



MILANO  
WELFARE

# Carta dei Servizi Welfare e Salute



[comune.milano.it](https://www.comune.milano.it)



Comune di  
Milano

# Carta dei Servizi Welfare e Salute

## **La Carta dei Servizi Welfare e Salute e il Piano di Sviluppo del Welfare: due facce della stessa medaglia**

La città di Milano lavora da anni per costruire un welfare dei diritti, a vocazione universale, trasversale alle politiche dell'Amministrazione; un welfare non marginale, non residuale, non assistenzialista, che promuova l'accesso alle opportunità e ai servizi per tutti e tutte. Oggi, questa prospettiva si misura con sfide epocali, che vedono, da un lato, aumentare e cambiare i bisogni e la domanda sociale; dall'altro, diminuire il perimetro delle risorse pubbliche disponibili, in relazione a diversi fattori tra cui preponderanti sono i mutamenti sociodemografici.

Nel corso degli anni Duemila, shock di diversa natura hanno costretto le società umane a confrontarsi in modo sempre più drammatico con squilibri e disuguaglianze: le "emergenze" migratorie causate da guerre e povertà; la crisi climatica, che colpisce innanzi tutto le fasce più deboli della popolazione mondiale e oggi inizia a produrre effetti diretti anche nelle società più ricche; la pandemia, che in origine non conosce confini e poi li mostra con tutta evidenza tra chi può accedere ai vaccini e alle cure e chi no; tra chi ha goduto di protezione economica e sociale e chi no; tra chi ha potuto continuare a lavorare e chi no; tra chi ha avuto accesso ai beni primari e chi no; tra chi si è arricchito e chi si è impoverito.

Nella dimensione urbana, queste contraddizioni esplodono e si manifestano in tutta la loro concretezza, dunque la città, più di altri contesti, può divenire luogo di consapevolezza e laboratorio di programmazione e sperimentazione sociale.

Lo sforzo per ridurre la frammentazione del sistema locale e l'assunzione, da parte del Comune di Milano, di un ruolo di regia pubblica autorevole costituiscono già da diversi anni un impegno dell'Amministrazione; con il post-pandemia si è aperta una nuova fase, che richiede una visione strategica volta a mettere a sistema la grande complessità e ricchezza del welfare ambrosiano. L'ampliarsi delle situazioni multi-problematiche, lo scenario socio-demografico milanese del prossimo futuro e la progressiva diminuzione delle risorse disponibili pro-capite evidenziano la necessità di radicare sul territorio questo tipo di approccio: superare il modello prestazionale, erogativo, riparativo, centrato sulla risposta singola a problemi individuali, non adeguato alla complessità sociale della metropoli e non sostenibile; e puntare invece su un modello in grado di prevenire l'acuirsi delle difficoltà e il cronicizzarsi delle fragilità, generativo di benessere, qualità della vita, riscatto.

Welfare territoriale e collaborativo con un forte protagonismo di tutti gli attori del sistema, a partire dai cittadini e dalle cittadine; ricomposizione della domanda e dell'offerta e trasversalità inter-assessorile; integrazione sociosanitaria e cultura della salute a partire dalla prevenzione; spesa sociale come investimento e valorizzazione delle professioni sociali; cultura della valutazione e messa a sistema delle buone pratiche; spazi sociali come risorsa del welfare, digitalizzazione e accesso ai servizi costituiscono i pilastri di questo approccio.

Tali strategie e obiettivi sono oggetto specifico del Piano di Sviluppo del Welfare, di cui questa Carta dei Servizi Welfare e Salute rappresenta il complemento operativo. Essa è finalizzata a fornire tutte le informazioni necessarie per favorire l'accesso alle opportunità e agli interventi messi in campo dal Comune di Milano, sia direttamente sia in collaborazione con le diverse realtà del terzo settore e del privato sociale che collaborano con l'Amministrazione pubblica. Nella nuova versione che proponiamo alla cittadinanza e agli stakeholder, la Carta è intesa come strumento utile per migliorare l'appropriatezza delle risposte, contribuendo ad un orientamento puntuale della domanda a prescindere dal canale di accesso e favorendo una crescente conoscenza e connessione tra le diverse componenti del welfare cittadino.

**Lamberto Bertolé** - Assessore al Welfare e Salute

<b>Premessa</b>	<b>7</b>
<b>Informazioni, orientamento e accesso ai servizi</b>	
• <u>Accoglienza 02.02.02</u>	9
• <u>Sistema WeMi</u>	9
• <u>Centro Sammartini – punto di accesso ai servizi per persone in situazione di grave marginalità</u>	12
• <u>Spazio Informativo presso il Tribunale Ordinario</u>	13
• <u>Milano Welcome Center</u>	14
<b>Servizi sociali di base</b>	
• <u>Servizi sociali territoriali</u>	16
• <u>Servizi per persone con disabilità uditiva</u>	17
<b>Supporto alla persona nel suo contesto di vita</b>	
• <u>Assistenza domiciliare</u>	19
• <u>Pasti a domicilio</u>	20
• <u>Teleassistenza</u>	21
• <u>Sportello Assistenti Familiari</u>	22
• <u>Rete Alzheimer</u>	23
• <u>Centri per la vita indipendente</u>	24
<b>Supporti economici</b>	
• <u>Assegno di Maternità</u>	26
• <u>Bonus per la fornitura di energia elettrica per persone con disabilità fisica</u> ( <i>Bonus elettrico</i> )	27
• <u>Misura B2 – sostegno riservato alle persone in condizione di disabilità grave</u>	28
• <u>Contributo per il sostegno alla mobilità (linea 4)</u>	29
• <u>Contributi per il “Dopo di Noi”</u>	30
• <u>Contributo per abbattimento barriere architettoniche</u>	31
<b>Strutture diurne</b>	
• <u>Centri Aggregazione Disabili – CAD</u>	33
• <u>Servizi Formazione all’Autonomia – SFA</u>	35
• <u>Centri Socio-Educativi – CSE</u>	36
• <u>Centri Diurni per Disabili – CDD</u>	38
• <u>Servizi Laboratoriali Diurni - SLD</u>	41
• <u>Centri Diurni Integrati – CDI</u>	42
• <u>Centri Diurni Educativi Minori – CEDM</u>	44
• <u>Case di Quartiere</u>	46
• <u>Case delle Associazioni e del Volontariato</u>	49
• <u>Docce pubbliche e guardaroba</u>	50
<b>Interventi stagionali</b>	
• <u>Milano Aiuta Estate</u>	51
• <u>Milano Aiuta Inverno</u>	52
<b>Interventi di supporto a infanzia, adolescenza e famiglia</b>	
• <u>Centro Gea Irene Bernardini per la mediazione familiare</u>	53
• <u>Affido familiare</u>	54
• <u>AccogliMi Plus - Benessere psicologico adolescenti e giovani adulti</u>	55
• <u>Orientamento neo-genitori</u>	56

## Accoglienza residenziale

- Residenzialità Sociale Temporanea – RST 57
- Residenzialità minori 58
- Residenzialità adulti 58
- Residenzialità per persone con disabilità 59
- Residenza Sanitaria Assistenziale – RSA 60
- Casa Arcobaleno 61
- Casa dell'accoglienza Enzo Jannacci 62
- Orientamento e accoglienza per i Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) 63

## Interventi per l'inclusione sociale

- Centro di mediazione al lavoro - CELAV 65
- Ortles, 73 (Rom, Sinti e Caminanti) 66
- Area Carcere: interventi progettuali orientamento e accompagnamento 67

## Promozione dei Diritti

- Casa dei Diritti 68
- Prevenzione e contrasto al fenomeno della violenza 69
- Prevenzione e contrasto al fenomeno della tratta 70
- Rainbow Desk 71
- ResidenzaMi – residenza anagrafica per persone senza dimora 72
- Spazio Antidiscriminazioni 73

## Interventi su mandato dell'Autorità Giudiziaria

- Servizio sociale specialistico 74
- Giunco – genitori corresponsabili 75
- Gruppo Indagini Centrale 76
- Spazio Neutro 77
- Tutele e protezione giuridica 78
- Pronto Intervento minori 79
- Servizio minori sottoposti a procedimento penale 80
- Lavori di pubblica utilità 81
- Presidio sociale presso il Tribunale Ordinario 82

## Glossario

- ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente 83
- Autocertificazione 83
- Tutela 84
- Curatela 84
- Amministratore di sostegno 84
- Accreditamento 84
- Convenzionamento 84

## Tutela del cittadino

- Informativa sulla privacy 85
- Diritto all'informazione 85
- Diritto di accesso 85
- Reclami 86

## > Oggetto della Carta

Questa Carta si riferisce al sistema dei servizi e degli interventi di welfare e promozione della salute a regia pubblica comunale, gestiti direttamente dall'Amministrazione o in collaborazione con enti del Terzo Settore, del privato sociale e del volontariato, attraverso le diverse forme giuridiche previste dalla norma. La Carta fornisce tutte le informazioni fondamentali relative a caratteristiche, modalità di accesso e standard di qualità cui i servizi si devono conformare.

## > A cosa serve la Carta

La **Carta dei Servizi Welfare e Salute** è uno strumento di comunicazione, finalizzato a garantire ai cittadini e alle cittadine le informazioni per l'accesso ai servizi con le modalità e i tempi previsti per ciascuno di essi. Essa esplicita i termini del "patto" tra l'Amministrazione e la cittadinanza, attraverso cui, da un lato, le strutture e il personale assegnato a ciascun servizio si impegnano formalmente a rendere disponibili prestazioni e interventi secondo determinate modalità e standard di qualità; dall'altro, i beneficiari informati del diritto di usufruire di determinate prestazioni pubbliche in relazione alla propria condizione socio-anagrafica, nella consapevolezza dei doveri che questo implica, in termini di criteri e modalità di accesso e utilizzo. In questo senso, la Carta rappresenta anche uno strumento attraverso cui monitorare la qualità dei servizi da parte degli utenti.

Con questa Carta, la Direzione Welfare e Salute e tutto il personale assegnato assumono, quali fattori di qualità dei servizi resi, la rapidità nell'erogazione, il rispetto dei termini fissati, la chiarezza, completezza e facilità di accesso alle informazioni, la partecipazione al miglioramento dei servizi da parte degli utenti, la disponibilità e cortesia degli operatori, la loro professionalità e competenza.

La verifica periodica, attraverso opportune azioni di monitoraggio e controllo, anche sulla base degli indicatori di qualità e dei relativi standard indicati nella Carta, rappresenta una fase fondamentale nel processo realizzazione degli interventi e servizi sociali, per la (ri)definizione degli obiettivi di miglioramento e l'individuazione di eventuali direttrici di innovazione. L'interazione diretta con i beneficiari, attraverso diversi strumenti e momenti tra cui le indagini di soddisfazione e le procedure di reclamo, concorre a sua volta ad alimentare il bacino dei dati utilizzati per le verifiche periodiche.

## > I principi ispiratori della Carta

La Carta si ispira ai principi generali per l'erogazione dei servizi pubblici, definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

1. uguaglianza: i servizi vengono prestati senza discriminazioni di genere, orientamento sessuale, età, etnia, salute, censo, religione;
2. imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità e giustizia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
3. continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzione e, qualora queste dovessero verificarsi, vengono limitati al minimo i tempi di disservizio;
4. diritto di scelta, ove possibile, fra diversi soggetti erogatori;
5. partecipazione: viene favorita l'assunzione di ruolo e responsabilità da parte di tutti gli attori che concorrono alla costruzione del sistema di welfare e dei cittadini, protagonisti della relazione con i servizi, promuovendo solidarietà, auto-organizzazione e mutuo aiuto;
6. efficienza ed efficacia: la Direzione Welfare e Salute persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi secondo i principi di economicità, rapporto costi/risultati e capacità di rispondere adeguatamente ai bisogni e alla domanda sociale.

Nel perseguire i propri obiettivi di favorire la circolazione delle informazioni per favorire l'accesso ai servizi, la Carta garantisce la tutela della privacy degli operatori e degli utenti in base alla normativa vigente. La semplificazione delle informazioni e delle modalità di accesso costituisce un criterio-guida per la redazione e l'aggiornamento della Carta.

## > La Carta e il nuovo assetto della Direzione Welfare e Salute

La **Carta dei Servizi Welfare e Salute**, coerentemente con gli obiettivi che persegue, è uno strumento in continuo aggiornamento, in relazione ai cambiamenti della città e dei suoi abitanti, che progressivamente interessano l'assetto dei servizi e della struttura organizzativa che ne garantisce l'erogazione. Nel corso dell'ultimo decennio, la Direzione Welfare e Salute ha vissuto tre grandi fasi di riorganizzazione: la prima, culminata nel gennaio del 2015, ha visto il primo e più radicale cambiamento organizzativo, ispirato dalla necessità di una maggiore trasversalità degli interventi, concentrando nei servizi sociali territoriali di primo e secondo livello (di base e specialistici) la relazione con gli e le utenti; la seconda, che ha coinciso con il periodo della pandemia, durante la quale si è potenziata la capacità di risposta immediata verso le fasce più fragili della popolazione, anche attraverso l'ampliamento della relazione con il terzo settore, il volontariato organizzato e le realtà del mutuo e auto-aiuto organizzato con il rafforzamento della regia pubblica degli interventi, parallelamente allo sviluppo della digitalizzazione dell'accesso ai servizi imposto dal distanziamento sociale; la terza fase, tuttora in corso e che trova nel Piano di Sviluppo del Welfare le principali linee di indirizzo strategico più sopra richiamate. In questa fase, in particolare, l'attenzione è posta, da un lato, ad assicurare equità ed appropriatezza degli interventi attraverso uno sforzo di ulteriore integrazione dei diversi canali di accesso al sistema di welfare; dall'altro, a potenziare il sistema stesso mediante l'apporto di risorse (umane, economiche, strumentali, progettuali ...) esterne, rafforzando il ruolo di regia pubblica esercitato dall'Amministrazione comunale.

La Carta dei Servizi Welfare e Salute è frutto di un percorso di condivisione fra le diverse prospettive e professionalità che operano presso la Direzione Welfare e Salute del Comune di Milano, che si è sviluppato attraverso quattro tappe principali: la ricognizione dei servizi, l'individuazione dei fattori di qualità, la scelta degli indicatori e degli standard di qualità, la definizione delle modalità per il loro monitoraggio.

## **> Organizzazione della Carta**

La Carta dei Servizi Welfare e Salute contiene:

- undici sezioni nelle quali vengono descritte le principali caratteristiche di ogni servizio/intervento (finalità, destinatari e requisiti di accesso, modalità di erogazione, riferimenti operativi) e lo standard di qualità che ognuno deve rispettare (indicatore/i e livello di performance minima); i servizi sono raggruppati in base alle loro macro-finalità e caratteristiche: Informazioni, orientamento e accesso ai servizi; Servizi sociali di base; Supporto alla persona nel suo contesto di vita; Supporti economici; Strutture diurne; Interventi stagionali; Interventi di supporto a infanzia, adolescenza e famiglia; Accoglienza residenziale; Interventi per l'inclusione sociale; Promozione dei diritti; Interventi su mandato dell'autorità giudiziaria;
- due sezioni finali con il Glossario dei termini tecnico-amministrativi utilizzati nella Carta (ISEE, Autocertificazioni, Accreditamento, Convenzionamento, Tutela, Curatela, Amministrazione di sostegno) e i riferimenti normativi e operativi per la Tutela del cittadino/a-utente (Privacy, Diritto all'informazione, Accesso agli atti e Reclami).

## ACCOGLIENZA 02.02.02

### > FINALITÀ

Punto unico telefonico, integrato al sistema di Welfare, per favorire l'accesso ai servizi della città in base ai bisogni espressi e facilitare i flussi informativi tra i diversi attori (cittadini, servizi sociali, terzo settore, ecc.).

### > COSA OFFRE

- Privacy
- Diritto all'informazione
- Ascolto sociale e interpretazione della domanda.
- Informazioni e orientamento sui servizi pubblici e privati, sulle risorse territoriali della città e sulle relative procedure di accesso.
- Prenotazione dell'appuntamento il colloquio con l'assistente sociale.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone che necessitano di informazioni e accesso ai servizi.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Telefonando al numero 02.02.02 - tasti 4.1 dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 18:00.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei servizi sociali, educativi, sociosanitari ed enti del terzo settore.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio di attivazione della risposta alle richieste: massimo 2 giorni.

## SISTEMA WEMI

### > FINALITÀ

Individuare le soluzioni di welfare più adatte ai bisogni delle persone e delle loro famiglie, attraverso gli spazi fisici e il portale web che funzionano come punti di incontro e orientamento.

### > COSA OFFRE

- Informazione e orientamento, per conoscere l'offerta dei servizi domiciliari e capire insieme ad operatori qualificati qual è il servizio più adatto alle esigenze della persona o della sua famiglia, in cosa consiste e a chi ci si può rivolgere per attivarlo
- Supporto alla compilazione delle domande online per richiedere misure e servizi della Direzione Welfare e Salute. Gli operatori degli spazi WeMi potranno fornire assistenza esclusivamente ai cittadini già in possesso di Spid ma si trovano in difficoltà nel compilare la domanda in autonomia; l'operatore offre unicamente supporto pratico per l'inserimento dei dati.
- Condivisione di servizi, per trovare un servizio da condividere con altre persone, tra conoscenti, tra famiglie di un condominio, di una scuola o di un'azienda
- Orientamento ai sostegni economici, per capire se ci sono contributi e agevolazioni di cui usufruire per coprire in parte i costi delle cure a domicilio
- Volontariato, per trovare l'occasione giusta per svolgere attività in favore della comunità.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone che necessitano di servizi e/o che vogliono condividerli e/o che cercano occasioni di volontariato.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

È possibile prendere appuntamento tramite i riferimenti telefonici e web riportati nei contatti.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione per il primo accesso al portale o per il primo colloquio.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1

Portale: [Spazi WeMi](#)

SPAZI WEMI:	
<b>WeMi 25 APRILE   MUNICIPIO 1</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.25aprile@comune.milano.it">wemi.25aprile@comune.milano.it</a> <a href="#">Piazza XXV Aprile n. 2 - 20121 Milano</a>
<b>WeMi PIMENTEL   MUNICIPIO 2</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.pimentel@comune.milano.it">wemi.pimentel@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Eleonora Fonseca Pimentel n. 5 - 20127 Milano</a>
<b>WeMi SANTUGUZZONE   MUNICIPIO 2</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.santuguzzone@comune.milano.it">wemi.santuguzzone@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Sant'Uguzzone, 24 - 20126 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Santuguzzone</i>
<b>WeMi BOSCOVICH   MUNICIPIO 3</b>	E- mail: <a href="mailto:wemiboscovich@comune.milano.it">wemiboscovich@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Ruggero Boscovich, 42 - 20124 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Boscovich</i>
<b>WeMi FELTRE   MUNICIPIO 3</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.feltre@comune.milano.it">wemi.feltre@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Crescenzago, 56 - 20132 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Feltre</i>
<b>WeMi ZANTE   MUNICIPIO 4</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.zante@comune.milano.it">wemi.zante@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Zante, 36 - 20138 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Zante</i>
<b>WeMi MONTEOLIVETO   MUNICIPIO 4</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.monteoliveto@comune.milano.it">wemi.monteoliveto@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Monteoliveto n. 26 - 20138 Milano</a>
<b>WeMi CALVI   MUNICIPIO 4</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.calvi@comune.milano.it">wemi.calvi@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Pietro Calvi, 31 - 20129 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Calvi</i>
<b>WeMi ACQUABELLA   MUNICIPIO 4</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.acquabella@comune.milano.it">wemi.acquabella@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Don Carlo S. Martino, 10 - 20133 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Acquabella</i>
<b>WeMi MOMPIANI   MUNICIPIO 4</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.mompiani@comune.milano.it">wemi.mompiani@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Giacinto Mompiani, 5 - 20139 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Mompiani</i>
<b>WeMi DEANDRÉ   MUNICIPIO 5</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.deandre@comune.milano.it">wemi.deandre@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Fabrizio De André, 9 - 20124 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere De André</i>
<b>WeMi SAPONARO   MUNICIPIO 5</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.saponaro@comune.milano.it">wemi.saponaro@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Michele Saponaro n.36 - 20142 Milano</a>

SPAZI WEMI:	
<b>WeMi NARCISI   MUNICIPIO 6</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.narcisi@comune.milano.it">wemi.narcisi@comune.milano.it</a> <a href="#">Via dei Narcisi, 3 - 20147 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Narcisi</i>
<b>WeMi VOLTRI   MUNICIPIO 6</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.voltri@wemi.milano.it">wemi.voltri@wemi.milano.it</a> <a href="#">Via Antonio di Rudinì n. 18 - 20142 Milano</a>
<b>WeMi CAIO MARIO   MUNICIPIO 7</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.caiomario@comune.milano.it">wemi.caiomario@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Caio Mario, 18 - 20153 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Caio Mario</i>
<b>WeMi STRATICO   MUNICIPIO 7</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.stratico@comune.milano.it">wemi.stratico@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Simone Stratico, 5 - 20148 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Stratico</i>
<b>WeMi FIGINO   MUNICIPIO 7</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.figino@comune.milano.it">wemi.figino@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Giovanni Battista Rasario n. 8/A - 20153 Milano</a>
<b>WeMi CAPUANA   MUNICIPIO 8</b>	E- mail: <a href="mailto:capuana@wemi.milano.it">capuana@wemi.milano.it</a> <a href="#">Via Luigi Capuana n. 3 - 20157 Milano</a>
<b>WeMi SATTÀ   MUNICIPIO 8</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.satta@comune.milano.it">wemi.satta@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Sebastiano Satta 23 - 20157 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Satta</i>
<b>WeMi CENISIO   MUNICIPIO 8</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.cenisio@comune.milano.it">wemi.cenisio@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Cenisio, 4 - 20154 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Cenisio</i>
<b>WeMi APPENNINI   MUNICIPIO 8</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.appennini@comune.milano.it">wemi.appennini@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Appennini 147/a - 20151 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Appennini</i>
<b>WeMi GRIVOLA   MUNICIPIO 9</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.grivola@comune.milano.it">wemi.grivola@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Grivola, 10 - 20162 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Grivola</i>
<b>WeMi SANTA MONICA   MUNICIPIO 9</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.santamonica@comune.milano.it">wemi.santamonica@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Santa Monica, 4 - 20162 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Santa Monica</i>
<b>WeMi VALDIBONDO   MUNICIPIO 9</b>	E- mail: <a href="mailto:wemi.valdibondo@comune.milano.it">wemi.valdibondo@comune.milano.it</a> <a href="#">Via Val Di Bondo, 13 - 20161 Milano</a> <i>presso Casa di Quartiere Valdibondo</i>

## > COLLABORAZIONI

Servizi e uffici di diverse direzioni del Comune di Milano, enti del terzo settore e altre organizzazioni.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra primo accesso del cittadino e prima risposta: 3 giorni

# CENTRO SAMMARTINI - PUNTO DI ACCESSO AI SERVIZI PER PERSONE IN SITUAZIONE DI GRAVE MARGINALITÀ

## > FINALITÀ

Favorire l'individuazione di soluzioni immediate per le persone in situazione di grave marginalità, orientandole verso le risorse presenti sul territorio, in base ai bisogni espressi.

Favorire l'inclusione sociale delle persone senza dimora con fragilità economica e sociale, al fine di evitare la cronicizzazione del disagio.

Favorire tempestività e appropriatezza delle risposte per le persone in situazione di grave marginalità, attraverso la regia pubblica degli interventi, in particolare:

- Gestione degli invii delle persone nelle diverse strutture di accoglienza nel periodo invernale
- Attivazione e coordinamento delle Unità Mobili notturne e diurne che intervengono sul territorio milanese
- Coordinamento dei Centri Diurni convenzionati per persone senza dimora e delle strutture di accoglienza residenziale convenzionate.

## > COSA OFFRE

- Informazione, ascolto e orientamento verso i servizi sociali e sanitari, sia pubblici che privati, che possano dare risposta immediata ai bisogni delle persone: mense benefiche, strutture di accoglienza diurna e notturna, centri di ascolto, guardaroba, docce, servizi per il lavoro, assistenza legale e altro
- Strutturazione di percorsi di aiuto individualizzati per il recupero dell'autonomia individuale di persone che si trovano in situazioni di fragilità, prive di residenza anagrafica e impossibilitate ad accedere ai servizi sociali territoriali, mediante presa in carico da parte di una equipe multiprofessionale specialistica (assistenti sociali, educatori, mediatori linguistico culturali e consulenti legali).

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone maggiorenni in situazione di grave marginalità sociale.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è libero. Non è necessario prendere un appuntamento.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Documento di identità o permesso di soggiorno, se disponibili.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.47647

E- mail: [PSS.Casc@comune.milano.it](mailto:PSS.Casc@comune.milano.it) ; [PSS.AsCasc@comune.milano.it](mailto:PSS.AsCasc@comune.milano.it)

Orari (da aprile a ottobre): lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00  
mercoledì dalle 14:00 alle 18:00

Orari (da novembre a marzo): lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00  
mercoledì dalle 14:00 alle 18:00

Sabato e domenica dalle 10:00 alle 17:00

[Via Giovanni Battista Sammartini n. 120 – 20125 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Servizi del territorio pubblici e del privato sociale, Agenzia di Tutela della Salute (ATS), Aziende Ospedaliere.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Servizio di mediazione linguistica e culturale offerto per n. lingue e linguaggi: ≥ 6

Tempo medio fra prima accoglienza e avvio dei progetti di aiuto: ≤ 7 giorni.

Copertura area cittadina attraverso le Unità Mobili: ≥ 90%

## SPAZIO INFORMATIVO PRESSO IL TRIBUNALE ORDINARIO

### > FINALITÀ

Favorire la corretta individuazione e applicazione degli strumenti di protezione giuridica (tutela, curatela, amministrazione di sostegno) per persone in condizioni di fragilità, adulte e minori..

### > COSA OFFRE

- Ascolto, orientamento e assistenza per l'individuazione, l'applicazione e l'utilizzo degli strumenti di protezione giuridica
- Supporto nella compilazione delle domande, verifica sulla competenza territoriale, la completezza dei dati e l'adeguatezza della documentazione allegata, prima del deposito nelle Cancellerie
- Orientamento, accompagnamento e supporto nell'istruttoria e nel procedimento.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone in condizioni di fragilità e loro famiglie, operatori sociali, avvocati, notai, commercialisti, aziende ospedaliere, RSA.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è libero.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione per il primo accesso.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.54334660

Orari di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 11:30.

[Via San Barnaba n. 50 – 20122 Milano](#) (Piano Terra – Stanza 27)

### > COLLABORAZIONI

Sezione Tutele del Tribunale Ordinario.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

# MILANO WELCOME CENTER

## > FINALITÀ

Fornire orientamento, supporto e servizi alle persone e alle famiglie migranti e rifugiate, prioritariamente a quelle neo-arrivate a Milano sul territorio cittadino, per favorire e supportare i processi di inserimento e inclusione, la partecipazione attiva sul territorio cittadino, nonché la tutela dei diritti.

Offrire supporti mirati e consulenze specialistiche ai servizi e agli operatori del territorio nel progetto di aiuto di persone con background migratorio.

Promuovere interventi per l'accoglienza dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale, temporanea o speciale e attivare interventi per l'inclusione delle persone rifugiate attraverso la rete SAI (Sistema Accoglienza Integrazione) e/o i servizi e le progettazioni complementari presenti sul territorio.

## > COSA OFFRE

- Consulenze sociali, giuridiche, procedurali e amministrative
- Orientamento nella ricerca di corsi di lingua italiana
- Supporto nelle procedure di ricongiungimento familiare
- Informazioni sul riconoscimento dei titoli di studio, orientamento alla formazione professionale e al lavoro
- Orientamento, consulenze specialistiche e supporti mirati in tema di Protezione Internazionale, speciale o temporanea
- Orientamento e supporto per l'accesso al sistema di accoglienza cittadino e alla rete SAI
- Attivazione di percorsi di accoglienza e di accompagnamento individualizzati nella rete cittadina del SAI
- Orientamento alla rete dei servizi e dei progetti cittadini
- Informazioni sulla misura del rimpatrio volontario assistito e reintegrazione.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone presenti sul territorio milanese che necessitano di informazioni, orientamento e accompagnamento socioeducativo su temi legati alle migrazioni, alla mobilità e protezione internazionale, alle norme che disciplinano la condizione della persona migrante e ai diritti connessi.

Tutti i soggetti della città (servizi sociali e sanitari, Enti del terzo settore, ospedali, ecc.) che necessitano di informazioni e consulenza specialistica temi legati alle migrazioni, alla mobilità e protezione internazionale, alle norme che disciplinano la condizione della persona migrante e ai diritti connessi.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per richiedere informazioni, è possibile accedere al Centro liberamente, nei giorni ed orari sottoindicati.

Per le consulenze specialistiche è necessario fissare un appuntamento allo sportello oppure telefonando o utilizzando i riferimenti mail.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Informazioni e orientamento sono accessibili a tutti senza una particolare documentazione. In base al bisogno della persona, potrebbe essere necessaria specifica documentazione prevista dalla normativa vigente. Per l'accesso al servizio di Ricongiungimento Familiare è necessaria la residenza nel Comune di Milano. Per l'accesso all'accoglienza nell'ambito della rete SAI, è necessario essere titolari di protezione internazionale oppure di altre forme di protezione previste dalla normativa nazionale (L. n° 132/2018).

## > QUANTO COSTA

I servizi offerti sono gratuiti

## > CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00

E- mail: [MilanoWelcomeCenter@comune.milano.it](mailto:MilanoWelcomeCenter@comune.milano.it)

Orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 17:00 | mercoledì dalle 9:00 alle 13:00

[Via Giovanni Battista Sammartini, 75 – 20125 Milano](#)

## > **COLLABORAZIONI**

Il Milano Welcome Center è realizzato nell'ambito della co-progettazione del sistema cittadino di accoglienza e integrazione, in partnership con 40 Enti partner del Terzo Settore, e collabora in particolare con le Unità Milano Welfare Territoriale dei nove Municipi, con i servizi specialistici della Direzione Welfare e Salute (es. Celav-Centro Mediazione al Lavoro, Centro Sammartini, Centro Servizi MSNA, Anti tratta e anti-discriminazione ecc.), con la Direzione Educazione, la Direzione Lavoro Giovani e Sport, la Direzione Casa, l'Area Relazioni Internazionali del Gabinetto del Sindaco e con altre istituzioni della città (Prefettura, Questura, CPIA, Ufficio Scolastico Territoriale, servizi sanitari pubblici, IRCSS Policlinico, Università Statale di Milano, Ospedale Niguarda, sindacati), il Servizio Centrale SAI, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con organizzazioni internazionali quali UNHCR e OIM..

## > **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Tempo medio fra il primo accesso e il colloquio con il servizio specialistico richiesto:  $\leq 15$  giorni. Percentuale di cittadini/e neoarrivati che accede a più servizi specialistici:  $\geq 30\%$ .

Per i servizi e l'accoglienza della rete SAI 70% delle customer satisfaction compilate con un punteggio raggiunto pari almeno a 4 su 5.

## SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

### > FINALITÀ

Luoghi presenti in ogni municipio a cui qualsiasi persona o nucleo familiare può rivolgersi per verificare quali sostegni il Comune di Milano mette a disposizione per superare una fase di criticità e/o un momento di cambiamento e trasformazione della propria vita. Questo avviene attraverso l'instaurarsi di una relazione di aiuto, condotta e gestita con strumenti e metodi professionali, lavorando per rinforzare, sviluppare e sostenere le risorse personali e familiari già esistenti.

### > COSA OFFRE

- Informazioni, orientamento e accompagnamento verso prestazioni, interventi e risorse della città, pubblici e/o privati o del privato sociale, ad accesso diretto o che richiedono invio da parte di altri servizi
- Costruzione, gestione e monitoraggio di un progetto socioeducativo e socioassistenziale concordato con la persona/nucleo familiare
- Attivazione e verifica periodica degli interventi di sostegno economico
- Sostegno educativo e/o assistenziale al domicilio
- Accoglienza in strutture diurne
- Accoglienza in strutture residenziali
- Accoglienza di tipo familiare.

Per le singole prestazioni (domiciliari, economiche, residenziali), fare riferimento alle sezioni specifiche della Carta.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Bambini/e, ragazzi/e, adulti, genitori, persone anziane, persone con disabilità. È necessaria la residenza nel Comune di Milano.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

I Servizi Sociali presenti nei Municipi ricevono solo su appuntamento, da fissare telefonicamente.

Presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza, a seconda delle necessità della persona e/o del suo nucleo familiare, si potrà:

- Programmare un colloquio con l'Assistente Sociale che, a fronte di un bisogno ben individuato e definito, predispone la domanda necessaria per accedere alle risorse più appropriate
- Costruire insieme all'Assistente Sociale un progetto di sostegno specifico, individuali e/o familiare, per rispondere a bisogni sociali, educativi e/o assistenziali.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Per il primo contatto non è richiesta alcuna documentazione.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: **02.02.02** - tasti 4.1 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00.

## SEDI MUNICIPALI DEI SERVIZI SOCIALI

<b>Municipio 1</b>	presso <i>Casa di Comunità</i> <a href="#">via Rugabella n. 4/6 - 20122 Milano</a>
<b>Municipio 2</b>	<a href="#">Via Sant'Erlembaldo n. 4 - 20126 Milano</a> <a href="#">Via degli Assereto n. 19 - 20124 Milano (angolo via Abbadesse)</a>
<b>Municipio 3</b>	<a href="#">Via Tommaso Pini n. 1 - 20134 Milano</a> <a href="#">Via Claudio Monteverdi n. 8 - 20131 Milano</a>
<b>Municipio 4</b>	<a href="#">Via Augusto Anfossi n. 25 - 20135 Milano</a> <a href="#">Via Nicolò Barabino n. 8 - 20139 Milano</a>
<b>Municipio 5</b>	<a href="#">Viale Tibaldi n. 41 - 20136 Milano</a>
<b>Municipio 6</b>	<a href="#">Via Antonio Di Rudinì n. 3 - 20142 Milano</a> <a href="#">Via Francesco Gonin n. 28 - 20147 Milano</a> <a href="#">Viale Legioni Romane n. 54 - 20147 Milano</a>
<b>Municipio 7</b>	<a href="#">Via Anselmo da Baggio n. 54 - 20153 Milano</a> <a href="#">Piazzale Segesta n. 11 - 20148 Milano</a>
<b>Municipio 8</b>	<a href="#">Via Antonio Aldini n. 72 - 20157 Milano</a> <a href="#">Piazzale Francesco Accursio n. 5 - 20151 Milano</a>
<b>Municipio 9</b>	<a href="#">Via Cesare Brivio n. 4 - 20158 Milano</a> <a href="#">Via Raffaello Giolli n. 29 - 20162 Milano</a> <a href="#">Via Sant'Arnaldo n. 17 - 20161 Milano</a>

Le sedi sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00, su appuntamento.

### > COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei servizi sociali, educativi, sociosanitari, sanitari; organizzazioni ed enti del privato sociale.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra primo accesso del cittadino e prima risposta: 45 giorni.

## SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVA

### > FINALITÀ

Favorire l'abbattimento delle barriere alla comunicazione e facilitare l'accesso delle persone sorde ai servizi, mediante azioni di supporto e orientamento sulle problematiche connesse alla sordità, partendo dalla consapevolezza che l'accessibilità dei servizi è una condizione fondamentale per una reale integrazione ed inclusione sociale.

### > COSA OFFRE

- Analisi del bisogno e individuazione delle possibili risposte
- Informazioni e orientamento ai servizi
- "Servizio ponte": l'operatore funge da ponte tra la persona e tutti quei servizi fruibili solo tramite telefono, quali ad esempio call center, numeri verdi, prenotazioni CUP, ecc.
- Gruppi di auto-mutuo aiuto
- Consulenza legale
- Accompagnamento delle persone con disabilità uditiva presso i servizi, sia pubblici che privati e nelle attività di vita quotidiana, ossia in tutte quelle situazioni in cui le stesse riscontrino la necessità del supporto di un interprete LIS (lingua italiana dei segni) nell'accesso agli ambiti delle necessità primarie: abitare, lavoro, sanità, scuola (dall'asilo nido alla secondaria di secondo grado)
- Attività di interpretariato e servizio di sotto titolazione, quando richiesto dall'Amministrazione (ad esempio incontri del Tavolo permanente della disabilità, gruppi tecnici di lavoro ad esso correlati, convegni ed iniziative istituzionali del Comune di Milano)

- Promozione e organizzazione di attività culturali, individuate e condivise con gli stakeholder di riferimento. In particolare, serate ed incontri sul territorio, ovvero attività di aggregazione e condivisione, attività pomeridiane per i bambini, uscite sul territorio e visite culturali guidate.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con riconosciuta invalidità di sordità e loro familiari. Possono accedere, altresì, persone regolarmente presenti sul territorio milanese e provenienti da Paesi terzi o apolidi, in possesso di valido permesso di soggiorno.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Lo sportello fisico è **accessibile solo su appuntamento** (prenotabile via sms). Il servizio può essere attivato anche tramite segnalazione del Servizio Sociale o di altri uffici pubblici e privati.

Lo sportello virtuale è accessibile tramite telefono, whatsapp, skype, social media e modalità telematica. Il servizio di accompagnamento/interpretariato dovrà essere prenotato con un preavviso minimo di quattro giorni lavorativi.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Fotocopia del verbale di invalidità specifica.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.884.62800 - Mobile: 349.3573889

WhatsApp: 349.3573889

Skype: NO BARRIERE

E- mail: [PSS.ServSordi@comune.milano.it](mailto:PSS.ServSordi@comune.milano.it)

[Facebook.com/NoBarriereAllaComunicazione](https://www.facebook.com/NoBarriereAllaComunicazione)

Orari di ricevimento:

da lunedì al venerdì

dalle 9:00 alle 12:00 sia in presenza che online

dalle 14:00 alle 15:30 solo in presenza

dalle 15:30 alle 17:00 solo online.

[Viale Zara n. 100 - 20125 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Il servizio è gestito dalla Cooperativa Sociale Spazio Aperto Servizi e collabora con servizi pubblici e privati del territorio.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale 80% di utenti: valore medio 3 su scala da 0 a 5.

Per il servizio di accompagnamento/interpretariato: tempo medio di risposta circa la possibilità o meno di evadere la richiesta: ≤ 24 h.

## ASSISTENZA DOMICILIARE

### > FINALITÀ

Favorire la permanenza della persona nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza, una maggiore integrazione nel contesto sociale nonché un miglioramento delle relazioni interne ed esterne al nucleo, supportando la persona e/o il nucleo familiare con prestazioni sia socioassistenziali sia educative.

### > COSA OFFRE

- Interventi di tipo educativo, per sostenere la famiglia e i/le minori in situazioni di difficoltà. Attraverso un supporto costante alla genitorialità, l'intervento educativo favorisce l'arricchimento esperienziale e relazionale, la valorizzazione di interessi e capacità, l'autonomia, la realizzazione personale e sociale e l'integrazione nel contesto sociale
- Interventi di tipo socioassistenziale, per consentire la permanenza nei normali ambienti di vita, promuovendo e migliorando la qualità di vita delle persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza; prevenire l'isolamento sociale e ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione
- Interventi per migliorare la qualità della vita di persone in condizioni di isolamento dal contesto sociale, spesso in stato di depressione o con altre forme disagio mentale; per migliorare le condizioni igieniche della persona e dell'ambiente, quale strategia per prevenire il cosiddetto fenomeno del "barbonismo domestico", accompagnandola nel percorso di ricostruzione di abitudini di vita sana.
- Interventi di socializzazione e coesione sociale, attività di rete e di sportello, per fornire sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità, favorire il presidio e il monitoraggio del territorio, creare coesione sociale e favorire lo sviluppo della socialità nei caseggiati di Edilizia Residenziale Pubblica.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano, secondo le seguenti fasce ISEE:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	VALORE ISEE
Interventi domiciliari per le persone anziane	ISEE ORDINARIO inferiore o uguale a €13.000,00.
Interventi domiciliari per le persone con disabilità	per i disabili con certificazione di invalidità pari o superiore al 67%, si prenderà in considerazione l'ISEE SOCIO SANITARIO inferiore o uguale a €13.000,00.
Interventi domiciliari per i nuclei familiari con minori	per le famiglie con minori che richiedono il servizio ISEE ORDINARIO inferiore o uguale a €20.000,00.
Interventi domiciliari per le persone adulte	ISEE ORDINARIO inferiore o uguale a €13.000,00

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Necessario fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza, chiamando lo 02.02.02 - tasti 4.1, per un colloquio e per la presentazione della domanda.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Modulo per presentare la domanda, contenente tutte le autocertificazioni richieste, disponibile presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

### > QUANTO COSTA

Nessuna compartecipazione a carico della persona, ferme restando le soglie ISEE per l'accesso al servizio.

### > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

## > COLLABORAZIONI

Enti Accreditati. L'elenco è pubblicato sul sito, alla pagina [Assistenza domiciliare - Comune di Milano](#)

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi di risposta del Servizio Sociale del Municipio di residenza (erogazione del servizio) dal momento di formalizzazione /completamento della domanda  $\geq$  30 giorni.

# PASTI A DOMICILIO

## > FINALITÀ

Aiutare la persona a mantenere l'autonomia nella propria abitazione e ambiente di vita.

## > COSA OFFRE

Pasti consegnati a domicilio, di norma dal lunedì al venerdì.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

- Persone residenti nel Comune di Milano, di età maggiore o uguale a 75 anni con comprovata grave situazione sociosanitaria, che vivono sole, parzialmente non autosufficienti e senza parenti in grado di assisterle;

- Persone residenti nel Comune di Milano di età inferiore ai 75 anni, con invalidità pari o superiore al 67% che vivono da sole e senza parenti in grado di assisterle; con percentuale inferiore, se l'invalidità è tale da impedire la preparazione del pasto in condizioni di sicurezza.

Il servizio può essere attivato solo dal servizio sociale territorialmente competente e, per le persone non in possesso dei requisiti in elenco, solo in caso di comprovate situazioni di emergenza e necessità che possano compromettere la tutela della salute e dell'integrità della persona interessata.

Non possono essere accolte le richieste per cittadini e cittadine con ISEE superiore a €13.000,00 e/o titolari di proprietà al 100% di beni immobili oltre alla prima abitazione e con giacenze bancarie/postali, depositi, fondi investimento, ecc. superiori a €5.000,00.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Richiesta di attivazione del servizio da parte della persona interessata o su segnalazione di parenti, del medico di medicina generale o altri servizi territoriali, prenotando un appuntamento con l'Assistente Sociale del Municipio di residenza per la valutazione del caso.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Moduli da compilare per l'attivazione del servizio, contenenti le autocertificazioni, disponibili presso i Servizi Sociali del Municipio.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito per le persone con ISEE inferiore a € 6.000,00; per Isee da 6001,00 a € 13.000,00 è previsto un contributo di € 2,10 per ogni pasto.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

## > COLLABORAZIONI

Milano Ristorazione S.p.A.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Intervallo di tempo medio tra la presentazione della domanda e la comunicazione dell'esito, da parte del Servizio Sociale del Municipio di residenza: tra i 15 e i 30 giorni.

# TELEASSISTENZA

## > FINALITÀ

Aiutare la persona, in collaborazione con gli altri servizi e con la rete di prossimità, a mantenere l'autonomia nella propria abitazione e contesto di vita.

## > COSA OFFRE

Interventi tempestivi per persone che si trovano in un momento di difficoltà e hanno bisogno di aiuto. Il sistema, basato su un telecomando di piccole dimensioni da portare sempre con sé, consente di inviare la richiesta di aiuto a una centrale d'ascolto, attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, che organizza immediatamente l'intervento più opportuno. Inoltre, è prevista una chiamata di cortesia a cadenza settimanale (in orari e giorni scelti dall'utente) per mantenere un contatto di monitoraggio con la persona.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano che abbiano compiuto il 75° anno di età, o con meno di 75 anni ma con un'invalidità superiore al 67% affette da cardiopatie, sclerosi multipla, patologie tumorali, H.I.V. o altre patologie che comportino comunque uno stato incontestabile di scarsa autonomia.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Accesso mediante richiesta al Servizio Sociale, da parte della persona interessata o della rete parentale e di prossimità.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Persone di età pari o superiore a 75 anni: documenti anagrafici e certificazione ISEE in corso di validità  
Persone di età inferiore a 75 anni: documenti anagrafici, certificazione ISEE in corso di validità, invalidità certificata (a partire dal 67%).

La certificazione ISEE è un documento indispensabile per la valutazione della domanda; tale certificazione dovrà essere rinnovata ogni anno.

## > QUANTO COSTA

La quota di compartecipazione è determinata in base alle seguenti soglie ISEE Ordinario posseduto, per le persone di età inferiore agli 80 anni, 75 anni con invalidità certificata superiore al 67% e persone tra i 75 e i 79 anni di età:

- 0% di compartecipazione per valore ISEE Ordinario minore o uguale €19.999,99
- 100% di compartecipazione per valore ISEE Ordinario superiore o uguale a €20.000,00.

Al compimento dell'80° anno di età il servizio è gratuito, indipendentemente dal reddito.

## > CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1

## > COLLABORAZIONI

Rete parentale e/o di prossimità.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi di attivazione del servizio dall'accettazione della domanda ≤ 30 giorni.

# SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI

## > FINALITÀ

Favorire la ricerca di assistenti familiari per la cura dei propri cari e/o della propria casa e chi cerca lavoro come assistente familiare (badanti per persone anziane e persone con disabilità, tate per i/le bambini/e, colf per la cura della casa e aiuto nelle attività domestiche).

## > COSA OFFRE

**Alle famiglie:** orientamento agli enti accreditati da Regione Lombardia per la ricerca dell'assistente familiare, simulazione dei possibili costi, orientamento agli eventuali contributi economici che si possono richiedere.

**Ai lavoratori e lavoratrici:** informazioni, orientamento e consulenza sul lavoro come assistenti familiari e l'iscrizione nel Registro Territoriale degli Assistenti Familiari di Regione Lombardia.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

**Famiglie** che cercano assistenti familiari per la cura dei propri cari e/o della propria casa.

**Persone** che cercano lavoro come assistenti familiari. I requisiti per candidarsi come assistente familiare sono la maggiore età e, se di cittadinanza non italiana, permesso di soggiorno valido per il lavoro.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

**Per cercare assistenti familiari:**

- Compilare il form online disponibile sul portale [wemi.comune.milano.it/MenuTCB/cittadino](http://wemi.comune.milano.it/MenuTCB/cittadino)
- Contattare telefonicamente il servizio per ricevere il supporto di un operatore.

**Per candidarsi come assistente familiare:**

- Inviare la propria candidatura effettuando l'accesso tramite SPID al portale [WeMi Tate Colf Badanti - Comune di Milano](http://WeMi Tate Colf Badanti - Comune di Milano)
- Contattare telefonicamente il servizio per ricevere il supporto di un operatore.  
Si riceve in sede su appuntamento, da prenotare telefonicamente o tramite portale web (*vedi Contatti*)

## > DOCUMENTAZIONE PER I/LE LAVORATORI/TRICI

Documento d'identità (carta d'identità, passaporto, patente), tessera sanitaria o codice fiscale; per le persone con cittadinanza non UE permesso di soggiorno valido per il lavoro; eventuali attestati professionali e/o referenze.

## > QUANTO COSTA

Il servizio di incrocio domanda/offerta è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

[Corso di Porta Vigentina 15 - 20122 Milano](http://Corso di Porta Vigentina 15 - 20122 Milano)

## > COLLABORAZIONI

Servizi pubblici e privati.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli operatori inviano fino a 3 curricula.

# RETE ALZHEIMER

## > FINALITÀ

Alleviare il carico sociale ed emotivo delle persone/nuclei che si fanno carico dell'assistenza di familiari che soffrono di decadimento cognitivo, attraverso un piano di interventi integrati sociali e psicosociali, distribuiti nei nove municipi della città.

## > COSA OFFRE

Attraverso i CPAA (Centri di Psicologia per l'Anziano e l'Alzheimer) presenti in ogni municipio il servizio offre:

- informazione, orientamento e supporto ai familiari e agli assistenti familiari
- consulenza e sostegno psicosociale alle persone anziane che attraversano un momento di difficoltà legato a questa fase della vita, anche in una prospettiva di prevenzione del decadimento cognitivo.

In casi particolari, i CPAA svolgono colloqui anche tramite telefono o videochiamata

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Familiari e assistenti familiari di persone con decadimento cognitivo.

Persone con decadimento cognitivo e anziani che attraversano un momento di disagio.

È criterio preferenziale di accesso la residenza nel municipio dove si trova il servizio.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Contattare i CPAA, ai numeri diretti.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Eventuale documentazione sanitaria disponibile (non obbligatoria).

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI E DOVE SI TROVA

Per informazioni è possibile chiamare lo 02.02.02 - tasti 4.1

CPAA - Centri di Psicologia per l'Anziano e l'Alzheimer:	
<b>Municipio 1</b>	presso Casa di Quartiere Garibaldi - Via Strehler n. 2 tel. 340. 8620279   giovedì dalle 09:30 alle 15:30
<b>Municipio 2</b>	presso R.S.A. Pindaro - Via Pindaro n. 44 tel. 371.1177916   giovedì dalle 09:00 alle 15:00
<b>Municipio 3</b>	presso R.S.A. Polo Geriatrico - Via S. Faustino n. 27 tel. 340.8620279   mercoledì dalle 09:00 alle 15:00
<b>Municipio 4</b>	presso R.S.A. Casa per Coniugi Virgilio Ferrari - Via Panigarola n. 14 tel. 02 5394002   giovedì dalle 10:00 alle 16:00
<b>Municipio 5</b>	presso Casa delle Associazioni e del Volontariato - Via Saponaro n. 20 tel. 375 5571697   mercoledì dalle 09:00 alle 15:00
<b>Municipio 6</b>	presso Casa delle Associazioni e del Volontariato - Via Balsamo Crivelli n. 3/5 tel. 02 89127882   mercoledì dalle 09:00 alle 15:00
<b>Municipio 7</b>	presso Casa di Quartiere Baggio - Via Anselmo da Baggio n. 54 tel. 342 3404938   mercoledì dalle 09:00 alle 15:00
<b>Municipio 8</b>	presso sede del Municipio 8 - Via Quarenghi n. 21 tel. 342.3404938   giovedì dalle 09:00 alle 15:00
<b>Municipio 9</b>	presso Servizio Sociale - Via Cesare Brivio n. 2 tel. 375 5571697   martedì dalle 09:00 alle 15:00

## > COLLABORAZIONI

Istituzioni ed enti del terzo settore che partecipano alla Rete Cittadina sulle tematiche del Decadimento Cognitivo e delle Demenze che lavorano per la messa in rete di tutte le attività offerte sul territorio cittadino.

### > **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Percentuale di richieste di intervento accolte rispetto a quelle presentate: 100%.

## **CENTRI PER LA VITA INDIPENDENTE**

### > **FINALITÀ**

I Centri per la vita indipendente- CVI sono servizi che mirano a promuovere l'autodeterminazione, il benessere e l'inclusione sociale delle persone con disabilità, mediante la realizzazione di progetti personalizzati per la vita indipendente.

### > **COSA OFFRE**

- Informazione e orientamento sui servizi del territorio
- Supporto alla persona con disabilità nell'elaborazione di un percorso personalizzato basato sulle sue competenze, preferenze e desideri
- Consulente alla pari: affiancamento di una persona con disabilità che ha già esperienza nel percorso di vita indipendente.

### > **A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO**

Persone con disabilità e loro famiglie.

### > **MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO**

L'accesso ai CVI avviene su appuntamento, che potrà essere fissato tramite i contatti telefonici ed e-mail presenti nell'apposita sezione.

### > **DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**

Nessuna documentazione.

### > **QUANTO COSTA**

I servizi offerti sono gratuiti.

### > **CONTATTI**

Tel: 329.2272773

E- mail: [CentroVitaIndipendente1@comune.milano.it](mailto:CentroVitaIndipendente1@comune.milano.it)

Orari: martedì dalle 9:00 alle 13:00; mercoledì dalle 14:00 alle 17:00; giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Via Livigno 2 – 20158 Milano

Municipi 7 – 8 – 9

Tel: 3473234110

E- mail: [CentroVitaIndipendente2@comune.milano.it](mailto:CentroVitaIndipendente2@comune.milano.it)

Orari: lunedì dalle 12:00 alle 17:00; martedì e giovedì dalle 9:00 alle 14:00

Via Luigi Mancinelli 3 – 20131 Milano

Municipi 1 – 2 – 3

Tel: 02.49372656

E- mail: [CentroVitaIndipendente3@comune.milano.it](mailto:CentroVitaIndipendente3@comune.milano.it)

Orari: martedì dalle 9:00 alle 13:00; mercoledì dalle 14:00 alle 17:00; giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Via Ulisse Dini 7 – 20142 Milano

Municipi 4 – 5 – 6

## > **COLLABORAZIONI**

- Ledha Milano - Coordinamento Associativo della città metropolitana di Milano per i diritti delle persone con disabilità APS;
- Anffas Milano APS - Associazione Locale di famiglie e persone con disabilità e disturbi del neuro sviluppo;
- Spazio Aperto Servizi Società Cooperativa Sociale;
- Consorzio solidarietà in rete Cooperativa Sociale.

## > **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Apertura di ogni CVI per almeno 15 ore settimanali.

## ASSEGNO DI MATERNITÀ

### > FINALITÀ

Sostenere economicamente le donne con figli che non beneficiano di alcun trattamento economico per la maternità (indennità o altri trattamenti economici a carico dei datori di lavoro privati o pubblici), o che beneficiano di un trattamento economico di importo inferiore rispetto all'importo dell'assegno (in tal caso l'assegno spetta per la quota differenziale).

Sostenere i nuclei con minore in adozione o affidamento preadottivo, purché il minore non abbia superato i 6 anni di età al momento dell'adozione o dell'affidamento (ovvero la maggiore età in caso di adozioni o affidi internazionali). Il/la minore in adozione o in affidamento preadottivo deve essere regolarmente soggiornante e residente nel territorio dello Stato.

### > COSA OFFRE

Contributo economico concesso dal Comune ed erogato dall'INPS ([D.P.C.M. n°452 21 dicembre 2000](#) - [Art. 74 Decreto Legislativo n°151 26.03.2001](#)).

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

- Residenza nel territorio dello Stato al momento della nascita del/la figlio/a o al momento dell'ingresso nella propria famiglia anagrafica di un/una minore ricevuto/a in affidamento preadottivo o in adozione senza affidamento
- Residenza nel Comune di Milano al momento della presentazione della richiesta
- Trovarsi in una delle seguenti condizioni:
  1. Cittadinanza italiana o di uno dei paesi dell'Unione Europea
  2. Cittadinanza non comunitaria in possesso dello status di rifugiato politico o di protezione sussidiaria
  3. Cittadinanza non comunitaria soggiornante di lungo periodo
  4. Cittadinanza non comunitaria in possesso di permesso unico di lavoro (famiglia, lavoro, attesa occupazione, assistenza minori) della durata superiore a sei mesi
  5. Cittadinanza non comunitaria in possesso di altro permesso di soggiorno di durata di almeno un anno
  6. Familiare di cittadino italiano, comunitario o di soggiornante di lungo periodo, titolare del diritto di soggiorno.

#### La richiedente:

- Deve essere casalinga o disoccupata, o non aver beneficiato di alcuna forma di tutela economica della maternità dall'Inps o dal datore di lavoro per il periodo di maternità, oppure aver ricevuto prestazioni inferiori al valore dell'assegno, ovvero a € 2.065,50 per l'anno 2026
- non aver superato € 20.668,26 di valore ISEE per l'anno 2026 (ISEE ordinario valido per prestazioni agevolate rivolte a minorenni).

#### I/le figli/e minori

- Devono essere residenti nel Comune di Milano ed iscritti/e nella stessa scheda anagrafica della richiedente, per tutto il periodo dell'erogazione dell'assegno
- Se non sono nati/e in Italia o non hanno cittadinanza in uno stato dell'Unione Europea, devono essere in possesso del permesso di soggiorno, ossia essere iscritti/e sul permesso di soggiorno di uno dei genitori.

Tutti i requisiti richiesti per l'ammissione al beneficio devono essere posseduti all'atto della presentazione dell'istanza, pena esclusione dallo stesso.

È possibile chiedere l'assegno, relativamente ai figli nati nel Comune di Milano, entro 6 mesi dalla nascita. In caso di adozione o affidamento il beneficio è concesso se, al momento del loro ingresso in famiglia, i figli non hanno superato i 6 anni di età oppure i 18 anni in caso di adozione o affido internazionale.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La domanda si presenta presso i CAF convenzionati con il Comune di Milano.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Fotocopia della certificazione ISEE in corso di validità, completa di DSU (ISEE ordinario valido per prestazioni agevolate a minorenni); la certificazione ISEE dovrà includere i dati del minore per cui si richiede il beneficio
- Fotocopia del permesso di soggiorno della richiedente, se non comunitaria
- Fotocopia del permesso di soggiorno del/la bambino/a; in mancanza dello stesso alla presentazione della domanda, la richiedente dovrà presentarla non appena ne entrerà in possesso, presso in CAF convenzionato, dove ha inoltrato la domanda
- Fotocopia della carta di identità o un valido documento di identità
- Fotocopia del codice fiscale della richiedente
- Documento bancario riportante il codice IBAN intestato alla dichiarante.

## > QUANTO COSTA

Nessun costo alla presentazione della domanda al CAF.

## > CONTATTI

Contact Center: 02.884.53399 – 63044 – 66443

Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00

Per ogni ulteriore informazione consultare la pagina [Assegno di Maternità - Comune di Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

INPS o CAF convenzionati con il Comune di Milano.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi medi tra accettazione o rigetto dell'istanza, 60 giorni.

# BONUS PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER PERSONE CON DISABILITÀ FISICA (*Bonus elettrico*)

## > FINALITÀ

Sostenere le persone in condizione di disagio fisico e le loro famiglie, offrendo un contributo alla spesa annua per la fornitura di energia elettrica conseguente all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali installate presso la loro abitazione; il bonus erogato è riconosciuto fino al termine dell'utilizzo delle apparecchiature elettromedicali, non è necessario il rinnovo periodico.

## > COSA OFFRE

Riduzione della spesa sulle bollette della fornitura elettrica presso l'abitazione dove sono installate le apparecchiature elettromedicali.

In bolletta sarà indicato, nella sezione dettagli della fattura, l'importo relativo al Bonus per tutto il periodo in cui si usufruisce del beneficio.

Il Bonus elettrico per disagio fisico è cumulabile, qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità, con il Bonus Sociale (Luce, Gas e Acqua) che viene erogato automaticamente da INPS.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Nuclei residenti nel Comune di Milano presso cui vive un soggetto in condizione di disagio fisico certificato, affetto da patologie gravi che richiedono l'utilizzo di apparecchi elettromedicali.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Richiedere appuntamento con un CAF convenzionato con il Comune.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Modulo di domanda compilato, scaricabile dalla pagina [Bonus per la fornitura di energia elettrica per persone con disabilità fisica - Comune di Milano](#)
- Certificazione ATS
- Documento di identità in corso di validità e codice fiscale
- Bolletta della fornitura elettrica dell'abitazione dove sono installate le apparecchiature elettromedicali (utile per evitare refusi da trascrizione).

Non occorre la presentazione del Modello ISEE poiché non vi è limite di reddito.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Contact Center: 02.884.53399 – 66443

Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00

## > COLLABORAZIONI

CAF convenzionati; ATS.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale di situazioni critiche risolte dall'Ufficio del Comune verso gli aventi diritto  $\geq 98\%$ .

# MISURA B2 - SOSTEGNO RISERVATO ALLE PERSONE IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ GRAVE

## > FINALITÀ

Favorire la permanenza nel proprio domicilio e contesto di vita delle persone non autosufficienti e/o con grave disabilità, supportando economicamente gli interventi di sostegno ai singoli e/o alle loro famiglie.

## > COSA OFFRE

- Contributo per la spese affrontate per un assistente familiare regolarmente assunto oppure
- Contributo per la prestazione fornita da cooperativa che svolga lo stesso servizio oppure
- Contributo per riconoscere il ruolo di cura del caregiver familiare.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono presentare la domanda le persone residenti a Milano di qualsiasi età ed in possesso di tutti i seguenti requisiti:

- Che risiedono al proprio domicilio
- Che evidenziano gravi limitazioni alla capacità funzionale, con grave compromissione nella loro autosufficienza e autonomia nello svolgere la propria vita quotidiana
- In condizione di gravità accertata ai sensi della L.104/1992 art. 3 comma 3 e/o beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge n. 18/1980 e successive modifiche e integrazioni con la Legge 508 del 21 novembre 1998
- In possesso di un ISEE sociosanitario (del proprio nucleo familiare o ristretto) che non superi un massimo di € 25.000,00 o un ISEE ordinario, in caso di minori, di € 40.000,00.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La domanda si presenta esclusivamente online, collegandosi alla pagina [Misura B2 - Comune di Milano](#) l'accesso avviene tramite SPID

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Certificazione ISEE in corso di validità alla data di chiusura dell'avviso
- Copia del verbale di accertamento della condizione di gravità, così come accertata ai sensi dell'art.3, c.3 della legge 104/1992
- Copia del verbale di riconoscimento dell'indennità di accompagnamento di cui alla legge n.18/1980 e successive modifiche/integrazioni con legge n. 508/198c
- Copia della richiesta di accertamento della condizione di gravità ai sensi dell'art.3, c.3 della legge 104 /1992 inoltrata ad Inps ed in attesa di conclusione della procedura
- Attestato di titolarità del CC con la specifica del proprio codice IBAN
- Decreto nomina tutore /ADS.

Per i nuovi richiedenti: denuncia del rapporto di lavoro e/o lettera di impegno all'assunzione sottoscritta dalle parti o contratto di assunzione.

Per i richiedenti in continuità: in caso di avvenuta variazione delle condizioni contrattuali denuncia del rapporto di lavoro e lettera/contratto di assunzione sottoscritti dalle parti:

- Eventuale delega alla compilazione della domanda
- Eventuale delega alla riscossione del contributo.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Contact Center: 02.884.53399 – 66443

Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00

Per ogni ulteriore informazione consultare la pagina [Misura B2 - Comune di Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST).

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi medi tra presentazione istanza e comunicazione esito provvisorio: 60 giorni.

# CONTRIBUTO PER IL SOSTEGNO ALLA MOBILITÀ (Linea 4)

## > FINALITÀ

Agevolare gli spostamenti dei cittadini/e disabili, in possesso di verbale di invalidità superiore al 73%, impossibilitati a usufruire dei mezzi pubblici.

## > COSA OFFRE

Contributo economico per l'utilizzo di taxi, mezzi attrezzati o auto propria, per recarsi:

- Presso l'istituto scolastico frequentato (esclusi da questo Servizio il trasporto scolastico per la frequenza alla scuola dell'obbligo sul territorio del Comune di Milano, di competenza della Direzione Educazione, in quanto, disciplinato dalla normativa in materia di diritto allo studio)
- Presso il proprio luogo di lavoro
- Presso una facoltà universitaria per la frequenza ai corsi
- Presso una struttura sanitaria per effettuare terapie/interventi/riabilitazione inerenti alla patologia invalidante
- E/o rientrare da un Servizio diurno/centro di ascolto, o da una struttura specializzata, se il Servizio trasporto non sia già garantito in quanto struttura accreditata con il Comune di Milano.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con invalidità certificata, impossibilitati ad utilizzare i mezzi pubblici.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Domanda da presentare a seguito di pubblicazione di Avviso Pubblico nelle modalità e nei termini indicati sul sito del Comune di Milano, cui seguirà una graduatoria con gli esiti delle domande presentate. L'erogazione dei rimborsi sarà avviata dietro esibizione della documentazione relativa alla spesa sostenuta.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- ISEE Ordinario in corso di validità al momento della chiusura dell'Avviso
- Verbale di invalidità civile rilasciato da INPS o da ATS con l'indicazione della percentuale di invalidità
- Certificato medico attestante la patologia degenerativa o molto invalidante (solo in caso di attesa del rilascio del verbale di invalidità)
- Certificato rilasciato da uno specialista ATS o di altro ente accreditato in cui si attesti l'incompatibilità all'utilizzo di mezzi pubblici
- Fotocopia di un documento che riporti le coordinate bancarie, intestato alla/al richiedente (codice IBAN) per il pagamento tramite bonifico bancario
- Documento di identità in corso di validità del dichiarante.

## > QUANTO COSTA

Rimane a carico del cittadino il costo del trasporto non coperto dalla prestazione.

## > CONTATTI

Contact Center: 02.884.53399 - 66443

Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00

Per ogni ulteriore informazione consultare la pagina [Contributo per il sostegno alla mobilità - Linea 4 - Comune di Milano](#)

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi medi tra accettazione della domanda ed erogazione del contributo, 45 giorni.

# CONTRIBUTO PER IL “DOPO DI NOI”

## > FINALITÀ

Garantire alle persone con disabilità grave la possibilità di esercitare il diritto di vivere nella società, attraverso progetti che utilizzino le forme di residenzialità innovative previste dalla Legge 112/2016, trovando alternative possibili al collocamento in comunità, nell'ambito di percorsi di emancipazione che assicurino adeguata assistenza.

## > COSA OFFRE

Sostegni per interventi gestionali:

- Accompagnamento all'autonomia
- Supporto alla residenzialità, contributo alla residenzialità autogestita
- Buono mensile alla persona disabile grave che vive in cohousing/housing
- Interventi per la permanenza temporanea abitativa extra familiare.

Sostegno per interventi infrastrutturali:

- Contributo alla locazione e spese condominiali
- Sostegno per la messa a norma di impianti domestici, teleassistenza, domotica.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono presentare domanda le persone:

- Con disabilità grave non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità ai sensi art. 3 comma 3, della legge 104/1992, accertata nelle modalità indicate all'art. della medesima legge;
- Con età compresa tra 18 e 64 anni

• In possesso di ISEE sociosanitario in corso di validità al momento della domanda.  
Possono altresì presentare domande le persone con disabilità grave prive del sostegno familiare se:

- Mancanti di entrambi i genitori oppure
- I genitori non sono in grado di fornire adeguato sostegno genitoriale oppure
- Con prospettiva del venir meno del sostegno familiare.

Possono altresì presentare domande le persone con disabilità grave per le quali sono comunque accertate, tramite la valutazione multidimensionale, le esigenze progettuali della persona in particolare dell'abitare al di fuori della famiglia origine e l'idoneità agli interventi definiti nei punti seguenti:

- in possesso di risorse economiche e/o con genitori ancora in grado di garantire il sostegno genitoriale;
- già inserite in strutture residenziali per le quali emerga una necessità di rivalutazione delle condizioni abitative (percorso di deistituzionalizzazione).

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Domande da presentare previo appuntamento telefonico col Servizio Sociale.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Copia del verbale di accertamento della condizione di gravità, così come accertata ai sensi dell'art. 3, c. 3 della legge 104/1992;
- Attestato di titolarità del conto corrente con la specifica del proprio codice IBAN
- Eventuale decreto nomina tutore/Amministratore di sostegno
- Eventuale delega alla riscossione del contributo.
- Autocertificazione nella quale il richiedente dichiara, sotto la propria responsabilità, il possesso dei requisiti che danno diritto ad accedere ai sostegni.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1 (per appuntamento col Servizio Sociale)

Tel: 02.884.53399 – 66443 - dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00 (per informazioni)

Sito: [Contributi Dopo di Noi - Comune di Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST).

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra presentazione della domanda e primo riscontro da parte del Servizio: 60 giorni.

## CONTRIBUTO PER ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE

### > FINALITÀ

Sostenere la realizzazione di interventi per superare le barriere architettoniche in edifici privati dove vivono persone con disabilità.

### > COSA OFFRE

Un contributo economico a fondo perduto, fino ad un massimo di € 7.101,28 a fronte dell'esecuzione di lavori effettuati per l'abbattimento delle barriere architettoniche all'interno di abitazioni private e uno di pari importo per opere esterne e meccanismi di sollevamento negli spazi comuni condominiali.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con menomazioni o limitazioni funzionali permanenti, compresa la cecità, ovvero relative alla deambulazione e alla mobilità, debitamente certificate.

I richiedenti devono produrre certificato medico in carta libera attestante la menomazione e la limitazione funzionale, documentazione certificante i lavori da eseguire.

Per avvalersi del diritto di precedenza, prevista dal comma 4 dell'art. 10 della Legge n. 13 del 9 gennaio 1989, occorre presentare anche il verbale che attesti la percentuale del 100% d'invalidità rilasciato dalla ATS.

Possono altresì presentare domande le persone con disabilità grave per le quali sono comunque accertate, tramite la valutazione multidimensionale, le esigenze progettuali della persona in particolare dell'abitare al di fuori della famiglia origine e l'idoneità agli interventi definiti nei punti seguenti:

- in possesso di risorse economiche e/o con genitori ancora in grado di garantire il sostegno genitoriale;
- già inserite in strutture residenziali per le quali emerga una necessità di rivalutazione delle condizioni abitative (percorso di deistituzionalizzazione).

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Il contributo deve essere richiesto entro il 1° marzo di ogni anno dalla persona interessata o da chi ne esercita la tutela e deve riferirsi a opere non ancora realizzate che eliminino ostacoli alla sua mobilità nell'immobile nel quale risiede.

La domanda si presenta esclusivamente online, collegandosi alla pagina [Contributo per abbattimento barriere architettoniche - Comune di Milano](#); l'accesso avviene tramite SPID.

La concreta erogazione del contributo avverrà a lavori ultimati, in base alle fatture debitamente quietanzate, e solo ad avvenuto finanziamento mediante la ripartizione del Fondo nazionale da parte di Regione Lombardia. Dopo la presentazione della domanda, completa nella documentazione, gli interessati possono realizzare direttamente le opere senza attendere la conclusione del procedimento amministrativo, supportando il rischio della eventuale mancata concessione del contributo. Non sono ammissibili domande per opere che hanno già avuto inizio.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Certificato medico indicante la menomazione e la limitazione funzionale, eventuale certificato di invalidità ATS, attestante l'invalidità totale con difficoltà di deambulazione
- Fotocopia Carta di Identità e relativi codici fiscali del richiedente e, se diverso, da chi sottoscrive l'autocertificazione, nonché del beneficiario, ovvero colui che sostiene la spesa
- Preventivo dettagliato dell'opera comprensivo di IVA 4% ai sensi del D.P.R. 633 del 72 e successive modifiche – tabella A2 voce 41 ter (l'aliquota IVA applicabile su beni e servizi destinati su persone con disabilità è del 4%)
- Documentazione fotografica attestante lo stato di fatto.

Per le sole opere condominiali, oltre a quanto elencato prima occorrerà allegare:

- Verbale dell'assemblea condominiale
- Fotocopia codice fiscale condominio e i dati dello studio dell'amministratore.

### > QUANTO COSTA

Marca da bollo da € 16,00 da pagare attraverso PagoPA.

### > CONTATTI E DOVE SI TROVA

Tel: 02.884 66443 - 53399 (per informazioni)

E-mail: [PSS.UffBarrArch@comune.milano.it](mailto:PSS.UffBarrArch@comune.milano.it)

[Via Sile n. 8 - 20139 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

CRABA – Centro Regionale per l'Accessibilità e il Benessere Ambientale di LEDHA (Lega per i diritti delle persone con disabilità).

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio dalla data di protocollazione della domanda all'inserimento nella piattaforma di Regione Lombardia: 15 giorni lavorativi.

### CENTRI AGGREGAZIONE DISABILI - CAD

#### > FINALITÀ

Fornire alle persone disabili opportunità di socializzazione in contesti protetti che garantiscano un miglioramento della qualità di vita quotidiana della persona con disabilità promuovendo autonomie, libera scelta e implementazione dell'autonomia nell'organizzazione del proprio tempo nel territorio di appartenenza. Monitorare il benessere della persona, arginando, mediante la quotidianità degli interventi, eventuali situazioni di aggravamento e/o di rischio della condizione di fragilità avendo funzione di orientamento per la persona sia rispetto alle risorse del territorio sia, più complessivamente, rispetto al suo percorso individuale.

Sostenere temporaneamente situazioni di crisi in attesa della loro risoluzione o sviluppando percorsi di accompagnamento a servizi più adeguati.

#### > COSA OFFRE

Il servizio offre almeno 30 ore settimanali di attività socializzanti con una apertura di 45 settimane per 11 mesi, dal lunedì al venerdì e, nei fine settimana, anche in orari serali. Sono previste 5 ore settimanali dedicate all'elaborazione di progetti individuali, colloqui con le persone disabili e con i loro familiari.

#### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone con percentuale di invalidità uguale o superiore al 46% e residenti nel Comune di Milano che possono accedere spontaneamente e con frequenza libera.

#### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede rivolgendosi ai Servizi Sociali del Municipio di residenza oppure direttamente ai Responsabili dei Centri.

#### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Certificato di invalidità dell'interessato.

#### > QUANTO COSTA

Alle famiglie viene richiesto di pagare le spese vive per le attività.

## > DOVE SI TROVA

Elenco Centri accreditati:

MUNICIPIO	ENTE	INDIRIZZO / CONTATTI
Municipio 3	Cascina Biblioteca Cooperativa Sociale <b>Abracadabra</b>	Via Vittorio Capraro n. 1 – 20132 Milano 02/21591143
	Cooperativa Sociale Onlus Spazio Aperto Servizi <b>Bianca</b>	Via Mancinelli n. 3 – 20131 Milano 02/2829582
Municipio 4	Associazione La Nostra Comunità <b>Akuna Matata</b>	Via Zante n. 36 – 20138 Milano 02/715535
Municipio 5	Consorzio SIR, con Coop. Sociale Progetto Persona <b>Liberamente</b>	Via Barrili 12/A - 20141 Milano 02/84894629
	L'Impronta Associazione Solidale <b>Tempo al tempo</b>	Via Feraboli 15 - 20142 Milano 02/84895236
Municipio 7	Azione Solidale Società Coop. Sociale <b>Stoppengò</b>	Via Giuseppe Gabetti n. 15 – 20147 Milano 02/47997858
	Fraternità e Amicizia Soc. Coop. Sociale <b>Fraternità e Amicizia</b>	Via Giorgio Washington n. 59 – 20146 Milano 02/4985558
Municipio 8	Diapason Cooperativa Sociale <b>Ottovolante</b>	Via Carlo Amoretti n. 14 – 20157 Milano 02/39007988
	Il Laboratorio Soc. Coop. Sociale <b>Pachamama</b>	Via Cesare Pascarella n. 20 – 20157 Milano 02/39001313
Municipio 9	Spazio Vita Niguarda Società Cooperativa Sociale <b>Spazio Libero</b>	Piazza dell'Ospedale Maggiore n. 3 – 20162 Milano 02 /66114333
	Diapason Cooperativa Sociale <b>CSA</b>	Via Ornato n. 7 – 20162 Milano 02/6428665
	Fondazione Aquilone Onlus <b>Navigare in Città</b>	Via del Tamigi n. 7 – 20161 Milano 02/6465818

## > COLLABORAZIONI

Realtà del privato sociale sopraindicate e realtà del territorio: parrocchie, associazioni del volontariato, centri sportivi, cinema, teatri, ecc.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

# SERVIZI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA - SFA

## > FINALITÀ

Promuovere e sviluppare la massima autonomia della persona con disabilità favorendo l'acquisizione di competenze sociali e dei prerequisiti lavorativi attraverso abilità specifiche.

## > COSA OFFRE

Attività educative, formative e socializzanti per 47 settimane all'anno, divise in diversi moduli (formativo- consolidamento- monitoraggio) a seconda degli obiettivi da raggiungere.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con invalidità certificata uguale o superiore al 46% e con età compresa tra i 16 e i 35 anni. Il servizio non è rivolto a persone con prevalenza di patologie psichiatriche, dipendenti da sostanze o che necessitano di un'assistenza sanitaria.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede tramite domanda da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza. Vedi SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Certificato di invalidità dell'interessato.

## > QUANTO COSTA

È richiesta una quota di contribuzione ai costi del Servizio come stabilito dalla Delibera di Giunta Comunale n. 180 del 2022 che ha previsto quote diversificate di compartecipazione in corrispondenza al valore delle Attestazioni dell'ISEE Socio-Sanitario suddivise in fasce.

Sono esenti dalla compartecipazione coloro che presentano un ISEE Ordinario con valore uguale o inferiore a € 6.000,00 e coloro che risiedono in Comunità a carico dell'Amministrazione Comunale.

La mancata presentazione dell'Attestazione ISEE comporta l'applicazione della quota massima.

Il pasto, solo se fruito, è a carico parziale delle famiglie e il pagamento dovrà essere effettuato direttamente all'Ente Gestore previo accordo personale con il medesimo.

## > DOVE SI TROVA

Elenco Centri accreditati:

MUNICIPIO	ENTE	INDIRIZZO
Municipio 1	Il Carro Cooperativa Sociale <b>Lavorabile</b>	Via Del Conservatorio n. 14 – 20122 Milano
Municipio 2	APS Willy Down ETS <b>Willy SFA</b>	Via Onorato Balzac n. 11 – 20128 Milano
Municipio 3	A.F.G.P. Ass. Form. Giovanni Piamarta <b>SFA Piamarta</b>	Via Pusiano n. 52 – 20132 Milano
	Cascina Biblioteca Cooperativa Sociale <b>City Sfarm</b>	Via Casoria n. 50 – 20134 Milano
Municipio 4	Associazione OdV La Nostra Comunità <b>Il Camper</b>	Via Dalmazia n. 11 – 20138 Milano
	Associazione OdV La Nostra Comunità <b>Poiesis</b>	Via Monte Velino n. 17 – 20137 Milano
Municipio 5	Consorzio SIR, Coop. Sociale Progetto Persona, con S.C.S. Pratica <b>Fare Strada</b>	Via Baroni 95 - 20142 Milano
	L'Impronta Associazione Onlus <b>La Bussola</b>	Via Santa Teresa n. 28/A – 20142 Milano

MUNICIPIO	ENTE	INDIRIZZO
<b>Municipio 6</b>	Graffiti Cooperativa Sociale <b>Graffiti</b>	Via Ettore Ponti n. 13 – 20143 Milano
	Santa Rita Cooperativa Sociale Onlus <b>Santa Rita</b>	Via Santa Rita da Cascia n. 22 – 20143 Milano
<b>Municipio 7</b>	Azione Solidale Società Coop. Sociale <b>Azione Solidale</b>	Via Giuseppe Gabetti n. 15 – 20147 Milano
	Gabbiano Servizi Coop. Sociale di Solidarietà <b>Gabbiano</b>	Via Pietro Canevari n. 24 – 20152 Milano
	Fraternità e Amicizia Soc. Coop. Onlus <b>L'Emporio delle Idee</b>	Via Vincenzo Foppa n. 7 – 20144 Milano
<b>Municipio 8</b>	Consorzio SIR con Coop. Sociale Progetto Persona e S.C.S. Pratica <b>Villapizzone</b>	Piazza Villapizzone n. 3 – 20156 Milano
	Fraternità e Amicizia Soc. Coop. Onlus, con S.C.S. Il Laboratorio e Impresa Soc. S.r.l. Zuccheribelli <b>Il Laboratorio</b>	Via Cesare Pascarella n. 20 – 20157 Milano
<b>Municipio 9</b>	Fondazione Aquilone Onlus <b>Aquilone</b>	Piazza Bruzzano n. 8 – 20161 Milano
	Cascina Biblioteca Cooperativa Sociale <b>Soddisfatti</b>	Via Zanolì n. 15 – 20161 Milano

## > COLLABORAZIONI

Realtà del privato sociale e del territorio: servizi, parrocchie, associazioni del volontariato, centri sportivi nonché negozi e aziende.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

Percentuale di PEI (Progetto Educativo Individualizzato) concordati riferiti agli utenti in carico al servizio ≥ 70%.

## CENTRI SOCIO EDUCATIVI - CSE

### > FINALITÀ

Favorire il benessere psico-fisico della persona con disabilità media e medio-grave, sviluppando le abilità residue e mantenendo quelle acquisite in ambiti diversi da quello familiare.

### > COSA OFFRE

Interventi socioeducativi finalizzati alla autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale, cognitivo e relazionale. Le attività si svolgono per 7 ore al giorno continuative, dal lunedì al venerdì, per 235 giorni all'anno. È possibile anche una frequenza Part-time.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con invalidità riconosciuta uguale o superiore al 67% e con età compresa tra gli 11/18 e i 18/65 anni. Non possono accedere persone con prevalenza di patologie psichiatriche e dipendenti da sostanze, che necessitano di una assistenza sanitaria.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede tramite domanda da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

Vedi SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Certificato d'invalidità dell'interessato.
- Certificazione Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza – UONPIA, se minore di 18 anni
- Documento di identità e codice fiscale.

## > QUANTO COSTA

È richiesta una quota di contribuzione ai costi del Servizio come stabilito dalla Delibera di Giunta Comunale n. 180 del 2022 che ha previsto quote diversificate di compartecipazione in corrispondenza al valore delle Attestazioni dell'ISEE Socio-Sanitario suddivise in fasce.

Sono esenti dalla compartecipazione coloro che presentano un ISEE Ordinario con valore uguale o inferiore a € 6.000,00 e coloro che risiedono in Comunità a carico dell'Amministrazione Comunale.

La mancata presentazione dell'Attestazione ISEE comporta l'applicazione della quota massima.

In caso di inserimento con modulo a tempo parziale, la compartecipazione richiesta all'utente sarà calcolata applicando, criteri di proporzionalità sulla base delle ore di servizio fruito, rispetto al modulo.

La quota di compartecipazione è comprensiva della consumazione del pasto.

Si richiede di presentare l'attestazione ISEE annualmente per la rivalutazione della quota a carico del cittadino

## > DOVE SI TROVA

Elenco Centri accreditati:

MUNICIPIO	ENTE	INDIRIZZO
Municipio 1	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Giotto</b>	Via Edmondo De Amicis n. 17 – 20123 Milano
Municipio 2	APS Willy Down ETS <b>Willy Willy</b>	Via Don Roberto Bigiogera n. 17 – 20128 Milano
Municipio 3	A.F.G.P. Ass. Form. Giovanni Piamarta <b>CSE Piamarta</b>	Via Pusiano n. 52 – 20132 Milano
	Cascina Biblioteca Soc. Cooperativa Sociale <b>Campus</b>	Via Casoria n. 50 – 20134 Milano
Municipio 4	Associazione OdV La Nostra Comunità <b>Il Mappamondo</b>	Via Monte Velino n. 17 – 20137 Milano
	Associazione OdV La Nostra Comunità <b>Aliante</b>	Via Zante n. 36 – 20138 Milano
Municipio 5	Consorzio SIR con Coop. Sociale Progetto Persona <b>Valla</b>	Via Lorenzo Valla n. 25 – 20141 Milano
	L'Impronta Associazione Onlus <b>Matite Colorate (CSE Minori)</b>	Via Pietro Boifava n. 15 – 20142 Milano
	L'Impronta Associazione Onlus <b>L'Ancora</b>	Via Feraboli 15 - 20142 Milano
	Consorzio SIR con Coop. Sociale Progetto Persona <b>PitStop</b>	Via Costantino Baroni n. 95/97 – 20142 Milano
Municipio 6	Graffiti Cooperativa Sociale <b>Graffiti Insieme</b>	Via Ettore Ponti n. 13 – 20143 Milano
	Santa Rita Cooperativa Sociale Onlus <b>Santa Rita</b>	Via Santa Rita da Cascia n. 22 – 20143 Milano
Municipio 7	Azione Solidale Società Coop. Sociale <b>Cenni</b>	Via Giuseppe Gabetti n. 15 – 20147 Milano
	Fraternità e Amicizia Soc. Coop. Onlus <b>L'Artigiano</b>	Via Egadi n. 2 – 20144 Milano
	Cooperativa Soc.di Solidarietà Gabbiano Servizi – <b>Gabbiano</b>	Via Don Gervasini n. 35 -20152 Milano
Municipio 8	Equa Cooperativa Sociale <b>Casa Famiglia Gerico</b>	Via Enrico Falck 28 - 20151 Milano
Municipio 9	Collage Cooperativa Sociale <b>Collage</b>	Via Siderno n. 2 – 20162 Milano
	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Spazio Aurora</b>	Piazzale Lugano n. 9 – 20158 Milano

## > COLLABORAZIONI

Realtà del privato sociale e del territorio: Centri Diurni Disabili, Servizi Residenziali, parrocchie, associazioni del volontariato, centri sportivi.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

Percentuale di PEI (Progetto Educativo Individualizzato) concordati riferiti agli utenti in carico al servizio  $\geq 70\%$

# CENTRI DIURNI PER DISABILI – CDD

## > FINALITÀ

Accogliere persone con disabilità gravi e gravissime in una struttura semiresidenziale sociosanitaria al fine di mantenere e migliorare il livello di autosufficienza, grazie ad attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione, di riabilitazione ed attività educative.

## > COSA OFFRE

Attività sociosanitarie, riabilitative e educative sulla base di progetti individualizzati, elaborati dall'équipe multidisciplinare del servizio (prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie) e mirati al mantenimento ed al miglioramento del livello di autosufficienza. I Centri sono aperti per 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00; ciascun Centro ospita un massimo di 30 persone.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con verbale attestante l'invalidità al 100%, con età compresa dai 18 ai 65 anni. Possono accedere anche minori con disabilità su specifica richiesta del genitore (tutore, curatore o amministratore di sostegno) supportata dalla valutazione dell'A.T.S. (Agenzia di Tutela della Salute) di residenza e/o dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile di riferimento e in presenza di specifiche caratteristiche del Centro.

Non possono accedere persone con prevalenza di patologie psichiatriche, dipendenti da sostanze che necessitano di una assistenza sanitaria.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede tramite domanda da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza..

Vedi SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Verbale di invalidità 100% comprensivo di certificazione attestante l'indennità d'accompagnamento
- Documentazione sociosanitaria
- Relazioni educative degli eventuali servizi frequentati in precedenza
- Certificazione Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (UONPIA), se minore di 18 anni.
- Documento di identità e codice fiscale

## > QUANTO COSTA

Il costo è a carico del Comune di Milano e di ATS per quanto riguarda la parte relativa alle prestazioni sanitarie. È richiesta alla famiglia una quota di contribuzione, come stabilito dalla Delibera di Giunta Comunale n. 180 del 2022 che ha previsto quote diversificate di compartecipazione in corrispondenza al valore delle Attestazioni dell'ISEE Socio-Sanitario suddivise in fasce.

Sono previste esenzioni dal contributo presentando un ISEE Ordinario con valore pari o inferiore a € 6.000,00 e coloro che risiedono in Comunità a carico dell'Amministrazione Comunale.

La mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporterà l'applicazione della quota massima..

## > DOVE SI TROVA

### Elenco CDD a Gestione Comunale

MUNICIPIO	NOME	INDIRIZZO
<b>Municipio 1</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD Statuto</b></i>	Via Statuto n. 17 – 20121 Milano
<b>Municipio 2</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD Pini</b></i>	Via Sant'Erlembaldo n. 4 – 20126 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Negri</b></i>	
<b>Municipio 4</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD Barabino</b></i>	Via Nicolò Barabino n. 4 – 20139 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Gonzaga</b></i>	L.go Anselmo Guerrieri Gonzaga n. 4 – 20138 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Anfossi</b></i>	Via Augusto Anfossi n. 25/A – 20137 Milano
<b>Municipio 6</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD De Nicola</b></i>	Via Enrico De Nicola n. 3 – 20142 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Narcisi</b></i>	Via Dei Narcisi n. 3 – 20147 Milano
<b>Municipio 7</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD Noale</b></i>	Via Noale n. 1 – 20152 Milano
<b>Municipio 8</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD Ippodromo</b></i>	Via Francesco Cilea n. 148 – 20151 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Appennini</b></i>	Via Appennini n. 147 – 20151 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Treves</b></i>	Via Bartolomeo Colleoni n. 6 – 20149 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Faravelli</b></i>	Via Bartolomeo Colleoni n. 8 – 20149 Milano
<b>Municipio 9</b>	Comune di Milano   <i><b>CDD Cherasco</b></i>	Via Sant'Erlembaldo 4 - 20126 Milano
	Comune di Milano   <i><b>CDD Da Novate</b></i>	Via Bernardino Da Novate n. 4 – 20161 Milano

## Elenco CDD a Gestione Convenzionata

MUNICIPIO	NOME	INDIRIZZO
Municipio 2	<i>Fabula</i> cooperativa sociale onlus	Via Soperga n. 37/39 – 20127 Milano
	Opera Diocesana Istituto San Vincenzo <b>Il Melograno</b>	Via Copernico n. 7 – 20125 Milano
Municipio 3	A.F.G.P. Ass. Form. Giovanni Piamarta <b>CDD Piamarta</b>	Via Pusiano n. 52 – 20132 Milano
	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Centro per l'autismo</b>	Via Luigi Mancinelli n. 3 – 20131 Milano
	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>CDD Casoretto</b>	Via Luigi Mancinelli n. 3 – 20131 Milano
	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Spazio Giovani Autismo</b>	Piazza San Materno n. 15 – 20131 Milano
Municipio 5	Coop. Sociale Progetto Persona <b>Selenite</b> (ex Bazzi 1)	Via Noto n. 10 – 20141 Milano
	Coop. Sociale Progetto Persona <b>Ametista</b> (ex Bazzi 2)	Via Noto n. 10 – 20141 Milano
	Fondazione Don Carlo Gnocchi <b>Peppino Vismara</b>	Via Dei Missaglia n. 117 – 20142 Milano
	Coop. Sociale Progetto Persona <b>Ciack 2</b>	Via Antegnati 7 - 20141 Milano
Municipio 6	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Itaca</b>	Via Giambellino n. 127 – 20146 Milano
Municipio 7	Cascina Bianca Soc. Cooperativa Sociale Arl <b>Spazio Autismo</b>	P.zza Giosia Monti, n. 7/9 – 20153 Milano
	Gabbiano Servizi Coop. Sociale di Solidarietà <b>Casa Gabbiano</b>	Via Antonio Ceriani n. 3 – 20153 Milano
	Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus <b>CDD 1</b>	Via Alfonso Capecehatro n. 66 – 20148 Milano
	<b>CDD 2</b>	
	<b>CDD 3</b>	
<b>CDD 4</b>		
Municipio 8	L'Abilità Associazione Onlus, <b>Officina delle Abilità</b>	Via Mac Mahon n. 92 – 20155 Milano
	Cooperativa Cascina Biblioteca <b>CDD Ferraris – CDD Ferraris Autismo</b>	Via Galileo Ferraris n. 1/A – 20154 Milano
	Pratica Società Coop. Sociale Onlus <b>Monviso</b>	Via Monviso n. 10 – 20154 Milano
	Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Colleoni</b>	Via Bartolomeo Colleoni n. 8 – 20149 Milano
	Pratica Società Coop. Sociale Onlus <b>Mantegazza</b>	Via Mantegazza Paolo n. 10 – 20156 Milano
Municipio 9	Cura e Riabilitazione Soc. Coop. Sociale Onlus <b>Cardinal Colombo</b>	Via Giovanni Terruggia n. 22 – 20162 Milano
	Fondazione Aquilone Onlus <b>Il Sorriso</b>	Via Acerbi 4 - 20161 Milano

### > COLLABORAZIONI

Realtà del privato sociale e del territorio: Servizi Sociali del Comune di Milano, Centri Socio-Educativi, Enti ed Agenzie convenzionate per lo svolgimento di attività, Associazioni del Terzo Settore, UONPIA, Consigli di Municipio, gruppi di famiglie, servizi residenziali, parrocchie, associazioni del volontariato, centri sportivi.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

# SERVIZI LABORATORIALI DIURNI – SLD

## > FINALITÀ

Migliorare le abilità interpersonali e prestazionali di persone con disabilità, già dotate di buone autonomie.

## > COSA OFFRE

Accesso fino a 3 attività settimanali, artigianali e di utilità sociale, tra i 40 laboratori presenti su tutto il territorio cittadino. I Servizi Laboratoriali Diurni sono fruibili per almeno 45 settimane per 11 mesi l'anno. Le attività sono di natura occupazionale e non lavorativa e di utilità sociale; i laboratori dedicati ai preadolescenti e adolescenti prevedono prevalentemente attività espressive.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

I Servizi Laboratoriali Diurni sono rivolti a persone con disabilità medio/lieve con le seguenti caratteristiche:

- Fuoriusciti precocemente dal mondo del lavoro (inseriti come categoria protetta)
- Fuoriusciti dal percorso scolastico, non idonei all'inserimento in altri Servizi e non pronti per il mondo del lavoro
- Che hanno terminato il proprio percorso in uno Servizio di Formazione all'Autonomia e che risultino idonei all'inserimento in un percorso occupazionale (non lavorativo).

Il servizio è inoltre rivolto a persone con disabilità medio/grave, che frequentano a tempo parziale i Centri Socio-Educativi e i Centri Diurni Disabili e che richiedono, in base al proprio Progetto Individuale, un supporto diversificato.

I Servizi Laboratoriali Diurni per preadolescenti e adolescenti sono rivolti a persone in fascia di età 11-16 con disabilità grave, media e lieve inseriti nel circuito scolastico ed a rischio di dispersione e/o isolamento sociale.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede tramite domanda da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

Vedi SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Copia del verbale di invalidità

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI E DOVE SI TROVA

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

Le sedi dei Servizi Laboratoriali Diurni sono ubicate in tutto il territorio cittadino presso strutture convenzionate con il Comune di Milano.

Per maggiori informazioni: Tel: 02.89504176 | E- mail: [info@improntas.it](mailto:info@improntas.it)

## > COLLABORAZIONI

Con tutti i Servizi e con le diverse realtà del territorio tra cui scuole, parrocchie, associazioni di volontariato, laboratori artigianali e aziende.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

## CENTRI DIURNI INTEGRATI – CDI

### > FINALITÀ

Aiutare la persona anziana a mantenere la propria autonomia nella sua abitazione e nel suo ambiente di vita, sostenendola nelle attività quotidiane, fornendo un ambiente socializzante e riabilitativo e monitorandone le condizioni sanitarie.

### > COSA OFFRE

Servizi medico infermieristici, riabilitativi, di rieducazione alla socialità e di ristorazione, aperti di norma dal lunedì al venerdì, tutto l'anno. È incluso il trasporto da casa al Centro e viceversa.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone con più di 65 anni residenti nel Comune di Milano, anche con una situazione sanitaria compromessa, e/o prive di un supporto, anche non continuativo, per alcune ore al giorno e per alcuni giorni della settimana. Il servizio può essere esteso anche a persone di età compresa tra 60 e 65 anni qualora la loro condizione sanitaria sia talmente compromessa da suggerire comunque l'inserimento in Centro Diurno Integrato.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La richiesta dell'attivazione del servizio avviene direttamente da parte della persona interessata o su segnalazione di parenti, del Medico di Medicina Generale o altri servizi territoriali.

Si accede tramite domanda da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

Vedi SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- ISEE ordinario o Sociosanitario in corso di validità
- Copia dei documenti personali quali carta di identità e codice fiscale dell'interessato.
- Scheda sanitaria compilata dal medico di famiglia e la copia del verbale di invalidità civile
- Relazione sociale.

### > QUANTO COSTA

La retta giornaliera di compartecipazione, se dovuta, viene stabilita in base all'Attestazione ISEE presentata, come previsto dalla Delibera di Giunta Comunale. n. 317 del 2022.

La retta giornaliera, comprensiva di trasporto, comporta una quota di compartecipazione da un minimo di 10,00 € ad un massimo di 47,00 € ed è stabilita dal Comune di Milano sulla base dell'indicatore economico dell'ISEE come segue:

#### **ISEE Ordinario**

1. Da 0,00 € fino a 6.000,00 €, si accede gratuitamente
2. Da 6.001,00 € a 30.000,00 €, è prevista una quota di compartecipazione calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ogni anno
3. Oltre 30.000,00 €, si accede al Servizio in regime di solvenza.

#### **ISEE Sociosanitario**

1. Da 0,00 € - 6.000,00 €, è prevista la compartecipazione a partire dalla quota minima di 10,00 €, calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ogni anno
2. Oltre 6.000,00 €, si accede al Servizio in regime di solvenza.

## > DOVE SI TROVA

Elenco Centri a gestione diretta:

MUNICIPIO	NOME	INDIRIZZO
<b>Municipio 9</b>	Comune di Milano   <b>CDI Giolli</b>	Via Raffaello Giolli n. 39 – 20162 Milano

Elenco Centri a gestione indiretta:

MUNICIPIO	NOME	INDIRIZZO
<b>Municipio 1</b>	Fondazione Giuseppe Moscati   <b>CDI Moscati</b>	Via Orti n. 27 – 20122 Milano
<b>Municipio 2</b>	R.S.A. Pindaro Coop Sociale Gruppo Anteo <b>CDI Pindaro</b>	Via Pindaro n. 44 – 20128 Milano
<b>Municipio 3</b>	Segesta Gestioni SRL   <b>CDI Santa Giulia</b>	Via Riccardo Pitteri n. 81 – 20134 Milano
	Segesta Gestioni SRL   <b>CDI Saccardo</b>	Via Pietro Andrea Saccardo n. 47 – 20134 Milano
<b>Municipio 4</b>	R.S.A. Giuseppe Gerosa Bricchetto Coop Sociale Cadiati   <b>CDI Gerosa Bricchetto</b>	Via Mecenate n. 96 – 20138 Milano
	R.S.A. Casa per Coniugi Gestione Pro.ges   <b>CDI Coniugi - Alzheimer</b>	Via Dei Cinquecento n. 19 – 20139 Milano
	R.S.A. Virgilio Ferrari Gestione Pro.ges <b>CDI Ferrari</b>	Via Dei Panigarola n. 14 – 20139 Milano
<b>Municipio 5</b>	Progetto Persona Soc. Coop. Sociale Onlus <b>CDI Vodia Cremoncini</b>	Via Michele Saponaro n. 22 – 20142 Milano
	La Piccola Casa del Rifugio   <b>CDI Faggio Rosso</b>	Via Giacomo Antonini n. 3 – 20141 Milano
<b>Municipio 6</b>	Azienda di servizi alla persona Golgi- Redaelli <b>CDI Redaelli</b>	Via Bartolomeo D'Alviano n. 78 – 20146 Milano
	R.S.A. Famagosta Gruppo Korian <b>CDI Famagosta</b>	Via Antonio Di Rudinì n. 3 – 20142 Milano
<b>Municipio 7</b>	Paloma 2000 SCARL Onlus   <b>CDI I Delfini</b>	Via Privata Tracia n. 2 – 20148 Milano
	Istituto Geriatrico Milanese Spa   <b>CDI Perusini</b>	Via Pier Alessandro Paravia n. 63 – 20148 Milano
	Equa Coop. Sociale   <b>CDI Grace</b>	Via Giovanni Battista Rasario n. 8/A – 20153 Milano
<b>Municipio 8</b>	Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus <b>CDI Palazzolo</b>	Via Don Luigi Palazzolo n. 21 – 20149 Milano
	Equa Coop. Sociale   <b>CDI Simone De Beauvoir</b>	Via Bicetti De' Buttinoni n. 15 – 20156 Milano
<b>Municipio 9</b>	Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus <b>CDI Girola</b>	Via Carlo Girola n. 30 – 20162 Milano

## > COLLABORAZIONI

Con le realtà del privato sociale sopraindicate, con i servizi territoriali pubblici e privati e le reti di prossimità.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

## CENTRI DIURNI EDUCATIVI MINORI – CEDM

### > FINALITÀ

Accompagnare il minore verso un progetto di autonomia personale, favorendone l'integrazione e l'inclusione sociale. Collaborare e sostenere la famiglia nel percorso di crescita dei propri figli.

### > COSA OFFRE

- Sostegno ai percorsi scolastici e formativi con supporto nello svolgimento dei compiti, nell'orientamento formativo e nell'alfabetizzazione delle persone migranti
- Attività ludico-ricreative, laboratori creativi, espressivi, relazionali e motori
- Momenti di incontro individuale con minore e famiglia
- Conoscenza ed utilizzo delle risorse del territorio.

I Centri Diurni Educativi Minori operano prevalentemente in orario pomeridiano (dalle 13:30 alle 19:00) e sono presenti in ogni Municipio. Il Servizio Sociale invia al Centro Diurno più idoneo in base ai bisogni del minore.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori nella fascia di età 6-10 ed 11-17 e loro famiglie, residenti nel Comune di Milano, con una situazione di disagio sociale ed in carico ai Servizi Sociali e/o con incarichi di sostegno e protezione dell'Autorità Giudiziaria.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede tramite domanda da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza. Vedi SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- Documentazione reddituale e patrimoniale della famiglia del minore (autocertificazione)
- relazione attestante la situazione sociale del minore e della famiglia.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito, se l'inserimento avviene su invio del Servizio Sociale.

## > DOVE SI TROVA

Elenco Centri a gestione diretta:

MUNICIPIO	ENTE NOME SERVIZIO	INDIRIZZO
Municipio 2	Coop Soc. Tempo per l'Infanzia <b>Tempo per l'Infanzia</b>	Via Giulio Bechi n. 9 – 20126 Milano Via Sant'Erlembaldo 2 - 20126 Milano
	Coop. Soc. Comin <b>Astrolabio</b>	Via Angelo Mosso 3 - 20127 Milano
Municipio 3	ControVento SRL Impresa Sociale <b>L'Orizzonte</b>	Via Nino Bixio n. 16 – 20129 Milano
Municipio 4	Soc. Coop. Sociale La Strada <b>In-Presa</b>	Via G. Battista Piazzetta n. 2 – 20139 Milano
	Ass. <b>La Nostra Comunità</b> ETS - OdV CMI CaBò	Via Boncompagni 18 - 20139 Milano
	Soc. Coop. Sociale Martinengo <b>La Casa di Sam e dell'Amicizia</b>	Via Eugenio Brizi n. 10 – 20139 Milano
Municipio 5	Coop Sociale Zero 5 Laboratorio Utopie Metropolitane <b>Spazio Monee</b>	Via Attilio Momigliano n. 3 – 20141 Milano
	Ass. L'Impronta Onlus <b>Con Te</b>	Via Feraboli 15 - 20142 Milano
Municipio 6	Ass. L'Impronta Onlus <b>Pollicino</b>	Via Agostino Depretis n. 13 – 20142 Milano
	Associazione CAF Onlus <b>Teen Lab</b>	Via Zurigo n. 65 – 20147 Milano
Municipio 7	Coop. Sociale Equa <b>Colibrì</b>	Via Dalmine n.4 – 20152 Milano
	Coop. Sociale Età Insieme <b>Non Solo Compiti</b>	Via Stratico n. 9 – 20148 Milano Via Creta n. 23 – 20152 Milano
	Consorzio S.I.R. Solidarietà in rete <b>Fai Un Balzo</b>	Via Giuseppe Gabetti n. 15 – 20147 Milano
	Coop. Sociale Azione Solidale <b>Il Trampolino</b>	Via Giuseppe Gabetti n. 15 – 20147 Milano
Municipio 8	Ente Opera Don Guanella <b>Istituto San Gaetano</b>	Via Mac Mahon n. 92 – 20155 Milano
	Associazione Crema <b>6 In Compagnia</b>	Via Antonio Aldini n. 33 – 20157 Milano
	Coop. Sociale Diapason Onlus <b>Azimut 8</b>	Via Carlo Amoretti n. 14 – 20157 Milano
	Coop. Sociale Età Insieme <b>Non Solo Compiti</b>	Via Appennini n. 92 – 20151 Milano
Municipio 9	Coop. Sociale Diapason Onlus <b>Azimut 9</b>	Via Friedrich Von Hayek 4 - 20126 Milano
	Coop. Soc. Comin <b>Filo di Arianna</b>	Via S. Arnaldo n. 17 20161 Milano
	Fondazione Aquilone Onlus <b>Mistral</b>	Via Senigallia 60 - 20161 Milano
	Casa di Redenzione Sociale Villa Clerici <b>Pangea</b>	Via Giovanni Terruggia n. 8 – 20162 Milano
	Ass. Francescana Qiqajon <b>Qiqajon</b>	Via Carlo Farini n. 17 – 20154 Milano
	Coop. Soc. Cascina Biblioteca <b>Mixité</b>	Via Alessandro Zanoli n. 15 – 20161 Milano
	Ass. l'Abilità Onlus <b>LudoL'Ab</b>	Via Dal Verme 7 - 20159 Milano

## > COLLABORAZIONI

Realtà del privato sociale sopraindicate, Servizi sociali, scuole e altri enti del privato sociale presenti sul territorio.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

# CASE DI QUARTIERE

## > FINALITÀ

Le Case di Quartiere sono spazi aperti a tutti, dove persone di ogni età possono incontrarsi e, a seconda dei propri bisogni, trovare uno spazio di socialità o di aiuto. Sono un punto di riferimento importante per il quartiere perché rappresentano anche dei luoghi di promozione della salute, offrono attività per mantenersi attivi e forniscono informazioni su tutte le opportunità che il territorio offre.

L'obiettivo principale è quello di integrare i diversi servizi già presenti sul territorio e di creare nuove attività per rispondere ai bisogni di persone anziane, giovani e famiglie, grazie alla collaborazione con le associazioni e gli enti che lavorano nel quartiere.

## > COSA OFFRE

- Spazi di socialità e momenti di aggregazione
- Attività coristiche e laboratoriali
- Seminari e corsi di formazione
- Iniziative in tema di salute e benessere
- Iniziative culturali e ricreative aperte al pubblico
- Eventi aperti alla cittadinanza

Le Case di Quartiere, inoltre, offrono sportelli sociali di informazione e orientamento ai servizi del territorio.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone interessate alle iniziative ed ai servizi offerti.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è libero.

Le modalità di partecipazione alle attività variano: per conoscerle, è necessario chiedere informazioni direttamente agli enti delle Case di Quartiere.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Al momento non è richiesta alcuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

L'accesso agli sportelli sociali di informazione e orientamento ai servizi del territorio è gratuito.

Possono essere richiesti contributi, o corrispettivi, per alcune attività organizzate dagli altri enti presenti nelle Case di Quartiere.

## > CONTATTI

E- mail: [casediquartiere@comune.milano.it](mailto:casediquartiere@comune.milano.it)

[Via Sile 8 – 20139 Milano](#)

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Ventaglio di attività offerte all'anno  $\geq 5$ .

Soddisfazione complessiva annuale nel 100% di utenti interpellati: valore medio 3.

MUNICIPIO	CASA DI QUARTIERE	INDIRIZZO / CONTATTI
Municipio 1	<b>Porta Vigentina</b>	C.so di Porta Vigentina n. 15 Telefono: 0288440329   <a href="mailto:nuovo.polo.mozart@gmail.com">nuovo.polo.mozart@gmail.com</a>
Municipio 2	<b>Villa Finzi</b>	Via Sant'Erlembaldo n. 4 – 20126 Milano Telefono: 0231058256   <a href="mailto:villafinzigorla@libero.it">villafinzigorla@libero.it</a>
	<b>Sant'Uguzzone</b>	Via Sant'Uguzzone n. 24 – 20126 Milano Telefono: 0227000462   <a href="mailto:assovilla@gmail.com">assovilla@gmail.com</a>
	<b>Trasimeno</b>	Via Trasimeno n. 41 – 20128 Milano Telefono: 0291536787   <a href="mailto:cascinasanpaolo@tiscali.it">cascinasanpaolo@tiscali.it</a>
	<b>Sammartini</b>	Via Giovanni Battista Sammartini n. 71/73 – 20125 Milano Telefono: 0267079117   <a href="mailto:csrsammartini@virgilio.it">csrsammartini@virgilio.it</a>
Municipio 3	<b>Boscovich</b>	Via Ruggero Boscovich n. 42 – 20124 Milano Telefono: 0220245017   <a href="mailto:centroanzianiricordi@gmail.com">centroanzianiricordi@gmail.com</a>
	<b>Feltre</b>	Via Crescenzago n. 56 – 20132 Milano Telefono: 022152304   <a href="mailto:centro.sorriso@libero.it">centro.sorriso@libero.it</a>
Municipio 4	<b>Zante</b>	Via Zante n. 36 – 20138 Milano Telefono: 0288465525   <a href="mailto:csrczante36@gmail.com">csrczante36@gmail.com</a>
	<b>Acquabella</b>	Via Don Carlo San Martino n. 10 – 20133 Milano Telefono: 0227000462   <a href="mailto:acquabella.2007@gmail.com">acquabella.2007@gmail.com</a>
	<b>Calvi</b>	Via Pietro Calvi n. 31 – 20129 Milano Telefono: 0288448780/1   <a href="mailto:csrc.tulipano@gmail.com">csrc.tulipano@gmail.com</a>
	<b>Mompiani</b>	Via Giacinto Mompiani n. 5 – 20139 Milano Telefono: 0239844984   <a href="mailto:centroanzianimazzini@tiscali.it">centroanzianimazzini@tiscali.it</a>
Municipio 5	<b>Saponaro</b>	Via Michele Saponaro n. 34 – 20142 Milano Telefono: 0289303533   <a href="mailto:13ronchettino@libero.it">13ronchettino@libero.it</a>
	<b>De André</b>	Via Fabrizio De André n. 9 – 20142 Milano Telefono: 0239661470   <a href="mailto:ilritrovo15@gmail.com">ilritrovo15@gmail.com</a>
Municipio 6	<b>Donne Partigiane</b>	Piazza Donne Partigiane – 20142 Milano Telefono: 0243125032   <a href="mailto:astronave.zonasei@gmail.com">astronave.zonasei@gmail.com</a>
	<b>Narcisi</b>	Via Dei Narcisi n. 3 – 20147 Milano Telefono: 0248709241   <a href="mailto:centronarcisi@gmail.com">centronarcisi@gmail.com</a>
Municipio 7	<b>Osteno</b>	Via Osteno n. 2/A – 20152 Milano Telefono: 0248709241   <a href="mailto:centroosteno@gmail.com">centroosteno@gmail.com</a>
	<b>Stratico</b>	Via Stratico n. 5 – 20148 Milano Telefono: 0240070852   <a href="mailto:csrc.ilgiardino@gmail.com">csrc.ilgiardino@gmail.com</a>
	<b>Caio Mario</b>	Via Caio Mario n. 18 – 20153 Milano Telefono: 0248205404   <a href="mailto:csra.carlopoma@gmail.com">csra.carlopoma@gmail.com</a>
	<b>Anselmo da Baggio</b>	Via Anselmo da Baggio n. 54 – 20153 Milano Telefono: 0239410634   <a href="mailto:centroilmonastero@libero.it">centroilmonastero@libero.it</a>

MUNICIPIO	ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO / CONTATTI
Municipio 8	<b>Appennini</b>	Via Appennini n. 147/A – 20151 Milano Telefono: 023539531   <a href="mailto:portadelcuore@gmail.com">portadelcuore@gmail.com</a>
	<b>Aldini</b>	Via Antonio Aldini n. 72 – 20157 Milano Telefono: 0233294779   <a href="mailto:csrcaldini72@gmail.com">csrcaldini72@gmail.com</a>
	<b>Cenisio</b>	Via Cenisio n. 4 – 20154 Milano Telefono: 0233101098   <a href="mailto:centro.cenisio@virgilio.it">centro.cenisio@virgilio.it</a>
	<b>Satta</b>	Via Sebastiano Satta n. 23 – 20157 Milano Telefono: 0289454076   <a href="mailto:centro.pascarella@gmail.com">centro.pascarella@gmail.com</a>
Municipio 9	<b>Val di Bondo</b>	Via Val di Bondo n. 13 – 20161 Milano Telefono: 026469181   <a href="mailto:ass.sempreverdi1941@libero.it">ass.sempreverdi1941@libero.it</a>
	<b>Villa Taverna</b>	Via Cesare Brivio n. 4 – 20156 Milano Telefono: 0266801593   <a href="mailto:csrc.villa.taverna@gmail.com">csrc.villa.taverna@gmail.com</a>
	<b>Cassina Anna</b>	Via Sant'Arnaldo n. 17 – 20161 Milano Telefono: 0266201514   <a href="mailto:cassinanna@libero.it">cassinanna@libero.it</a>
	<b>Grivola</b>	Via Grivola n. 10 – 20162 Milano Telefono: 026434061   <a href="mailto:centrogrivola@gmail.com">centrogrivola@gmail.com</a>
	<b>Santa Monica</b>	Via Santa Monica n. 4 – 20162 Milano Telefono: 026433938   <a href="mailto:santamonicamilano@hotmail.it">santamonicamilano@hotmail.it</a>
	<b>MonteGrappa</b>	V.le Monte Grappa n. 8/A – 20124 Milano Telefono: 0265561921   <a href="mailto:centroanziani801@gmail.com">centroanziani801@gmail.com</a>

# CASE DELLE ASSOCIAZIONI E DEL VOLONTARIATO

## > FINALITÀ

Accompagnare, valorizzare e accrescere il contributo che associazionismo, volontariato e cittadinanza attiva offrono alla comunità in termini di coesione sociale, sviluppo, solidarietà, senso civico e partecipazione.

## > COSA OFFRE

- Spazi di co-working (per attività di carattere amministrativo, gestionale e di segreteria)
- Sale (per attività laboratoriali, eventi, seminari, convegni e corsi di formazione)
- Supporto nel reperimento di materiali per la realizzazione delle attività
- Supporto nella comunicazione delle attività svolte nella Casa
- Incontri aperti alla cittadinanza e sviluppo di attività di sensibilizzazione e orientamento alla cittadinanza attiva
- Possibilità di entrare in relazione con le organizzazioni territoriali che operano in ambito sociale e culturale e si impegnano a contribuire allo sviluppo del progetto.

Le Case delle Associazioni, inoltre, offrono sostegno alla progettazione partecipata, allo sviluppo di attività condivise e alla costruzione di partenariati tra associazioni iscritte e soggetti territoriali che condividono con la Casa finalità e obiettivi.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Le associazioni senza fini di lucro, riconosciute e non riconosciute, i comitati, gli Enti del Terzo settore iscritti al RUNTS e i gruppi informali sono ammessi a condizione che, nel proprio operato, perseguano scopi a favore della collettività, di solidarietà sociale e si attivino alla promozione della partecipazione dei cittadini, nel pieno rispetto delle normative vigenti, con particolare attenzione agli articoli 2 e 3 della Costituzione italiana (deliberazione Giunta comunale n. 651 del 13.04.2018).

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

- Iscrizione dell'Ente presso la segreteria
- Richiesta di assegnazione degli spazi presso la segreteria.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Statuto – Atto Costitutivo – Elenco Consiglio Direttivo  
Breve relazione sulle attività svolte o che si intendono realizzare.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI E DOVE SI TROVA

[Via Sile 8 - 20139 Milano](#)

### Elenco Case delle Associazioni e del Volontariato

MUNICIPIO	INDIRIZZO	E-MAIL
<b>Municipio 1</b>	Via Marsala n. 8 – 20121 Milano	<a href="mailto:PER.CasaAssociazioniZona1@comune.milano">PER.CasaAssociazioniZona1@comune.milano.</a>
<b>Municipio 2</b>	Via Miramare n. 9 – 20126 Milano	<a href="mailto:PER.CasaAssociazioniZona2@comune.milano">PER.CasaAssociazioniZona2@comune.milano.</a>
<b>Municipio 5</b>	Via Saponaro n. 20 – 20142 Milano	<a href="mailto:PER.CasaAssociazioniZona5@comune.milano">PER.CasaAssociazioniZona5@comune.milano.</a>
<b>Municipio 6</b>	Via Balsamo Crivelli n. 5 – 20142 Milano	<a href="mailto:PER.CasaAssociazioniZona6@comune.milano">PER.CasaAssociazioniZona6@comune.milano.</a>
<b>Municipio 7</b>	Piazzale Stovani n. 3 – 20153 Milano	<a href="mailto:PER.CasaaAssociazioniZona7@comune">PER.CasaaAssociazioniZona7@comune.</a>
<b>Municipio 8</b>	Via Felice Orsini n. 21 – 20157 Milano	<a href="mailto:PER.CasaAssociazioniZona8@comune.milano">PER.CasaAssociazioniZona8@comune.milano.</a>
<b>Municipio 9</b>	Via Umberto Ceva, 2A - 20157 Milano	<a href="mailto:PER.CasaAssociazioniZona9@comune.milano">PER.CasaAssociazioniZona9@comune.milano.</a>

## > COLLABORAZIONI

Rete delle associazioni milanesi e degli Enti del Terzo Settore.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi di risposta (max 30 giorni) a seguito delle richieste di iscrizione.

Tempi di risposta (max. 15 giorni) a seguito delle richieste di assegnazione temporanea degli spazi.

# DOCCE PUBBLICHE E GUARDAROBA

## > FINALITÀ

Promuovere la cura della persona e della propria igiene personale.

## > COSA OFFRE

Utilizzo delle docce e fornitura di shampoo, bagnoschiuma e asciugamano. Possibilità di uso della lavatrice e dell'asciugatrice. Nella sede di Via Pucci è disponibile un montascale per le persone con mobilità ridotta ed una nursery con fasciatoio.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Prioritariamente persone che a causa di difficoltà personali o abitative, non possono usufruire di servizi igienici adeguati.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è libero e non occorre prenotazione. Per accedere al servizio lavanderia è necessario sottoscrivere una tessera, emessa al primo ingresso ed utilizzabile in entrambe le sedi.

Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 19:00 (ultimo ingresso ore 18:00).

Sono escluse domeniche e le festività nazionali e infrasettimanali.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > COLLABORAZIONI

Servizi del Comune, Centro Sammartini, Casa dell'Accoglienza *Enzo Jannacci* e altri presidi cittadini del Terzo Settore..

## > CONTATTI E DOVE SI TROVA

[Via Anselmo da Baggio n. 50 - 20153 Milano](#)

[Via Marcello Pucci n. 3 - 20154 Milano](#)

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Garanzia di un numero di prestazioni giornaliere  $\geq 250$ .

Numero minimo di giorni di apertura all'anno  $\geq 290$ .

## MILANO AIUTA ESTATE

### > FINALITÀ

Attivare interventi per far fronte ai bisogni di assistenza e di socialità a favore di anziani, anziane e persone con disabilità, estendendoli anche ad una fascia di persone che durante l'estate, complice l'assenza di familiari, badanti e vicini di casa, possono trovarsi temporaneamente in difficoltà.

### > COSA OFFRE

- Informazioni e orientamento ai servizi ed alle risorse territoriali
- Assistenza domiciliare (igiene personale e ambientale) e/o consegna pasti a domicilio se in possesso di requisiti reddituali
- Sostegno relazionale telefonico
- Monitoraggio telefonico in caso di ondate di calore
- Attività ludico-ricreative.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Cittadini residenti a Milano di età uguale o superiore a 60 anni o con disabilità.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Il servizio è attivo nel periodo estivo.

Le richieste devono essere inoltrate telefonicamente.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

ISEE Ordinario per attivazione pasti a domicilio e assistenza domiciliare.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito per informazioni, colloqui di sostegno e monitoraggio e attività ricreative. L'assistenza domiciliare e i pasti a domicilio sono accessibili se in possesso dei requisiti reddituali previsti per ciascun intervento.

### > CONTATTI

Tel: 02.02.02 – tasti 4.0 attivo dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì al sabato (festivi esclusi).

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio di attivazione della risposta alle richieste: massimo 3 giorni.

# MILANO AIUTA INVERNO

## > FINALITÀ

Realizzare interventi sul territorio per far fronte ai bisogni di assistenza e di prima necessità a favore delle persone senza dimora durante il periodo invernale.

## > COSA OFFRE

- Visite di valutazione dell'idoneità alla vita comunitaria
- Test Mantoux e attività di informazione e sensibilizzazione per la prevenzione della TBC
- Somministrazioni di vaccinazioni antinfluenzali, su richiesta dell'interessato
- Potenziamento dei posti letto disponibili nelle strutture a bassa soglia solo notturne del Piano Freddo
- Ampliamento orari di accesso al Centro Sammartini nella stagione invernale
- Incremento uscite serali e notturne delle Unità Mobili.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone in età adulta presenti sul territorio di Milano.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Presentarsi al [Centro Sammartini](#) negli orari di apertura per colloquio e richiesta di posto letto (orari di apertura ampliati: anche sabato, domenica e festivi dalle 10:00 alle 17:00).

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Test Mantoux e certificazione visita medica di idoneità alla vita comunitaria.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > COLLABORAZIONI

Centro Sammartini, ASST Niguarda, rete di associazioni ed enti del privato sociale, quali: Stop TB Italia ODV, Banco Alimentare, Banco Farmaceutico, San Fedele assistenza sanitaria.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.47646 attivo 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Rapporto fra numero di accesso alle strutture rispetto al numero di richieste posto letto: superiore all'80%.

## CENTRO GEA IRENE BERNARDINI PER LA MEDIAZIONE FAMILIARE

### > FINALITÀ

Sostenere i genitori e gli adulti che hanno responsabilità affettive ed educative nei confronti di minori che vivono il conflitto a seguito di separazione tra i genitori e i difficili cambiamenti familiari che ne conseguono, nella ricerca di intese e accordi soddisfacenti e sostenibili per grandi e piccoli.

### > COSA OFFRE

Percorsi di mediazione familiare e percorsi di sostegno alla genitorialità e alle responsabilità di cura, attraverso colloqui individuali e di coppia e/o attraverso l'attività dei gruppi di confronto.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Mamme, papà, nonni, nuovi partner dei genitori e tutti coloro che hanno ruoli educativi o legami affettivi nei confronti dei/delle minori in situazioni di separazione, conflitto e difficili cambiamenti familiari.

Il servizio è riservato ai possessori di ISEE ordinario del nucleo di residenza del minore inferiore o uguale ad € 45.000,00.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Su appuntamento, telefonando al servizio.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Attestazione ISEE in corso di validità.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito, previo possesso dei requisiti di accesso.

### > CONTATTI E DOVE SI TROVA

Tel: 02.884.40180

E- mail: [pss.gea@comune.milano.it](mailto:pss.gea@comune.milano.it)

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:30

[Via Dogana n. 4 - 20123 Milano](#)

(scala C - 5° piano)

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Primi colloqui fissati entro 7 giorni dalla richiesta di appuntamento ≥ 70%.

# AFFIDO FAMILIARE

## > FINALITÀ

Promuovere e coordinare le attività per l'affido familiare, in attuazione del diritto del minore a crescere in una famiglia e curare l'incontro tra esigenze del minore e disponibilità degli affidatari per i singoli progetti di affido attivati col Servizio Sociale e gli altri enti coinvolti.

L'accoglienza dei minori nell'ambito di un progetto di affido è svolta per un periodo di tempo determinato e la cura dei rapporti e dei legami con la famiglia di origine è parte integrante del progetto stesso.

## > COSA OFFRE

- Percorsi di informazione, formazione e conoscenza dell'affido nelle sue differenti forme (tempo pieno o parziale, diurno o residenziale, etc) tramite incontri e colloqui con personale psico-socioeducativo
- Incontri e colloqui con i servizi per l'attivazione e gestione dei singoli Patti di affido e il loro monitoraggio nell'interesse esclusivo del minore
- Costruzione e cura della rete pubblica e col privato sociale degli attori dell'affido a livello locale e nazionale (imprese sociali, associazioni familiari, Coordinamento Nazionale Servizi Affidato etc), studio e ricerca condivisa di nuove risorse e strumenti
- Équipe psico-socioeducativa a disposizione delle famiglie, le coppie e i singoli affidatari durante tutto il percorso dell'affido.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Per le famiglie e i singoli disponibili all'affido: disponibilità all'accoglienza di minori e mantenere rapporti con i familiari e i servizi coinvolti.

Per i minori e le loro famiglie: età (0 – 18 anni); residenza nel Comune di Milano di almeno uno dei genitori; assenso dei genitori e/o provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, salvo affidi consensuali e tra parenti.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per le famiglie e i singoli disponibili all'affido: accesso diretto previo appuntamento telefonico, oppure tramite gli incontri informativi mensili ad accesso libero.

Sul sito del Comune di Milano è possibile consultare il [Calendario degli incontri informativi](#)

Per i minori e le loro famiglie: attraverso il Servizio Sociale del Municipio di residenza competente, previo appuntamento.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito. Per i nuclei affidatari è previsto un contributo mensile fisso per le spese quotidiane ordinarie e, in situazioni particolari, viene autorizzato un rimborso per spese eccezionali su specifici o progetto socioeducativo.

## > CONTATTI E DOVE SI TROVA

Tel: 02.884.63012 - 63013

E- Mail: [Pss.Affidi@comune.milano.it](mailto:Pss.Affidi@comune.milano.it)

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00.

[Via Palermo 17 - 20121 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Rete dei servizi sociali, educativi e sociosanitari; Autorità Giudiziaria; Rete di imprese sociali che aderiscono ad accordi metodologici specifici; Associazione di famiglie formali e informali; Coordinamento Nazionale Servizio Affidati (CNSA) a livello nazionale e Ministero.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero incontri informativi all'anno ≥ 6

Numero di cicli di formazione all'anno per le famiglie affidatarie disponibili ≥ 3

Numero di incontri all'anno della rete affidi con il terzo settore ≥ 3

Percentuale di Patti di affido condivisi attivati ≥ 60%.

## ACCOGLIMI PLUS - BENESSERE PSICOLOGICO ADOLESCENTI E GIOVANI ADULTI

### > FINALITÀ

Favorire l'ascolto degli adolescenti e dei giovani che affrontano momenti di difficoltà e che chiedono aiuto anche attraverso i loro comportamenti (ritiro scolastico, attacchi al corpo, manifestazioni di disagio di vario tipo), attraverso azioni di sostegno psicologico, informazione e sensibilizzazione intercettando precocemente il bisogno, agganciando i ragazzi e le loro famiglie per orientarli ai servizi dedicati.

### > COSA OFFRE

- Accoglienza telefonica specialistica da parte di operatore che orienta nella scelta del servizio/progetto più indicato
- Percorsi di gruppo e laboratori, organizzati sia sul territorio che nelle scuole e altre istituzioni
- Accompagnamento di adolescenti e loro famiglie all'utilizzo di risorse territoriali competenti in base ai bisogni rilevati
- Percorsi di orientamento per adolescenti e loro genitori, online e nelle sedi dedicate dai partner di progetto.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Il servizio è rivolto a ragazze e ragazzi dai 14 ai 26 anni e ai loro genitori residenti nel Comune di Milano.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede tramite colloquio con il numero verde o con il contatto con telefono cellulare.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Per accedere all'accoglienza telefonica non è richiesto alcun documento; per accedere alla consulenza breve e all'accompagnamento ai servizi del territorio è richiesto il consenso informativo e la liberatoria per la privacy.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Numero verde 800 666 315 (solo per le telefonate)

Cellulare: 3351251973 (per chat Whatsapp e Telegram)

Orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16:00 alle 19:00; sabato dalle 10:00 alle 12:00.

### > COLLABORAZIONI

Servizio affidato e gestito da Enti del Terzo Settore con competenze diversificate multiprofessionali: Minotauro, Ceas, Nivalis, Zero5, Coop. Lotta contro l'emarginazione, Comunità Nuova, Diapason, Comin, Proges, Associazione Aiutiamoli ODV, Progetto Itaca, Fraternità e Amicizia, La Fabbrica di Olinda, Sinapsi, Magma.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale di situazioni accolte con presa in carico, rispetto alle richieste pervenute ≥ 98%.

# ORIENTAMENTO NEO – GENITORI

## > FINALITÀ

orientare il richiedente alle risorse del territorio, sia pubbliche che private, che rispondono al benessere sanitario ed educativo, al supporto economico e alla socialità, per accompagnare dalla gravidanza fino ai primi anni di vita del bambino prevenendo l'isolamento sociale e la povertà educativa.

Sostenere le famiglie con bambini piccoli aiutandole a trovare i servizi adatti alle proprie esigenze. Offrire supporto per la salute, l'educazione e la vita sociale, accompagnando le famiglie con bambini piccoli per evitare che si sentano sole e in difficoltà.

## > COSA OFFRE

- informazioni utili per accedere agli aiuti ed agli incentivi alla natalità garantiti ad ogni livello istituzionale (Comune, Regione, Governo)
- orientamento verso le risorse pubbliche e del privato sociale presenti sul territorio
- Prenotazione dell'appuntamento con l'assistente sociale del servizio sociale territoriale di residenza, in caso di necessità

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone che sono in attesa di un bambino o genitori con bambini nella fascia 0-3 anni

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Telefonando al numero 02.02.02 - tasti 4.3 dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 18:00.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## RESIDENZIALITÀ SOCIALE TEMPORANEA - RST

### > FINALITÀ

Fornire una soluzione abitativa transitoria a soggetti fragili, segnalati dai Servizi Sociali territoriali, che si trovino in una temporanea situazione di disagio socioeconomico.

### > COSA OFFRE

Accoglienza, in via transitoria e per periodi limitati (max 18 mesi), in strutture di proprietà del Comune di Milano o messe a disposizione da Enti del Terzo Settore convenzionati, per rispondere al bisogno abitativo transitorio di persone o nuclei per i quali bisognerebbe altrimenti ricorrere a ricoveri ad alta intensità assistenziale. Può essere accompagnato da servizi di supporto al domicilio (pulizia della casa, igiene personale, pasti, accompagnamenti).

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

È rivolto a cittadini (anziani con sufficiente livello di autosufficienza, persone con lievi disabilità, adulti fragili) e nuclei familiari che si trovino in una situazione sociale di particolare gravità, accertata dall'Assistente Sociale proponente, aggravata da serie difficoltà economiche e dalla mancanza di una significativa rete parentale, e che vivano un momento di particolare disagio legato alla perdita della casa solitamente a causa di sfratto incolpevole.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La persona interessata può fare richiesta rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio di residenza.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Non è richiesta nessuna documentazione in quanto la segnalazione viene fatta dall'Assistente Sociale che segue la persona o il nucleo, sulla base della documentazione già acquisita.

### > QUANTO COSTA

È prevista la possibilità che l'ospite partecipi alle spese dopo i primi sei mesi di accoglienza.

### > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

### > COLLABORAZIONI

Servizi sociali; Enti del Terzo Settore convenzionati o accreditati.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale domande accolte rispetto alle domande presentate annualmente  $\geq 60\%$ .

## RESIDENZIALITÀ MINORI

### > FINALITÀ

Favorire il percorso evolutivo dei minori in carico ai Servizi Sociali del Comune di Milano attraverso interventi e progettualità integrate con altri servizi e, laddove possibile, il coinvolgimento della famiglia.

### > COSA OFFRE

Servizi residenziali socioeducativi a favore dei minori in carico al Comune di Milano attraverso accoglienza in strutture residenziali accreditate e convenzionate.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori in carico ai Servizi Sociali del Comune di Milano, eventualmente accompagnati da un genitore, che non siano assistibili totalmente o parzialmente nella propria famiglia

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La richiesta di accoglienza viene effettuata dal Servizio Sociale, su richiesta degli interessati e/o dei soggetti che esercitano la responsabilità genitoriale, o a seguito di Decreto del Tribunale dei Minorenni.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Scheda di valutazione da parte del Servizio Sociale.

### > QUANTO COSTA

È prevista la compartecipazione in base all'ISEE ordinario.

### > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi sono presso strutture accreditate con il Comune di Milano.

### > COLLABORAZIONI

Servizi sociali; Enti del Terzo Settore convenzionati o accreditati.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale domande accolte rispetto alle domande presentate annualmente = 100%.

## RESIDENZIALITÀ ADULTI

### > FINALITÀ

Fornire una sistemazione alloggiativa in condivisione, in via transitoria e per periodi limitati, a persone adulte inviate dai Servizi Sociali.

### > COSA OFFRE

Ospitalità in strutture in condivisione, con progetto individualizzato, concordato con il Servizio Sociale inviante e con l'interessato, di accompagnamento all'autonomia e all'integrazione sociale.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone adulte senza dimora, in difficoltà socioeconomica ed in situazioni di fragilità sociale. L'intervento è rivolto a persone che hanno effettuato un primo anche se parziale percorso verso l'autonomia, ma che necessitano ancora di un'accoglienza monitorata e di un supporto educativo per il consolidamento degli obiettivi.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La persona interessata può fare richiesta rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio di residenza.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Scheda di segnalazione dell'Assistente Sociale, ISEE ordinario, eventuale certificazione sanitaria.

## > QUANTO COSTA

Può essere richiesto un contributo sia per il posto letto che per i pasti, il cui importo è stabilito in base alla situazione specifica della persona.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

## > COLLABORAZIONI

Servizi Sociali; Casa dell'Accoglienza *Enzo Jannacci*; Centro Sammartini; Centro Scaldasole; Enti del Privato Sociale.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale domande accolte rispetto alle domande presentate annualmente  $\geq 60\%$ .

# RESIDENZIALITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

## > FINALITÀ

Fornire alle persone con disabilità che non possono rimanere al proprio domicilio, neanche con l'aiuto dei servizi e interventi socioassistenziali, una soluzione di ricovero residenziale presso [Residenze Sanitarie Disabili](#), [Comunità Socio-Sanitarie](#), [Comunità Alloggio](#), [Microcomunità](#), [Appartamenti Protetti e Strutture di Pronto Intervento](#).

## > COSA OFFRE

Ricerca e inserimento in strutture idonee ad ospitare le persone con disabilità fornendo, in presenza dei requisiti richiesti, un sostegno economico per il pagamento della retta.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Il servizio è rivolto a persone residenti nel Comune di Milano e migranti con permesso di soggiorno, con invalidità certificata dal 46% al 100%, di età compresa tra i 18 e i 65 anni e che si trovano in uno stato di bisogno rilevabile dalla situazione reddituale e patrimoniale (ISEE sociosanitario-Residenze inferiore a € 25.000,00).

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La persona interessata può fare richiesta rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio di residenza.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Presso il Servizio Sociale è disponibile il modulo per presentare la domanda contenente la documentazione e le autocertificazioni richieste.

## > QUANTO COSTA

Il cittadino partecipa con proprie risorse, sia reddituali che patrimoniali, al pagamento della retta in base alla fascia ISEE di appartenenza. Il Comune copre l'eventuale differenza fino ad arrivare al pagamento dell'intera retta.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi del servizio residenziale sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

## > COLLABORAZIONI

Servizi sociali e altri servizi comunali dislocati sul territorio, enti gestori di strutture residenziali, ospedali.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio dalla presentazione della domanda alla dichiarazione di ammissibilità  $\leq 90$  giorni.

# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - RSA

## > FINALITÀ

Ospitare la persona anziana non autosufficiente per supportarla nelle attività quotidiane e per il soddisfacimento dei bisogni primari, contribuendo economicamente qualora non fosse nelle condizioni di pagare una retta in forma privata.

## > COSA OFFRE

Servizio di residenza sull'arco delle 24 ore giornaliere e per 365 giorni all'anno con supporto alle attività quotidiane della vita, anche attraverso prestazioni medico infermieristico riabilitative e l'organizzazione di momenti di socialità.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Il servizio è rivolto a persone con più di 65 anni e una situazione sanitaria che non consente la vita autonoma presso la propria abitazione. Il servizio può essere esteso a cittadini con età inferiore a 65 anni qualora la condizione sanitaria presenti patologie geriatriche tali da non poter consentire la permanenza presso il domicilio e quindi rendere necessaria la collocazione in RSA.

- ISEE sociosanitario-Residenze pari o inferiore a €16.000,00
- Sussistenza di un immediato stato di bisogno, anche in presenza di un patrimonio immobiliare non immediatamente utilizzabile ai fini del supporto economico all'inserimento in RSA, facendo salvo il diritto di rivalsa dell'Amministrazione sul patrimonio immobiliare sia in caso di vendita sia nel caso di successione in capo ad eredi/legati.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La richiesta dell'attivazione del servizio avviene direttamente da parte della persona interessata o su segnalazione dei parenti, del Medico di Medicina Generale o altri servizi territoriali tramite il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Presso il Servizio Sociale è disponibile il modulo per presentare la domanda contenente la documentazione e le autocertificazioni richieste.

## > QUANTO COSTA

L'assistito partecipa ai costi in base alla fascia ISEE di appartenenza con la propria pensione e con il proprio patrimonio, anche qualora di questo patrimonio abbiano beneficiato direttamente o indirettamente potenziali eredi o legati.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi del servizio residenziale sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

Le cinque RSA di proprietà del Comune di Milano la cui gestione è affidata a enti privati sono:

- **RSA Famagosta**  
via Antonio di Rudinì n. 3 – 20142 Milano | Telefono: 02 8912.7882/6
- **RSA Virgilio Ferrari**  
via dei Panigarola n. 14 – 20139 Milano | Telefono: 02 5391.194
- **RSA Casa per coniugi – servizio sospeso, salvo Centro Diurno Integrato**  
via dei Cinquecento n. 19 – 20139 Milano | Telefono: 02 5392.964
- **RSA Gerosa Brichetto**  
viale Mecenate n. 96 – 20138 Milano | Telefono: 02 5801.8008
- **RSA Pindaro**  
via Pindaro n. 44 – 20128 Milano | Telefono: 02 27009.2339

Per maggiori informazioni consulta la pagina web [Residenza Sanitaria assistenziale - Comune di Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Servizi sociali; gestori esterni.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

# CASA ARCOBALENO

## > FINALITÀ

Accompagnare e ospitare, che si sono allontanate dalle loro famiglie a causa del proprio orientamento sessuale, in un percorso di riconoscimento e accettazione di sé e della propria identità e di integrazione sociale (formativa, lavorativa e abitativa).

## > COSA OFFRE

Servizio di accoglienza residenziale a bassa e ad alta intensità, percorsi di accompagnamento educativo e di supporto psicologico, legale, sanitario, lavorativo delle e delle ospitate.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone LGBTQIA+ in fascia 18-35 anni, che si sono allontanati/e dalle famiglie di origine a causa del proprio orientamento sessuale e/o della propria identità di genere.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede su appuntamento attraverso lo sportello Rainbow Desk.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: +39 366.7541034 (anche Whatsapp).

E-mail: [antidiscriminazioni@comune.milano.it](mailto:antidiscriminazioni@comune.milano.it)

Orari: lunedì dalle 10:00 alle 13:00; giovedì dalle 14:30 alle 17:30

[Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 - 20123 Milano](#)

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

## > COLLABORAZIONI

Il servizio è affidato e gestito da Cooperativa Sociale Spazio Aperto Servizi e collabora con le Case Arcobaleno presenti sul territorio nazionale, Pubbliche Amministrazioni, Istituti Universitari e di Ricerca, enti e stakeholder del Terzo Settore che a diverso titolo si occupano di temi LGBTQIA+ sul territorio comunale, regionale e nazionale.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero prese in carico e accoglienze Casa Arcobaleno: ≥ 5 persone all'anno.

# CASA DELL'ACCOGLIENZA ENZO JANNACCI

## > FINALITÀ

Supportare le persone accolte ad acquisire la massima autonomia individuale mediante l'erogazione di servizi socioeducativi anche fornendo accoglienza temporanea a soggetti adulti in difficoltà, in grave stato di bisogno, privi di una diversa risorsa alloggiativa e senza mezzi economici per procurarsela.

## > COSA OFFRE

- Servizio docce
- Servizio lavanderia
- Deposito bagagli
- Guardaroba
- Servizio mensa serale
- Biblioteca con postazioni pc e wi-fi
- Sale soggiorno dotate di televisione.

Oltre a fornire i servizi di comunità, ciascun ospite viene supportato nel raggiungimento della massima autonomia individuale sulla base delle proprie capacità e potenzialità personali e, per tale motivo, durante la permanenza può accedere ai seguenti servizi:

- Servizio Sociale
- Servizio Educativo
- Centro Diurno.

La struttura inoltre accoglie nuclei mamma - figli/e in situazione di emergenza sociale, per i quali, oltre ad interventi socio educativi, si garantisce:

- Assistenza pediatrica ed accompagnamento al pediatra di libera scelta e, ove necessario, ad interventi specialistici
- Supporto scolastico e accompagnamento alla frequenza della scuola pubblica
- Attività socio-educative sia in Casa Jannacci che presso altre realtà del territorio (es.: attività sportive)
- Fornitura beni necessari (es.: latte in polvere, pappe/omogeneizzati, pannolini, materiale scolastico e libri, vestiario e scarpe).

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono accedere al servizio persone:

- Generalmente di età compresa tra i 18 e i 65 anni con autosufficienza psicofisica che consenta la vita in comunità
- Con un reddito non superiore al "minimo vitale", equivalente alla pensione minima INPS per i lavoratori dipendenti
- Prive di sistemazione alloggiativa in città o altrove
- Prive di proprietà immobiliare.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessaria la segnalazione da parte del Centro Sammartini.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Carta di identità, permesso di soggiorno, o ricevuta attestante la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno (con data non superiore ai sei mesi al momento del colloquio di segretariato sociale), passaporto, referto di idoneità sanitaria alla vita di comunità (Test Mantoux).

## > QUANTO COSTA

Eventuale contributo sia per il posto letto che per i pasti, stabilito in base alla situazione specifica dell'interessato.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.45239

E- mail: [PSS.CasaJannacci@comune.milano.it](mailto:PSS.CasaJannacci@comune.milano.it)

[Viale Ortles n. 69 – 20139 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

### Enti / Servizi Pubblici

- ATS (Agenzia Tutela Salute)
- ASST, Aziende Socio Sanitarie Territoriali
- Centri Psico Sociali
- Servizio di Etnopsichiatria
- ALER (Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale)
- Servizi Sociali
- N.O.A (Nucleo Operativo Alcoologia)
- Ser.T (Servizi per le Tossicodipendenze)
- Servizio Immigrazione della Questura
- Unità Politiche per l'Immigrazione
- Celav (Centro mediazione al lavoro)
- Centro di Formazione Fleming
- Centro Sammartini
- Ufficio Volontariato del Comune di Milano.

### Enti del Privato Sociale e Profit

- SMI/ CAD
- Centri di Ascolto Caritas
- Centri di seconda Accoglienza
- Agenzie per il lavoro
- Fondazioni e associazioni
- Centro Sportivo Italiano e altre società sportive.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero offerta annua di attività formative/socializzanti/laboratoriali/ artistiche  $\geq 5$ .

Percentuale di persone dimesse con risultati positivi raggiunti  $\geq 60\%$ .

# ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA PER I MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI - MSNA

## > FINALITÀ

Accogliere il/la minore migrante presente sul territorio milanese, collocarlo in luogo sicuro ed ottemperare a tutte le azioni previste dalla legge per la sua tutela e l'avvio di un progetto di integrazione sociale.

Migliorare e modellizzare i processi di accoglienza dei minori stranieri non accompagnati. Il Centro Servizi MSNA svolge altresì una funzione di monitoraggio del fenomeno, raccogliendo e analizzando i dati relativi alle caratteristiche e ai bisogni dei ragazzi presenti sul territorio cittadino.

## > COSA OFFRE

L'equipe multidisciplinare del Centro, composta da Assistenti sociali, educatori professionali, medici, psicologi, mediatori, consulenti legali, docenti di Italiano L2, personale amministrativo ed esperti di monitoraggio e analisi di dati, offre:

- Prima accoglienza per minori stranieri neoarrivati
- Definizione e avvio di progetti socioeducativi nell'ambito del SAI
- Pratiche per rilascio documenti (codice fiscale, tessera sanitaria, permesso di soggiorno, passaporto) e per iscrizione anagrafica
- Orientamento legale per i minori, con sessioni informative di gruppo e incontri individuali
- Supporto alle procedure per l'eventuale presentazione della domanda di protezione internazionale
- Consulenza tecnica e sostegno per rimpatrio assistito e ricongiungimento familiare
- Percorsi di alfabetizzazione
- Informazioni sui servizi della città e del quartiere
- Accompagnamenti e/o trasferimenti in seconda accoglienza

- Attività formative e ludico-ricreative
- Assistenza psicologica e screening sanitario, in collaborazione con UONPIA - Policlinico
- Accertamento età e determinazione ferite da tortura, in collaborazione con *Laboratorio Labanof*
- Supporto ai tutori volontari con attività di consulenza telefonica o su appuntamento
- Definizione e attivazione dei progetti di aiuto, anche a lungo termine, successivamente al collocamento in seconda accoglienza e monitoraggio degli stessi
- Interventi congiunti con servizio sociale in ambito penale
- Raccordo con enti formativi per corsi professionali e con Celav per inserimento lavorativo
- Raccordo con tutori volontari e strutture di accoglienza per stesura piano di uscita alla maggiore età
- Raccordo con servizio sociale in ambito penale per interventi congiunti
- Raccordo con altri servizi per eventuale passaggio di competenze al compimento della maggiore età
- Conversione dei permessi di soggiorno alla maggiore età
- Orientamento a risorse abitative (pensionati, housing sociale) per dimissioni da struttura minori.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), ovvero non aventi cittadinanza italiana o dell'Unione europea, che si trovano per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che sono altrimenti sottoposti alla giurisdizione italiana, privi di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

I minori possono presentarsi spontaneamente o essere segnalati da altre istituzioni (Forze dell'Ordine, Procura Minori, ecc.) h. 24 e sette giorni su sette.

Per il supporto ai tutori volontari, telefonare o fissare un appuntamento tramite e-mail.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02. 884.66513 (orari ufficio) – Cellulare: 3385055722

E- mail: [Milano.MSNA@comune.milano.it](mailto:Milano.MSNA@comune.milano.it)

[Via Bernardino Zendrini n. 15 – 20121 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Forze dell'Ordine, Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, ATS, Aziende Ospedaliere, Consolati, Associazioni, Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, Servizio Centrale SAI, Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica per i Minorenni, ONG, Enti del Terzo Settore, Unità di offerta residenziali per minori, Emergency, UNHCR, Unicef e Save The Children.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

### > FINALITÀ

Facilitare i giovani e gli adulti ad inserirsi nel mondo del lavoro, con particolare attenzione verso le persone con disabilità e le persone in situazione di svantaggio sociale.

### > COSA OFFRE

- Informazioni sul mercato del lavoro
- Orientamento professionale individuale e di gruppo
- Bilancio di competenze e compilazione curriculum vitae
- Ricerca attiva e supporto all'autopromozione
- Percorsi di accompagnamento al lavoro anche attraverso tirocini in azienda.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Residenza nel Comune di Milano, età lavorativa, stato di disoccupazione o inoccupazione.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per un colloquio informativo e di orientamento i cittadini possono rivolgersi, senza appuntamento, allo sportello in sede.

L'attivazione degli interventi offerti avviene su segnalazione da parte dei servizi sociali e sociosanitari pubblici o privati, all'interno di un progetto avviato.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Carta di identità, codice fiscale, autodichiarazione dello stato di disoccupazione (DID) che può essere compilata direttamente online sul sito di Regione Lombardia o con il supporto di un ente accreditato.

Per le persone con disabilità: carta d'identità, codice fiscale, certificato di invalidità e relazione conclusiva, iscrizione alle liste del collocamento obbligatorio (L.68/99).

Per le persone provenienti da Paesi non europei: permesso di soggiorno, codice fiscale, autodichiarazione dello stato di disoccupazione (DID) che può essere compilata direttamente online sul sito di Regione Lombardia o con il supporto di un ente accreditato.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.884.68147

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 14:00.

[Via Pusiano n. 22 - 20134 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Enti pubblici e privati, aziende e cooperative sociali.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale di utenti presi in carico rispetto al numero dei segnalati  $\geq 75\%$ .

Percentuale degli inserimenti in percorsi di inclusione lavorativa  $\geq 70\%$ .

## ORTLES, 73 (ROM, SINTI E CAMINANTI)

### > FINALITÀ

Promuovere l'integrazione delle persone appartenenti alle popolazioni Rom, Sinti e Caminanti coordinando le attività di diversi Centri di Accoglienza: COT di Via Novara, CAA di via Marotta (presso il CEAS), CAA di via Brambilla (presso la Casa della Carità) e di alcuni appartamenti per l'autonomia. Costituisce il riferimento per le aree abitative comunali autorizzate per Cittadini Rom, Sinti, Caminanti, situate in:

- Via Chiesa Rossa, 351
- Via Impastato, 7
- Via Negrotto, 23

### > COSA OFFRE

- Informazioni, orientamento e consulenza per l'accesso ai servizi sociali del Comune di Milano
- Attività ai fini della gestione delle aree abitative comunali autorizzate
- Interventi volti all'inserimento nella realtà socioeconomica milanese
- Progetti ed iniziative finalizzate all'inclusione scolastica dei minori
- Eventi culturali volti a promuovere il superamento di discriminazioni e a valorizzare la cultura Romani.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone appartenenti alle popolazioni di origine Rom, Sinti e Caminanti; servizi e cittadini interessati.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso avviene per appuntamento prenotabile telefonicamente nei giorni e orari presenti nei Contatti.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.884.54473

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

[Viale Ortles n. 73 – 20139 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Direzione Sicurezza Urbana, Polizia Locale, Protezione Civile, Volontariato, realtà associative che operano nei campi comunali autorizzati, Servizi Sociali, enti gestori strutture di accoglienza, Enti del Terzo Settore.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Monitoraggio della frequenza scolastica dei/delle bambini/e dei campi nell'anno scolastico  $\geq 5$  volte.

# AREA CARCERE: INTERVENTI PROGETTUALI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

## > FINALITÀ

Facilitare il reinserimento sociale dei detenuti in dimissione. Svolgere inoltre una funzione progettuale tra le carceri, i Servizi della Giustizia (PRAP e UEPE) e il territorio.

## > COSA OFFRE

Vengono svolte attività di orientamento e accompagnamento di detenuti dimissionari attraverso l'azione di educatori e psicologi che operano all'interno delle tre carceri sottoindicate.

Si realizzano attività di gruppo, colloqui individuali con operatori di riferimento, laboratori di inclusione sociale finalizzati al reinserimento sociale.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Detenuti, residenti a Milano, dimissionari dalle carceri: Casa Circondariale San Vittore, Casa di Reclusione Opera, Casa di Reclusione di Bollate.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per i detenuti, su richiesta diretta dell'interessato.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Residenza a Milano, permesso di soggiorno per le persone migranti.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

[Viale Ortles n. 73 – 20139 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Carceri Milanesi, Uffici della Giustizia: Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria (PRAP) e Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE).

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Realizzazione di progetti individuali sul 50% delle richieste prese in carico.

## CASA DEI DIRITTI

### > FINALITÀ

La Casa dei Diritti è un punto di riferimento cittadino mirato a creare occasioni di inclusione e coesione sociale, promuovere le pari opportunità, combattere pregiudizi, stereotipi e prevenire discriminazioni. Le attività sono mirate alla creazione di uno spazio dove si trovano servizi, sportelli informativi e di orientamento aperti ai cittadini e per organizzare o partecipare ad eventi, convegni, conferenze, momenti di incontro e confronto, occasioni di dibattito che abbiano come filo conduttore il tema dei diritti e delle politiche contro le discriminazioni.

### > COSA OFFRE

- Azioni di prevenzione e contrasto alla violenza di genere (degli uomini contro le donne), di contrasto alle discriminazioni e al fenomeno della tratta di esseri umani
- Utilizzo Sala Conferenze “F. Bompreszi” per realizzare eventi che abbiano al centro il tema dei diritti civili, umani, sociali, dell’inclusione e coesione sociale, dell’antidiscriminazione e delle violenze contro particolari categorie di cittadini.

È possibile, inoltre, offrire informazioni e orientamento attraverso sportelli gestiti da associazioni partner.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D’ACCESSO

A tutti e cittadine.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

È possibile contattare la Casa dei Diritti via e-mail o telefono. Per le modalità d’accesso dei singoli servizi/ sportelli, vedere le schede successive, relative a “Prevenzione e contrasto al fenomeno della violenza”, “Prevenzione e contrasto al fenomeno della tratta” e “Rainbow Desk” e Spazio Antidiscriminazioni

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.884.41641

E- mail: [PSS.casadeidiritti@comune.milano.it](mailto:PSS.casadeidiritti@comune.milano.it)

[Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano](#)

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

### > COLLABORAZIONI

- UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazione Razziale)
- Rete Ready – Segreteria nazionale città di Torino
- Servizi e Uffici del Comune di Milano
- Regione Lombardia – Città Metropolitana
- Associazioni
- Partners Nazionali ed Europei. Rete Città del Dialogo - ICEI

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero medio di eventi settimanali  $\geq 3$ .

# PREVENZIONE E CONTRASTO AL FENOMENO DELLA VIOLENZA

## > FINALITÀ

Sostenere le donne che hanno subito violenza, prevalentemente domestica, nelle diverse situazioni di bisogno, dall'ascolto all'accoglienza protetta, mediante l'attivazione e la regia della rete di Centri Antiviolenza e case rifugio presenti sul territorio.

## > COSA OFFRE

- Ascolto e attivazione di percorsi di aiuto
- Orientamento al lavoro e all'autonomia abitativa
- Assistenza legale gratuita
- Supporto psicologico
- Gruppi di auto-mutuo aiuto e percorsi di psicoterapia
- Assistenza sanitaria e ricovero ospedaliero
- Ospitalità in case protette ad indirizzo segreto.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono accedere al servizio le donne residenti e domiciliate nel Comune di Milano che hanno subito violenza o che desiderano ricevere un supporto informativo o di orientamento, in un'ottica preventiva.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su richiesta spontanea, mediante appuntamento da fissare telefonicamente.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Numero Verde nazionale: 1522, attivo h.24.

Tel: 02.884.41641

Orari: martedì e mercoledì dalle 9:00 alle 16:00; giovedì dalle 9:00 alle 12:30.

[Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 - 20123 Milano](#)

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

## > COLLABORAZIONI

Soggetti pubblici e privati convenzionati: Fondazione IRCCS Ca' Granda – Ospedale Maggiore Policlinico, Fondazione Caritas Ambrosiana, Cooperativa Sociale Cerchi D'Acqua Onlus Associazione Casa delle Donne Maltrattate di Milano Onlus, Associazione Telefono Donna Onlus, Associazione SVS DonnaAiutaDonna Onlus, Centro Ambrosiano di Solidarietà, Centro Ascolto e Soccorso Donna Ospedale San Carlo Borromeo, Fondazione Somaschi Onlus, Cooperativa "La Grande Casa", Cooperativa "Farsi Prossimo", Cooperativa "La Strada", Associazione Lule, Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

- Numero incontri annuali per la rete  $\geq 12$
- Tempi medi tra primo contatto e primo colloquio di accoglienza ed orientamento qualificato in uno dei Centri Antiviolenza convenzionati  $\leq 3$  giorni
- Percentuale di percorsi individuali attivati e conclusi di fuoriuscita dalla violenza  $\geq 60$  %.

# PREVENZIONE E CONTRASTO AL FENOMENO DELLA TRATTA

## > FINALITÀ

Sostenere le persone straniere vittime della tratta o di grave sfruttamento nelle diverse situazioni di bisogno, dalla protezione all'accoglienza residenziale, mediante l'attivazione e la regia di soggetti qualificati presenti sul territorio. Per tratta si intende lo sfruttamento di esseri umani che, rapiti o adescati con l'inganno nel loro paese d'origine, vengono poi ridotti o mantenuti in uno stato di soggezione continuativa (schiavitù), costringendoli a prestazioni lavorative o sessuali ovvero all'accattonaggio o comunque a prestazioni che ne comportino il grave sfruttamento.

## > COSA OFFRE

- Accoglienza e pronto intervento a chiunque abbia denunciato o intenda denunciare la rete criminale dedita al traffico delle persone
- Ospitalità in strutture protette ad indirizzo segreto nel periodo di iniziale fuoriuscita dal circuito dello sfruttamento
- Ospitalità in appartamenti nella fase di acquisizione di una completa autonomia
- Interventi educativi di accompagnamento all'inserimento sociale di coloro che, pur usufruendo di un contesto abitativo proprio, debbano essere sostenuti nel processo di integrazione socio-lavorativa
- Attivazione di tirocini lavorativi e borse lavoro; corsi di italiano; progetti educativi individualizzati e finalizzati al reinserimento sociale.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono accedere al servizio le persone vittime della tratta o di grave sfruttamento che accettano di accedere ad un percorso di protezione sociale (ex Art. 18 T.U 286/98)

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su segnalazione delle Forze dell'Ordine, della rete nazionale dei servizi antitrattra o su richiesta spontanea, mediante appuntamento da richiedere via telefono o e-mail.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 800.290.290 numero verde nazionale attivo h.24

Tel: 02.884.41641

E-mail: [pss.filtrotratta@comune.milano.it](mailto:pss.filtrotratta@comune.milano.it)

[Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano](#)

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

## > COLLABORAZIONI

Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione; Associazione e Cooperativa Lule; Cooperativa Farsi Prossimo; Fondazione Somaschi Onlus; Cooperativa La Grande Casa; Associazione CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà; Cooperativa Comunità Progetto; Fondazione San Carlo, Città Metropolitana, Crinali, Codici e ASST Niguarda Etnopsichiatria.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero di nuovi percorsi di protezione sociale attivati all'anno: 40.

# RAINBOW DESK

## > FINALITÀ

Ridurre e contenere situazioni di esclusione sociale e di isolamento derivanti da comportamenti esterni o intra-familiari a carattere etno- omo- e transfobico, promuovere e sostenere l'empowerment delle persone che si rivolgono allo sportello. Il servizio, inoltre, mira a creare una rete di stakeholder pubblici e privati che, occupandosi di discriminazioni basate sull'orientamento sessuale, l'identità di genere e l'appartenenza etnica collaborino sinergicamente per fornire supporto sia alle persone ospiti di Casa Arcobaleno, sia a coloro che entrano in contatto con il Rainbow Desk - Sportello di filtro, orientamento e accompagnamento.

Promozione di una cultura condivisa contro le discriminazioni e di sostegno ad una cittadinanza inclusiva.

## > COSA OFFRE

- Fornire uno spazio di accoglienza sicuro a giovani LGBTQIA+ discriminati/e
- Ascolto, informazioni, orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio
- Progettazione e supporto a percorsi di autonomia personale, lavorativa, abitativa ed economica
- Valutazione per gli accessi al sistema di accoglienza residenziale di Casa Arcobaleno
- L'eventuale accesso a successivi progetti di housing in appartamenti con regolari contratti di locazione transitoria a canone calmierato.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Alle persone LGBTQIA+ in fascia 18-35 anni, allontanate dalle famiglie di origine a causa del proprio orientamento sessuale e/o della propria identità di genere.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Accesso su appuntamento, per informazioni, consulenza, orientamento operatori terzo settore, da richiedere tramite telefono o e-mail.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: +39 366.7541034 (anche Whatsapp)

E-mail: [antidiscriminazioni@comune.milano.it](mailto:antidiscriminazioni@comune.milano.it)

Orari: lunedì dalle 10:00 alle 13:00; giovedì dalle 14:30 alle 17:30

[Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano](#)

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

## > COLLABORAZIONI

Il servizio è gestito con Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione e collabora con Case Arcobaleno sul territorio nazionale, Pubbliche Amministrazioni, Istituti Universitari e di Ricerca, enti e stakeholder del terzo settore che a diverso titolo si occupano di temi LGBTQIA+ sul territorio comunale, regionale e nazionale.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero contatti Rainbow Desk: ≥ 50 persone l'anno.

# RESIDENZAMI

## Residenza anagrafica per persone senza dimora

### > FINALITÀ

Supportare la richiesta per la residenza anagrafica presso la via dei Municipi di persone senza dimora presenti sul territorio del Comune di Milano e che dimostrino una relazione duratura con il contesto, consentendo loro di accedere ai servizi di welfare della città, di attivare importanti diritti di cittadinanza e di ricevere la corrispondenza personale all'indirizzo messo a disposizione. È strumento per l'orientamento ai servizi socioassistenziali pubblici e privati della città.

### > COSA OFFRE

Accompagnamento sociale e educativo all'istruzione della pratica. Supporto e sostegno nella raccolta dei documenti necessari per la presentazione dell'istanza. Relazioni con gli Uffici dell'Anagrafe. Ascolto, accompagnamento ed orientamento ai servizi.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

È rivolto solo a persone per le quali è riconosciuta e attestata la loro situazione di "persona senza residenza e senza dimora", che quindi vivono in strada o in strutture di accoglienza destinate alla grave marginalità adulta, stabilmente presenti sul territorio del Comune di Milano.

**Non è servizio destinato a chi (pur senza titolo giuridico) vive in alloggi, appartamenti, strutture ricettive o unità d'offerta socio assistenziali e socio sanitarie.**

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Le persone già conosciute e seguite da:

- Servizi Sociali del territorio
- Servizi territoriali di ATS o ASST milanesi o da servizi sanitari specialistici
- Enti del Terzo Settore, Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale che si occupano di grave emarginazione adulta
- Centri Ascolto parrocchiali che si occupano di grave emarginazione adulta.

Possono fare richiesta attraverso gli operatori/ volontari di riferimento, che invieranno una e-mail agli Sportelli di ResidenzaMi presso i Municipi. La persona riceverà dal Servizio e/o dall'Associazione che ha steso la relazione l'indicazione su indirizzo, data, orario dell'appuntamento e documenti necessari per l'iscrizione anagrafica presso lo Sportello ResidenzaMi competente per territorio per avviare la pratica di iscrizione anagrafica.

Le persone che non hanno contatti con alcun Servizio Sociale o sanitario e con alcuna Associazione o Ente del Terzo Settore ma possiedono i requisiti per la residenza anagrafica, possono rivolgersi al **Centro Sammartini** con accesso libero e spontaneo negli orari di apertura del Centro.

Al termine del colloquio, **verificata la presenza dei requisiti e compilata la modulistica di autocertificazione**, verrà comunicata la data, l'ora e il luogo dell'appuntamento presso uno degli sportelli ResidenzaMi per l'avvio della pratica.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

La documentazione ed i requisiti sono quelli previsti per l'iscrizione anagrafica ordinaria.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.884.47647

E- mail: [PSS.Casc@comune.milano.it](mailto:PSS.Casc@comune.milano.it) ; [PSS.AsCasc@comune.milano.it](mailto:PSS.AsCasc@comune.milano.it)

Orari (da aprile a ottobre): lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00  
mercoledì dalle 14:00 alle 18:00

Orari (da novembre a marzo): lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00  
mercoledì dalle 14:00 alle 18:00

## > COLLABORAZIONI

Il servizio è co-progettato e cogestito con Fondazione Casa della Carità "A. Abriani", Cooperativa Farsi Prossimo e Fondazione Caritas Ambrosiana.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Almeno 100 nuove iscrizioni all'anno e di conseguenza 100 percorsi di integrazione/inclusione sociale avviati e di presa in carico socioassistenziale.

# SPAZIO ANTIDISCRIMINAZIONI

## > FINALITÀ

Lo Spazio Antidiscriminazioni è un luogo di accoglienza e ascolto, rivolto alla cittadinanza, ai servizi e ai soggetti pubblici e privati che si occupano di tutela e promozione dei diritti, di prevenzione e contrasto delle discriminazioni; ha, inoltre, l'obiettivo di formare e sensibilizzare sul tema dei diritti e dell'antidiscriminazione, promuovendo e coordinando gli eventi ospitati in Casa dei Diritti..

## > COSA OFFRE

- informazioni e orientamento ai servizi del territorio, riconoscendo e qualificando l'effettiva discriminazione e fornendo risposte adeguate e attente al bisogno specifico
- colloqui di orientamento legale
- colloqui di orientamento psicologico

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Il servizio riceve nelle giornate di martedì e giovedì, su appuntamento da prenotare tramite i recapiti presenti nella sezione *Contatti*.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: +39 348 545 2128 (anche Whatsapp)

E-mail: [antidiscriminazioni@comune.milano.it](mailto:antidiscriminazioni@comune.milano.it)

[Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano](#)

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

## SERVIZIO SOCIALE SPECIALISTICO

### > FINALITÀ

Realizzare, presso ogni Municipio, programmi personalizzati di tutela dei diritti delle persone minori di età in presenza di specifico incarico dell'Autorità Giudiziaria al Comune di Milano (provvedimenti o richieste di informazioni del Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica presso il TM, Tribunale Ordinario IX<sup>^</sup> Sez. Civile, e VIII sez., Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario e altri), garantendo l'ascolto del minore, la prevenzione del disagio e la protezione in presenza di problemi nell'esercizio delle responsabilità genitoriali e/o criticità nelle fasi di cambiamento e trasformazione legate all'età evolutiva e ai legami familiari.

### > COSA OFFRE

Nel Servizio Sociale di secondo livello del Municipio di residenza, a seconda della situazione - esaminata insieme agli interessati - gli operatori potranno fissare uno o più colloqui orientati a:

- Esaminare le difficoltà che hanno dato luogo alle decisioni dall'Autorità Giudiziaria, illustrando e spiegando i provvedimenti e il loro significato a minori e genitori coinvolti
- Identificare le difficoltà e concordare con gli interessati percorsi di fronteggiamento dei problemi riconosciuti, tenuto conto delle caratteristiche di ogni famiglia e di ciascun minore di età e del loro contesto di vita
- Costruire, insieme ai minori ed alle loro famiglie, progetti di sostegno specifici individuali o di gruppo in area sociale, educativa e/o assistenziale
- Dare informazioni e orientamento su servizi, interventi e prestazioni ad accesso diretto pubblici e/o privati o del privato sociale, predisponendo la domanda necessaria
- Attivazione di servizi specialistici (ad esempio Spazio Neutro, Coordinamento Affidi, Gruppo Indagini) ove necessario
- Attivazione e verifica periodica con gli interessati di uno o più interventi di sostegno, sollievo e protezione
- Sostegno economico
- Sostegno educativo e/o assistenziale al domicilio e nel territorio di vita
- Accoglienza in centri, strutture diurne
- Accoglienza familiare
- Partecipazione a Gruppi di sostegno alla genitorialità.

Per le singole prestazioni (domiciliari, economiche, residenziali) si fa riferimento alle sezioni specifiche.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori, genitori e altri adulti significativi di riferimento, residenti nel Comune di Milano (almeno uno dei genitori deve essere residente).

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su appuntamento a seguito dell'incarico disposto dall'Autorità Giudiziaria notificato al Comune di Milano.

I genitori vengono invitati a presentarsi, con telegramma o telefonicamente, oppure possono richiedere appuntamento dopo avere avuto notifica del provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria competente.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

## > COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei Servizi sociali, educativi, sociosanitari, sanitari; Organizzazioni del privato sociale; Autorità Giudiziaria.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra primo accesso del cittadino e prima risposta ≤ 30 giorni.

# GIUNCO – GENITORI CORRESPONSABILI

## > FINALITÀ

Affiancare coppie di genitori e i loro figli (in età evolutiva), coinvolti in gravi conflitti separativi che hanno dato luogo a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria protettivi dei figli stessi, coinvolgendoli in un percorso di restituzione di responsabilità e valorizzazione delle competenze. Costruire percorsi di mediazione del conflitto che consentano di rifocalizzare le attenzioni sui bisogni dei minori, costruendo corresponsabilità.

## > COSA OFFRE

Percorsi di mediazione familiare, sostegno alla genitorialità e alle responsabilità di cura, attraverso colloqui individuali e di coppia. L'attività dei gruppi è finalizzata al trattamento psico-sociale del conflitto ed alla valorizzazione e sviluppo di forme diverse di corresponsabilità genitoriale.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Coppia genitoriale e i/le loro figli/e in età evolutiva con almeno un genitore residente nel Comune di Milano.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene per appuntamento su mandato dell'Autorità Giudiziaria e attraverso i Servizi Sociali specialistici, ovvero di secondo livello.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e scheda compilata dal Servizio Sociale.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.66862

E- mail: [pss.genitoricorresponsabili@comune.milano.it](mailto:pss.genitoricorresponsabili@comune.milano.it)

[Via Dogana n. 4 – 20123 Milano](#) (scala B- 5° piano)

## > COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei servizi sociali, educativi e sociosanitari; organizzazioni del privato sociale; Autorità Giudiziaria.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra primo accesso del cittadino e prima risposta ≤ 30 giorni.

# GRUPPO INDAGINI CENTRALE

## > FINALITÀ

Avviare un percorso di conoscenza e approfondimento delle situazioni familiari segnalate dall'Autorità Giudiziaria per un'ipotesi di vulnerabilità familiare potenzialmente pregiudizievole per lo sviluppo del minore presente nel nucleo, attraverso un'analisi partecipata e condivisa con tutti i componenti. Garantire lo svolgimento di tale percorso in tempi brevi, con restituzione obbligatoria per legge alla Magistratura richiedente, oltre che alla famiglia per l'attivazione successiva di un percorso di affiancamento psico-socioeducativo o assistenziale, su richiesta della famiglia stessa oppure, se ritenuto necessario, dalla Magistratura competente.

## > COSA OFFRE

Colloqui e incontri con personale psico-socioeducativo in uno spazio tutelato e idoneo a valorizzare competenze e punti di forza di tutti i componenti del nucleo oltre che vulnerabilità e problematiche non adeguatamente affrontate, al fine di valutare il benessere/malessere dei minori e possibili soluzioni. Incontri con operatori del sistema scolastico, educativo, sociosanitario e specialistico.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Bambini/e, ragazzi/e e loro famiglie. Requisiti specifici sono la residenza nel Comune di Milano di almeno uno dei genitori; segnalazione specifica dei Servizi Sociali del territorio e presenza di mandato dell'Autorità Giudiziaria.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene per appuntamento su mandato dell'Autorità Giudiziaria e attraverso i Servizi Sociali specialistici, ovvero di secondo livello.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Segnalazione dei Servizi Sociali Specialistici e mandato di effettuazione di "indagine sociale o psico-sociale" dell'Autorità Giudiziaria.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Per i residenti nei territori dei Municipi 6, 7, 8, 9

Tel: 02. 884.45485

E- mail: [pss.indagini@comune.milano.it](mailto:pss.indagini@comune.milano.it)

[Viale Zara 100 – 20125 Milano](#)

Per i residenti nei territori dei Municipi 1, 2, 3, 4, 5

Tel: 02.884.53291

E- mail: [pss.indagini@comune.milano.it](mailto:pss.indagini@comune.milano.it)

[Via Dogana n. 2 – 20123 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei Servizi sociali, educativi e sociosanitari, sanitari; Organizzazioni del privato sociale; Autorità Giudiziaria.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale di Indagini Sociali svolte entro 4 mesi dall'avvio ≤ al 60%.

# SPAZIO NEUTRO

## > FINALITÀ

Garantire il diritto di visita e di relazione, ovvero il diritto di ogni minore a mantenere rapporti con i propri genitori o altri adulti significativi anche in situazione di elevata conflittualità tra adulti e/o di allontanamento del minore dalla famiglia.

Accompagnare i genitori al raggiungimento di accordi e regolamentazioni finalizzati a mantenere la relazione tra genitore e figli non conviventi, sviluppando, ove possibile, una progressiva autonomia.

Favorire la relazione fra i minori e i genitori a seguito di separazione anche conflittuale.

## > COSA OFFRE

Colloqui e incontri con personale psico-socioeducativo in uno spazio tutelato e idoneo a valutare, stabilire, ristabilire la relazione tra genitori e figli e/o gli accordi diretti tra genitori, per il mantenimento della relazione con i figli.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Bambini/e, ragazzi/e e loro famiglie. Requisiti specifici sono la residenza nel Comune di Milano di almeno uno dei genitori; segnalazione specifica dei Servizi Sociali del territorio e presenza di mandato dell'Autorità Giudiziaria.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene per appuntamento su mandato dell'Autorità Giudiziaria e attraverso i Servizi Sociali specialistici, ovvero di secondo livello.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Specifiche scheda di segnalazione dei Servizi Sociali di secondo livello e Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.40910

E- mail: [pss.spazioneutro@comune.milano.it](mailto:pss.spazioneutro@comune.milano.it)

[Via Giovanni Battista Rasario n. 16 – 20153 Milano](#)

[Via Pusiano n. 22 - 20132 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei Servizi sociali, educativi e sociosanitari, sanitari; Organizzazioni del privato sociale; Autorità Giudiziaria.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale di ripresa rapporti tra genitori e figli non conviventi  $\geq$  60%.

# TUTELE E PROTEZIONE GIURIDICA

## > FINALITÀ

Prendersi cura delle persone con fragilità nonché dei loro interessi, anche di natura patrimoniale. Amministrare i beni della persona che ha subito l'interdizione legale in seguito ad una condanna con reclusione superiore ai cinque anni.

## > COSA OFFRE

Il Comune esercita la funzione di Amministratore di sostegno, Tutore e Curatore, in seguito a provvedimento del Giudice Tutelare qualora la persona non possa provvedere autonomamente alle proprie esigenze e non ci siano altre persone in grado di occuparsene adeguatamente.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Il servizio è rivolto a persone che, per effetto di infermità o di menomazione fisica o psichica, si trovino nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi (quali, ad esempio anziani e disabili fisici e/o psichici), a persone interdette o inabilite, residenti o domiciliate nel Comune di Milano. Cittadini di età superiore a 18 anni residenti/detenuti a Milano che sono stati dichiarati per legge interdetti legali.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Il servizio viene attivato con il Decreto di nomina del Giudice Tutelare, emesso in seguito a istanza (da depositare presso la cancelleria del Tribunale Ordinario) da parte della persona stessa, dei familiari, dei Responsabili dei Servizi Sociali o Sanitari che hanno in carico la persona oppure su segnalazione del Pubblico Ministero ed in tutti gli altri casi previsti dalla legge.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Documentazione economico patrimoniale e sociosanitaria della persona interessata.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.67461

E- mail: [pss.adstutele@comune.milano.it](mailto:pss.adstutele@comune.milano.it)

[Via Sile n. 8 – 20139 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Servizi sociali e sanitari del Comune e della ATS - Azienda Tutela della Salute, Medici di Medicina Generale, ospedali, patronati, Enti previdenziali ed assistenziali, banche, poste, tribunali, amministratori di condominio, notai.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi medi fra l'emissione del provvedimento e primo contatto con l'interessato ≤ 15 giorni.

# PRONTO INTERVENTO MINORI

## > FINALITÀ

Tutelare i minori in situazione di emergenza, di abuso o maltrattamento.

## > COSA OFFRE

Collocamento in strutture convenzionate e accompagnamento verso altri servizi per la definizione di un progetto di aiuto.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori da 0 a 18 anni soli o con genitore di riferimento in situazione di grave pregiudizio o bisogno grave e contingente..

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene previo appuntamento ed esclusivamente su segnalazione delle Forze dell'Ordine, degli Ospedali, dei servizi della rete con cui collabora o su richiesta della Magistratura Minorile e del Tribunale Ordinario.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.64004 - 64043

E- mail: [Pss.InterventoMinori@comune.milano.it](mailto:Pss.InterventoMinori@comune.milano.it)

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00.

[Via Dogana n. 2 – 20123 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Rete dei servizi sociali, educativi e sociosanitari pubblici e privati, Magistratura, ATS, Forze dell'Ordine

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo di attivazione del progetto specifico di protezione del minore ≤ 7 giorni.

## MINORI SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTO PENALE

### > FINALITÀ

Accompagnamento psicologico, sociale e educativo del minore, insieme alla propria famiglia, nel processo di comprensione dell'episodio antisociale, commesso in età evolutiva, prendendosi cura di aspetti fragili, immaturi e sofferenti del percorso di crescita. Potenziamento e/o recupero delle funzioni genitoriali, individuazione e attivazione di eventuali risorse psico-socioeducative necessarie.

### > COSA OFFRE

Percorso integrato psico-socioeducativo a carattere specialistico di supporto al minore e alla famiglia tramite colloqui, incontri, attività educative e percorsi di gruppo per genitori e ragazzi/e.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Adolescenti e loro famiglie, residenti nel Comune di Milano, inviati dall'Autorità Giudiziaria a seguito di ipotesi di reato commesso dal minore.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede al servizio previo appuntamento, a seguito di segnalazione dell'Autorità Giudiziaria o dei Servizi Sociali del Municipio di residenza.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Invio da parte dell'Autorità Giudiziaria con specifico provvedimento.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02.884.64010 - 64025

E- mail: [PSS.FamigliaPenali@comune.milano.it](mailto:PSS.FamigliaPenali@comune.milano.it)

[Via Dogana n. 2 – 20123 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Autorità Giudiziaria, Centro Giustizia Minorile (CGM), Sistema integrato dei Servizi sociali, educativi e socio-sanitari, Organizzazioni del privato sociale.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero minimo di colloqui proposti per ogni situazione in carico ≥ 8.

# LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

## > FINALITÀ

Gestire le postazioni per lo svolgimento dei Lavori di Pubblica Utilità presenti presso i servizi dell'Amministrazione Comunale, secondo quanto disposto dalle normative vigenti.

## > COSA OFFRE

150 postazioni di Lavoro di Pubblica Utilità per favorire l'utilizzo di tale misura all'interno dell'Amministrazione Comunale.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Alle persone condannate con sentenza passata in giudicato per guida in stato di ebbrezza, che hanno ottenuto dal Giudice la possibilità di sostituire la pena con il lavoro di pubblica utilità e alle persone per le quali il Giudice ha previsto la Messa alla prova.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Servizio attivo su appuntamento telefonico o via mail.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria competente.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.44227

E- mail: [Pss.lavoripubblicautilita@comune.milano.it](mailto:Pss.lavoripubblicautilita@comune.milano.it)

[Viale Ortles n. 73 – 20139 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Tribunale Ordinario e con l'UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna).

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi medi tra contatto telefonico ed appuntamento ≤ 7 giorni.

# PRESIDIO SOCIALE PRESSO IL TRIBUNALE ORDINARIO

## > FINALITÀ

Valutare la presenza di risorse utili per un percorso riabilitativo della persona arrestata in attesa del processo per direttissima, attivabili da parte dei servizi sociali territoriali, al fine di ridurre la recidiva.

Favorire la comunicazione tra la persona arrestata in attesa del processo per direttissima e i familiari.

## > COSA OFFRE

Colloquio con l'Assistente Sociale presente presso il Tribunale Ordinario di Milano, per valutare la possibilità di attivare percorsi riabilitativi da parte dei servizi territoriali. A seguito del colloquio, il servizio fornisce, attraverso una relazione scritta, elementi utili al Giudice nella decisione delle misure da intraprendere in attesa del processo.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano, sottoposte a giudizio per direttissima, in attesa di comparire di fronte al Giudice.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è volontario ed è necessario prenotare il colloquio con l'Assistente Sociale via telefono.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria competente.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.44226

Orari: dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 15:00.

[Via San Barnaba n. 50 \(entrata da via Freguglia\) - 20122 Milano](#) (Piano terra - stanza 71)

## > COLLABORAZIONI

Tribunale e servizi presenti sul territorio.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti (customer al 3° colloquio): valore medio 3 su scala da 0 a 5.

# ISEE. Indicatore della Situazione Economica Equivalente

L'ISEE, indicatore della situazione economica equivalente, è lo strumento utilizzato per misurare la condizione economica di chi chiede prestazioni sociali agevolate o l'accesso, a condizioni agevolate, ai servizi di pubblica utilità. Esso viene calcolato tenendo conto della composizione numerica e di altre caratteristiche del nucleo familiare (ad esempio presenza nel nucleo di figli minori con un solo genitore, presenza di un componente con disabilità psicofisica permanente, ecc.), oltre al reddito e al patrimonio mobiliare e immobiliare di ciascun componente il nucleo familiare.

Per il calcolo dell'ISEE occorre presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica, detta DSU, correttamente compilata, scegliendo una delle seguenti modalità: on line tramite il portale INPS, alla sede dell'INPS competente per territorio, ai CAF in convenzione o direttamente all'amministrazione pubblica in qualità di ente erogatore al quale è richiesta la prima prestazione. Nel Comune di Milano, la DSU già compilata può essere presentata presso uno dei nove Municipi. Il servizio è gratuito.

La certificazione ISEE ha validità dal momento della presentazione fino al 1° gennaio dell'anno successivo. È possibile, nel corso del periodo di validità dell'attestazione ISEE, procedere ad un suo aggiornamento in seguito a significative variazioni reddituali conseguenti a cambiamenti della situazione lavorativa di almeno un componente del nucleo. Questo indicatore prende il nome di ISEE CORRENTE ed ha validità di due mesi dalla presentazione della documentazione. Esistono ISEE differenziati sulla base della tipologia di prestazione richiesta o in presenza di determinate caratteristiche del nucleo familiare. In particolare:

### > ISEE Ordinario o Standard

Utilizzabile per la generalità delle prestazioni sociali agevolate (prestazioni o servizi sociali assistenziali la cui erogazione dipende dalla situazione economica del nucleo del richiedente, compresi i servizi di pubblica utilità a condizioni agevolate).

### > ISEE Università

Utilizzabile per le prestazioni per il diritto allo studio universitario previa identificazione del nucleo familiare di riferimento dello studente.

### > ISEE Sociosanitario

Utilizzabile per le prestazioni sociosanitarie per cui è possibile scegliere un nucleo familiare ristretto rispetto a quello ordinario.

### > ISEE Sociosanitario - Residenze

Utilizzabile per le prestazioni sociosanitarie residenziali, per cui è possibile scegliere un nucleo familiare ristretto; prevede differenze in alcune componenti di calcolo e tiene conto della situazione economica dei figli del beneficiario non inclusi nel nucleo.

### > ISEE con genitori non coniugati tra loro e non conviventi

Utilizzabile per le prestazioni rivolte ai minorenni/studenti universitari che siano figli di genitori non coniugati tra loro e non conviventi e tiene conto della situazione economica del genitore non convivente.

## Autocertificazione

L'autocertificazione è una dichiarazione, sottoscritta dall'interessato/a, che sostituisce i certificati (es. residenza, titolo di studio, lavoro, ecc.) o gli atti di notorietà.

L'autocertificazione è gratuita e gli Enti pubblici, così come le società concessionarie di pubblico servizio, hanno l'obbligo di accettarla.

Per compilare l'autocertificazione, può essere utilizzato il modello scaricabile dal sito del Comune di Milano. Nella maggior parte della modulistica predisposta dal Comune di Milano per la partecipazione a bandi, per la presentazione di richieste e istanze o per domande di assegnazione di benefici, è già allegato il modello contenente tutte le informazioni da autocertificare.

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 46 del d.p.r. 28 dicembre 2000 n. 445, in caso di dichiarazione non veritiera e falsità negli atti si incorre nella decadenza dal beneficio e nelle responsabilità penali previste dagli artt. 75 e 76 del medesimo d.p.r.

## Tutela

Istituto giuridico per il quale una figura è appositamente nominata per provvedere alle necessità di minori non sottoposti alla potestà dei genitori ovvero di soggetti interdetti e può esercitare diversi poteri e doveri, secondo le modalità stabilite dalla legge. Il Comune di Milano esercita tale ruolo su mandato del Giudice Tutelare.

## Curatela

Particolare forma di assistenza prescritta dalla legge in favore di soggetti che non abbiano ancora, o abbiano perduto, la piena capacità, a tutela degli interessi personali e patrimoniali. La curatela è finalizzata ad assistere l'inabilitato/a nel compimento di atti di straordinaria amministrazione e viene aperta d'ufficio in seguito a sentenza di inabilitazione pronunciata dal Tribunale. Il Comune di Milano esercita tale ruolo su mandato del Giudice Tutelare.

## Amministratore di sostegno

L'amministratore di sostegno è una figura istituita per quelle persone che, per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi. Il Comune di Milano in quanto amministratore di sostegno viene nominato su mandato del Giudice Tutelare.

## Accreditamento

L'accREDITamento è un'attestazione della capacità di operare che il Comune di Milano rilascia nei confronti di altri enti che svolgono attività e prestazioni in ambito sociale. È compito del Comune stabilire le modalità con cui accertare e verificare il possesso di requisiti prestabiliti che garantiscano al cittadino adeguati livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate per conto e a carico del sistema socioassistenziale locale. Il sistema dell'accREDITamento permette a tutti i cittadini di poter fruire di servizi e interventi sociali, anche a pagamento, con la possibilità di scegliere fra enti erogatori garantiti dal Comune.

## Convenzionamento

Il documento di Convenzione ha la funzione di disciplinare i rapporti tra il Comune di Milano e il partner privato per tutta la durata della collaborazione su progetti inerenti servizi offerti ai cittadini: sulla sua base sono redatti tutti gli altri contratti di cui l'operazione di Partnership Pubblico Privato si compone. Il documento di Convenzione disciplina i rapporti tra le parti, specificando i principi cardine che devono ispirare l'operazione al fine di favorire non soltanto la bancabilità del progetto ma anche di tutelare gli interessi dell'amministrazione pubblica e, soprattutto, dei cittadini utenti fruitori dei servizi.

# Tutela del cittadino

## Informativa sulla privacy

Il Comune di Milano garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali, così come previsto dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati (GDPR - Regolamento 2016/679). Il Comune informa gli interessati circa le modalità con cui vengono trattati i dati personali e sensibili, dichiarati per i servizi o interventi descritti nella presente carta.

Il Comune individua specifiche responsabilità in capo a figure interne ed esterne all'Amministrazione, in relazione ai diversi processi di trattamento.

## Diritto all'informazione

Il Comune riconosce e garantisce a tutti i cittadini il diritto all'informazione sui servizi e interventi sociali, attraverso appositi sportelli informativi, il sito web del comune di Milano, questa Carta dei Servizi ed altri dispositivi nonché materiali divulgativi relativi a specifici servizi.

## Diritto di accesso

Il diritto di accesso è il diritto di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi. Lo possono esercitare tutti i soggetti - persone fisiche e giuridiche, singole e associate, compresi i portatori di interessi diffusi o collettivi - che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, collegato a una situazione giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso.

Il Comune di Milano garantisce tale diritto - che può essere limitato se esercitato nei confronti di atti coperti da segreto di ufficio o riservati - secondo le regole contenute nell'apposito Regolamento per la disciplina di accesso ai documenti amministrativi, che recepisce la legge n. 241/1990 e il relativo Regolamento attuativo (D.P.R. n.184/2006).

### Il diritto di accesso si può esercitare:

- in via informale, con una richiesta - anche verbale - al servizio competente alla formazione del documento o che lo detiene stabilmente. Tale modalità è consentita per le ipotesi in cui non risulti, in base alla natura o al contenuto del documento, l'esistenza di controinteressati e non sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse o sull'accessibilità del documento. Il richiedente dovrà dimostrare la propria identità e eventualmente i poteri di rappresentanza, indicare gli estremi del documento richiesto e l'interesse connesso alla richiesta. Il servizio competente, esaminata immediatamente la richiesta, potrà accoglierla mediante esibizione del documento, estrazione di copia o altra modalità idonea.
- in via formale, ove sia necessario compiere una valutazione più approfondita sull'interesse manifestato dal richiedente per accedere agli atti, sulla sua identità o sulla eventuale presenza di controinteressati all'esercizio del diritto di accesso. In questo caso la richiesta, debitamente motivata, va presentata utilizzando l'apposito modulo rinvenibile sul sito del Comune seguendo il link utilizza i servizi>Anagrafe>Accesso ad atti e documenti amministrativi.

Nel caso di accesso formale il procedimento deve concludersi entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento. Contro le determinazioni amministrative che negano il diritto di accesso o in caso di diniego implicito per decorrenza del termine di 30 giorni senza avere ricevuto risposta, nonché in caso di differimento dell'esercizio di accesso, è possibile fare ricorso al TAR - Sez. Lombardia. Il ricorso può essere presentato personalmente e la parte può stare in giudizio senza l'ausilio di difensore. La copia cartacea dei documenti è rilasciata subordinatamente al rimborso dei costi di riproduzione.

# Reclami

I reclami sono lo strumento con cui i cittadini possono manifestare un motivo di insoddisfazione nei confronti dell'Amministrazione Comunale.

Il modulo per l'inoltro dei reclami può essere scaricato da internet o essere messo a disposizione del cittadino presso gli sportelli aperti al pubblico.

## **I reclami possono essere presentati:**

Via web collegandosi al [portale istituzionale del Comune di Milano - Sportello reclami](#)

- Con "Modulo cartaceo" da consegnare al Protocollo generale di via Larga 12 o in uno qualsiasi dei 9 uffici protocollo dei Municipi.

L'identificazione del reclamante è sempre prevista come campo obbligatorio. Ogni modulo deve contenere un solo reclamo.

In caso di reclamo pervenuto manualmente, l'operatore del protocollo rilascia al cittadino la ricevuta di avvenuta presentazione e inserisce il contenuto del modulo nel sistema informativo appositamente realizzato dal Comune di Milano (CRM – Customer Relationship Manager).

Il termine per la risposta è di 30 giorni. La risposta è trasmessa al cittadino tramite posta elettronica o posta ordinaria, in base alla preferenza espressa nel modulo.

