



MILANO  
WELFARE

# Carta dei Servizi Welfare e Salute



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



# Carta dei Servizi **Welfare e Salute**

## Interventi su mandato dell'Autorità Giudiziaria

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| • <u>Servizio sociale specialistico</u>                   | 74 |
| • <u>Giunco – genitori corresponsabili</u>                | 75 |
| • <u>Gruppo Indagini Centrale</u>                         | 76 |
| • <u>Spazio Neutro</u>                                    | 77 |
| • <u>Interdizione legale</u>                              | 78 |
| • <u>Amministrazione di sostegno tutela e curatela</u>    | 79 |
| • <u>Pronto Intervento minori</u>                         | 80 |
| • <u>Servizio minori sottoposti a procedimento penale</u> | 81 |
| • <u>Lavori di pubblica utilità</u>                       | 82 |
| • <u>Presidio sociale presso il Tribunale Ordinario</u>   | 83 |

## 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>a</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

Specifica 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](#)

## > 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  $\geq 60\%$ .

# INTERDIZIONE LEGALE

## > FINALITÀ

Amministrare i beni della persona che ha subito l'interdizione legale in seguito ad una condanna con reclusione superiore ai cinque anni.

## > COSA OFFRE

Amministrazione del patrimonio secondo le disposizioni del Giudice Tutelare. Il Comune viene nominato tutore dell'interdetto legale, in assenza di soggetti indicati dall'interdetto stesso o qualora questi siano stati ritenuti non idonei dal Giudice Tutelare.

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

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

L'accesso avviene mediante provvedimento del Tribunale Ordinario.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Documentazione economica patrimoniale relativa all'interdetto.

## > 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

Patronati, Enti previdenziali ed assistenziali, banche, poste, tribunali, amministratori di condominio, notai.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

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

# AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO, TUTELA E CURATELA

## > FINALITÀ

Prendersi cura delle persone con fragilità nonché dei loro interessi, anche di natura patrimoniale.

## > 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 interdetto o inabilitate, residenti o domiciliate nel Comune di Milano.

## > 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 con fragilità.

## > 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 sociosanitari, Organizzazioni del privato sociale.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero minimo di colloqui proposti per ogni situazione in carico  $\geq 8$ .

# 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.

