



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Servizi Sociali

---

Approvazione con DD 2024/00000 del 00 xxxxxxxx 2024

# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
<b>2 - PRINCIPI E FINALITÀ</b>	<b>5</b>
2.1 - Rispetto della libertà e dignità della persona	
2.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
2.3 - Continuità	
2.4 - Partecipazione	
2.5 - Efficacia ed efficienza	
<b>3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>8</b>
3.1 - Caratteristiche	
3.2 - Organizzazione	
3.3 - Stakeholders	
3.4 - Canali di accesso	
3.5 - Contatti	
<b>4 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>15</b>
<b>5 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>	<b>17</b>
5.1 - Reclami	
5.2 - Modalità partecipazione degli utenti	
5.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della carta	

A scenic view of a city, likely Rome, featuring a prominent large dome (St. Peter's Basilica) in the center. The city is framed by dark evergreen trees in the foreground. The sky is clear and blue. A white banner with a blue triangle on the left side contains the text.

# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi Sociali vuole essere una dichiarazione di principi e valori da condividere con il cittadino su come sono strutturati i Servizi Sociali del Comune di Firenze ma anche un orientamento sulla varietà di servizi che sono offerti in tale ambito, sulle modalità e i principi con cui sono erogati e sulle azioni che sono messe in atto.

La principale normativa di riferimento è rappresentata dalla Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e successive modifiche e integrazioni e dalla Legge Regionale 24 febbraio 2005, n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e successive modifiche ed integrazioni.

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali è volto a promuovere e garantire i diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, l'autonomia individuale, le pari opportunità, la non discriminazione, la coesione sociale, l'eliminazione e la riduzione delle condizioni di disagio e di esclusione.

Per interventi e servizi sociali si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed all'erogazione di servizi, gratuiti e parzialmente o completamente a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona incontra nel corso della vita, escluse quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché le funzioni assicurate in sede di amministrazione della giustizia.

Si fa presente che, sulla base di quanto stabilito dalla Legge Regionale 24 febbraio 2005, n. 40 "Disciplina del Servizio Sanitario Regionale" e successive modifiche ed integrazioni, le attività di servizio sociale professionale e attività gestionale relative ai servizi e agli interventi afferenti all'Area Anziani e all'Area della Disabilità sono state attribuite dal Comune alla gestione diretta della Società della Salute di Firenze (SDS Firenze), tramite una "Convenzione tra il Comune di Firenze, l'Azienda USL Toscana Centro e la Società della Salute di Firenze per la gestione diretta ed unitaria ex art. 71 bis LR 40/2005 ss.mm.ii."

Si rimanda quindi al sito della Società della Salute di Firenze <https://sds.comune.fi.it/> per ogni informazione relativa ai servizi (e relative attività) da essa gestiti direttamente.



## **2 - PRINCIPI E FINALITÀ**

Con la Carta dei Servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento dei Servizi Sociali nei confronti dei cittadini.

La Carta dei Servizi, strumento di trasparenza, definisce le caratteristiche del servizio erogato. La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Firenze risponde ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994; è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 della Costituzione Italiana e l'articolo 38 della Costituzione Italiana per le parti di pertinenza.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal Decreto Legislativo n. 33/2013 come modificato dal Decreto Legislativo n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

La Carta rappresenta, di fatto, un essenziale strumento comunicativo a sostegno della scelta dei cittadini che dà conto del livello qualitativo dei servizi erogati.

Hanno diritto ad accedere agli interventi e ai servizi del sistema integrato tutte le persone residenti nel Comune di Firenze. Gli interventi e i servizi sono estesi anche agli stranieri con protezione speciale e agli stranieri con permesso di soggiorno, ai richiedenti asilo e rifugiati, ai minori di qualsiasi nazionalità e comunque presenti nel territorio del Comune di Firenze. Tutte le persone dimoranti nel territorio della Regione Toscana hanno diritto agli interventi di prima assistenza alle condizioni e con i limiti previsti dalle normative vigenti e secondo le procedure definite dalla programmazione regionale e locale.

Le persone sopra descritte accedono alle prestazioni e ai servizi sociali sulla base della valutazione professionale del bisogno e della conseguente definizione di un percorso assistenziale personalizzato, dopo una valutazione professionale del bisogno. Per percorso assistenziale personalizzato si intende il complesso degli adempimenti finalizzati ad assicurare, in forma coordinata, integrata e programmata, l'accesso informato e la fruizione appropriata e condivisa delle prestazioni e dei servizi, in relazione ai bisogni accertati.

Accedono prioritariamente agli interventi e ai servizi erogati dal sistema integrato i soggetti in condizione di povertà o con reddito limitato o situazione economica disagiata, con incapacità fisica o psichica, totale o parziale, di provvedere alle proprie esigenze, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro e soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendano necessari interventi assistenziali.

Nello specifico i principi adottati nell'erogazione del servizio sono i seguenti:

## **2.1 - Rispetto della libertà e dignità della persona**

Il cittadino non è un fruitore passivo nella relazione e nel processo di aiuto, ma ne è il principale attore che si impegna attivamente, una volta consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti, fase per fase, il proprio progetto personale. In questo progetto il servizio si impegna ad aiutare il cittadino verso il raggiungimento degli obiettivi, ma non si deve sostituire a lui, per permettergli di prendere le sue decisioni in libertà e con responsabilità.

## **2.2 - Uguaglianza ed imparzialità**

Il principio di uguaglianza è da intendersi come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'uguaglianza formale a un'uguaglianza sostanziale.

## **2.3 - Continuità**

I servizi sono resi con continuità seguendo il percorso assistenziale personalizzato. È particolarmente curato il passaggio di consegne sia nel caso in cui ci sia una variazione dei professionisti di riferimento sia quando si ha un passaggio da un servizio all'altro.

## **2.4 - Partecipazione**

Il cittadino è pienamente e attivamente coinvolto nella redazione del percorso assistenziale personalizzato e quindi nella fase di progettazione ma anche di verifica del progetto e dei servizi offerti. È prevista inoltre la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione, anche mediante processi partecipativi.

## **2.5 - Efficacia ed efficienza**

Il servizio è erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e le risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.



# **3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizi Sociali del Comune di Firenze si dividono in tre grosse aree, anche se, come dettagliato più avanti, l'accesso presenta caratteristiche comuni:

1. Area del Segretariato Sociale, dell'Inclusione e del Contrasto alla Povertà;
2. Area della Promozione e dei Diritti dei Minori;
3. Area della Marginalità e Immigrazione.

## 3.1 - Caratteristiche

### **Area del segretariato sociale, dell'inclusione e del contrasto alla povertà**

Il Servizio Segretariato sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà gestisce e coordina le attività di natura tecnico-professionale che interessano la fase di accesso ai servizi sociali di cittadini residenti o temporaneamente presenti sul territorio del Comune di Firenze. Predispone e gestisce percorsi mirati al contrasto alla povertà e all'inclusione sociale nonché alla prevenzione di fenomeni di deprivazione multifattoriale per mancanza di accesso a dimensioni essenziali quali il reddito, la formazione scolastica, l'occupazione, l'alloggio, la sanità.

### **Area della promozione e dei diritti dei minori**

Il Servizio Promozione Diritti e Tutela dei Minori si occupa della presa in carico di bambine/bambini e ragazze/ragazzi in età compresa tra 0 e 18 anni, interessati da provvedimenti delle Autorità Giudiziaria, e di giovani adulti con proseguimento assistenziale disposto dall'Autorità Giudiziaria minorile e delle loro famiglie. Il personale del Servizio Sociale Professionale afferente a questa area opera nei sette centri sociali presenti nel territorio del Comune di Firenze (CS Osteria, CS Bini, CS Chiusi, CS San Iacopino, CS Santa Monaca, CS D'Annunzio, CS Gavinana).

Esistono inoltre degli specifici percorsi, tutti con sede in Via Palazzuolo 12, relativi a:

- ◆ **Brevi e Preliminari Indagini:** indagini su minori che arrivano dalla Procura dalle Repubblica e che devono essere svolte prima dell'apertura di un fascicolo a carico di un minore segnalato dall'Autorità Giudiziaria;
- ◆ **Centro Affidi:** svolge azioni di sensibilizzazione al fine di promuovere la cultura dell'accoglienza solidale e dell'affidamento, attua iniziative volte al reperimento di famiglie e persone singole disponibili all'affidamento familiare e realizza una banca dati delle disponibilità a cui attingere per l'attivazione dei progetti di affidamento, accoglie le persone che si avvicinano all'affidamento familiare e predispone per loro percorsi di formazione sulle tematiche dell'affido, provvede alla conoscenza delle persone disponibili all'affidamento familiare attraverso un ciclo di colloqui psicosociali, sostiene e accompagna le famiglie affidatarie prima, durante e dopo la conclusione dell'affido;

- ◆ Centro Adozioni: offre informazioni (anche telefoniche) durante tutte le fasi del percorso adottivo, colloqui di accoglienza e primo orientamento, corsi di preparazione all'adozione in gruppo per approfondire le conoscenze e sostenere scelte consapevoli, incontri con gli Enti Autorizzati, colloqui di accoglienza post adottiva, gruppi di sostegno nella fase post-adozione (esclusivamente ai residenti nel Comune di Firenze);
- ◆ Area Tutela Valery: segue i Minori stranieri Non Accompagnati (MSNA) con una età inferiore ai 14 anni, le ragazze MSNA fino ai 18 anni, tutte le situazioni di emergenza di minori presenti sul territorio fiorentino e donne sole o con figli vittime di violenza, abuso, maltrattamento, che sono situati presso la sede di Via Palazzuolo;
- ◆ Progetto Mamma Segreta: offre informazioni, sostegno e accompagnamento durante la gravidanza alle donne in difficoltà di tipo sociale e psicologico; la donna può rivolgersi al servizio in maniera anonima e gratuita, sia per telefono, sia per mail, sia di persona; possono accedere al percorso tutte le donne italiane in gravidanza, straniere, residenti, non residenti, clandestine, nubili, coniugate, senza limiti di età e in qualsiasi condizione sociale e familiare.

All'interno delle équipe e in collaborazione con i centri sociali operano, oltre agli Assistenti Sociali, ed in sinergia con essi, gli Educatori Professionali e gli Psicologi.

In Via Palazzuolo 12 trova sede anche l'ufficio della Responsabile di servizio assieme a tre Responsabili Professionali.

Il Servizio Sociale Professionale eroga una molteplicità di servizi e prestazioni rivolti ai cittadini, sempre in conformità del percorso assistenziale personalizzato e in linea con gli obiettivi del processo di aiuto a favore del singolo o del nucleo quali l'erogazione di Contributi Economici, il Servizio Educativo Domiciliare, l'inserimento in Servizi Semiresidenziali, l'inserimento in Comunità Educative Residenziali, l'inserimento in Comunità Madre e Minori Residenziali, l'inserimento in altre Strutture Residenziali, l'attivazione del Servizio Incontri Protetti, il Servizio di Mediazione Familiare. Molte di queste attività sono realizzate in convenzione o tramite gare d'appalto.

## **Area della marginalità e immigrazione**

Il Servizio Marginalità e Immigrazione è suddiviso in tre diversi Settori Professionali di Competenza.

### **Settore Immigrazione**

Tale Area si occupa del coordinamento, della gestione delle attività di Servizio Sociale Professionale e dei percorsi di integrazione e di accoglienza sul territorio comunale a favore dei cittadini stranieri richiedenti e/o titolari di protezione internazionale e titolari di permesso di soggiorno per casi speciali, anche nell'ambito dei sistemi di intervento e dei progetti in essere a livello europeo, nazionale e regionale.

È responsabile del coordinamento e dell'integrazione dei percorsi professionali con tutti i soggetti partner/gestori delle strutture di accoglienza e dei

progetti di integrazione a favore dei cittadini stranieri richiedenti e/o titolari di protezione internazionale e titolari di permesso di soggiorno per casi speciali.

Si occupa inoltre del coordinamento e della gestione delle attività dello Sportello Unico Comunale per l'Immigrazione e del complesso delle iniziative e dei progetti di promozione e informazione riguardanti la normativa, i servizi e la condizione dei cittadini stranieri e dell'immigrazione sul territorio comunale.

Rientra tra le funzioni del Settore anche il coordinamento generale dei rapporti con la Prefettura di Firenze e con le Istituzioni Regionali e Nazionali competenti per gli interventi a favore dell'integrazione delle popolazioni di etnia Rom e Sinti presenti sul territorio.

### **Settore Marginalità**

Esercita le funzioni di coordinamento e gestione degli interventi e dei percorsi di inclusione in favore dei cittadini marginali (anche provenienti da diverse aree geografiche) presenti sul territorio comunale, con particolare riferimento all'accompagnamento verso percorsi di autonomia abitativa e inserimento lavorativo.

Gestisce e coordina (anche in equipe con altre professionalità di altri enti pubblici e privati per la predisposizione di progetti personalizzati di intervento) tutte le attività di natura professionale che riguardano gli utenti adulti marginali anche non residenti in condizione di grave emarginazione sociale (senza dimora, soggetti detenuti ed ex-detenuti), il cui bisogno socio assistenziale è riconducibile, prevalentemente, a fenomeni anche complessi di svantaggio socio-economico e culturale, di grave emarginazione, non in carico al Servizio Sociale Professionale.

Gestisce l'operatività di strada dedicata a soggetti marginali e le attività di 'bassa soglia' dedicate a persone che fanno uso di sostanze, in stretto raccordo che i servizi sanitari specialistici.

Si occupa inoltre del monitoraggio e del controllo del servizio di accoglienza residenziale invernale dei senza fissa dimora.

Provvede al mantenimento della presa in carico e ai necessari interventi di sostegno, anche successivi al superamento della situazione di emergenza, per quei soggetti che insistono nei principali luoghi deputati alla marginalità. È responsabile della procedura inerente all'iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora abitualmente presenti sul territorio comunale.

Si occupa del coordinamento degli interventi relativi alla prevenzione della tratta e grave sfruttamento lavorativo curando le necessarie forme di raccordo operativo e professionale con la Regione Toscana e i relativi soggetti di competenza.

### **Settore Minori Stranieri Non accompagnati**

È responsabile del coordinamento di tutti gli interventi professionali e dell'integrazione dei percorsi, nonché del coordinamento dei soggetti partner/gestori delle strutture di accoglienza, a favore dei Minori Stranieri Non Accompagnati presenti sul territorio.

## 3.2 - Organizzazione

### **AREA DEL SEGRETARIATO SOCIALE, DELL'INCLUSIONE E DEL CONTRASTO ALLA POVERTÀ**

Il Servizio Segretariato Sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà è operativo nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30. Gli Assistenti Sociali sono presenti nei Centri Sociali dislocati nei cinque Quartieri del Comune di Firenze (CS Osteria, CS Bini, CS Chiusi, CS San Iacopino, CS Santa Monaca, CS D'Annunzio, CS Gavinana) e le attività si svolgono previo appuntamento.

#### **Area della promozione e dei diritti dei minori**

Il Servizio Promozione e Diritti afferente alla Area è aperto nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8 alle ore 14 mentre il martedì e giovedì dalle ore 8 alle ore 17.30.

Data la particolarità di alcune attività di sensibilizzazione afferenti al Centro Affidi e Centro Adozioni l'orario di chiusura può protrarsi fino alle 19, e in alcuni casi vengono svolte attività di gruppo con le famiglie ed le ragazze / i ragazzi il venerdì pomeriggio ed il sabato mattina (almeno una volta al mese).

Le attività di Servizio Sociale Professionale vengono svolte previo appuntamento concordato direttamente con le persone.

Le sedi per le Equipe delle Brevi e Preliminari Indagini, per il Centro Affidi, per il Centro Adozioni, per l'Area Tutela Valery, della Responsabile di Servizio e dello Staff sono via Palazzuolo, 12, con l'orario sopra ricordato.

Nei Centri sociali presenti sul territorio (CS Osteria, CS Bini, CS Chiusi, CS San Iacopino, CS Santa Monaca, CS D'Annunzio, CS Gavinana) sono presenti assistenti sociali afferenti a questo servizio con l'orario sopra riportato.

#### **Area della marginalità e immigrazione**

Il Servizio Marginalità e Immigrazione è operativo nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30.

## 3.3 - Stakeholders

### **Area del segretariato sociale, dell'inclusione e del contrasto alla povertà**

Il Servizio Segretariato Sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà collabora fattivamente con enti e associazioni del terzo settore e del volontariato al fine di creare una rete che sia di supporto alle persone che presentano bisogni socioassistenziali e per rimuovere le cause che hanno generato tali bisogni.

### **Area della promozione e dei diritti dei minori**

Il Servizio Sociale Professionale Promozione Diritti e Tutela dei Minori si rivolge a bambine/bambine e ragazze/ragazzi in età compresa tra gli 0 ed i 18 anni interessati da provvedimenti delle Autorità Giudiziarie, e a giovani adulti con proseguimento assistenziale disposto dall'Autorità Giudiziaria minorile e alle loro famiglie.

### **Area della marginalità e immigrazione**

Il Servizio Marginalità e Immigrazione è rivolto alle persone straniere presenti sul territorio, alle persone che versano in una condizione di marginalità sociale, ai Minori Stranieri Non Accompagnati.

## **3.4 - Canali di accesso**

### **Area del segretariato sociale, dell'inclusione e del contrasto alla povertà**

Per accedere al Servizio Segretariato Sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà è necessario contattare il numero verde (gratuito da telefono fisso e cellulare) 800 50 82 86 nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 13, oppure scrivere una mail a [segretariato.sociale@comune.fi.it](mailto:segretariato.sociale@comune.fi.it)

### **Area della promozione e dei diritti dei minori**

Il Servizio Sociale Promozione Diritti e Tutela dei Minori viene svolto previo appuntamento richiesto dai cittadini (anche tramite il Segretariato Sociale per i nuovi accessi) e/o su invito del Servizio stesso in base al mandato delle Autorità Giudiziarie.

### **Area della marginalità e immigrazione**

Per accedere ai servizi dell'Area Marginalità è attivo l'Help Center, sito in Via Valfonda 1, Firenze, Tel. 055/294635, aperto dal lunedì al giovedì con orario 9-13/14-16 e il venerdì con orario 9-13.

Per accedere all'Area Immigrazione è attivo lo Sportello Immigrazione c/o Villa Pallini, sita in Via Baracca 150/p, Firenze, con accesso da Viuzzo delle Calvane 1, Tel. 055/2767078-79 aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 12.45, il martedì e il giovedì anche il pomeriggio con orario 14.30-17.15.

Per quanto riguarda l'Area MSNA il servizio è attivo su richiesta delle Forze dell'Ordine o della Polizia Municipale.

## 3.5 - Contatti

### **Area del segretariato sociale, dell'inclusione e del contrasto alla povertà**

I cittadini già seguiti dal servizio possono rivolgersi all'assistente sociale di riferimento, con cui svolgono periodici incontri in base al progetto elaborato.

Il Responsabile del Servizio del coordinamento del Servizio Segretariato Sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà è il/la E. Q Segretariato Sociale, Inclusione e Contrasto alla Povertà. Per informazioni contattare il numero 800 50 82 86, oppure la mail [segretariato.sociale@comune.fi.it](mailto:segretariato.sociale@comune.fi.it)

Per i nuovi accessi contattare il numero verde (gratuito da telefono fisso e cellulare) 800 50 82 86 nei giorni lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 9 alle ore 13, oppure scrivere una mail a [segretariato.sociale@comune.fi.it](mailto:segretariato.sociale@comune.fi.it)

### **Area della promozione e dei diritti dei minori**

I cittadini già seguiti dal servizio possono rivolgersi all'assistente sociale di riferimento, con cui svolgono periodici incontri in base al progetto elaborato.

Il Responsabile del Servizio del coordinamento del Servizio Promozione Diritti e tutela dei Minori è il/la E. Q. Promozione Diritti e Tutela dei Minori. La sede è Via Palazzuolo n. 12, per informazioni contattare il numero 0552616450, oppure la mail [eq.prodirittietutelaminori@comune.fi.it](mailto:eq.prodirittietutelaminori@comune.fi.it)

Per i nuovi accessi è possibile contattare il numero verde (gratuito da telefono fisso e cellulare) 800 50 82 86 nei giorni lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 9 alle ore 13, oppure scrivere una mail a [segretariato.sociale@comune.fi.it](mailto:segretariato.sociale@comune.fi.it)

### **Area della marginalità e immigrazione**

I cittadini già seguiti dal servizio possono rivolgersi all'assistente sociale di riferimento, con cui svolgono periodici incontri in base al progetto elaborato.

Il Responsabile del Servizio del coordinamento del Servizio Marginalità e Immigrazione è il/la E. Q Marginalità e Immigrazione. La sede è in Viale de Amicis 21, Tel. 0552616843 mail: [marginalitaemimmigrazione@comune.fi.it](mailto:marginalitaemimmigrazione@comune.fi.it)



## 4 - STANDARD DI QUALITÀ

<b>N</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
1	Orario di apertura del Servizio Promozione e Diritti dei Minori	Almeno 20 ore settimanali per l'intero anno solare
2	Livello di soddisfazione delle famiglie che partecipano ai corsi di informazione e formazione all'adozione	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie di 3,50
3	Orario apertura Sportello Immigrazione	5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì per un totale di 30 ore
4	Tempi di risposta alla richiesta di parere alla Residenza Virtuale	30 giorni
5	Orario di apertura Segretariato Sociale	Almeno 30 ore settimanali per l'intero anno solare
6	Tempi di attesa primo colloquio servizio Segretariato Sociale	7 giorni



# 5 - RAPPORTO CON IL CITTADINO



## 5.1 - Reclami

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 30 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il

Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Sociale Professionale tramite gli Sportelli URP:

### - Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 1

Palazzo Cocchi Serristori, piazza Santa Croce n. 1

Tel. 055/2767629 - 055/2767673 - 055/2767674

Mail: [urp.quartiere1@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it)

Sportello LIS lunedì dalle 8.30 alle 13 e il martedì dalle 14.30 alle 17

### - Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 2

Villa Arrivabene, Piazza Alberti 1/a

Tel. 055/2767837 - 055/2767839

Mail: [urp.quartiere2@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it)

Sportello LIS il primo ed il terzo giovedì del mese dalle 14.30 alle 17

### - Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 3

Villa di Sorgane, via Tagliamento 4

Tel. 055/2767703 - 055/276 7741

Mail: [urp.quartiere3@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it)

Sportello LIS il secondo, il quarto ed il quinto giovedì del mese dalle 14.30 alle 17

### - Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 4

Villa Vogel, via delle Torri 23

Tel. 055/2767147 - 055/2767120

Mail: [urp.quartiere4@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it)

### - Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 5

Villa Pallini, via Baracca 150/p

Tel. 055/2767066 - 055/2767047 - 055/2767088

Mail: [urp.quartiere5@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it)

Sportello LIS il giovedì dalle 8.30 alle 13

## 5.2 - Modalità partecipazione degli utenti

In tutte le fasi del processo di aiuto il cittadino viene coinvolto, ascoltato e preso in considerazione anche nella sua autodeterminazione perché la sua partecipazione al processo di aiuto è indispensabile al fine di favorire il cambiamento, la consapevolezza e la responsabilità della persona.

## 5.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della carta

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina: Amministrazione trasparente/servizi erogati/carta dei servizi (al seguente link <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>). Sarà inoltre possibile visionare la Carta dei Servizi presso ogni Centro Sociale o ogni ufficio dove viene ricevuto il cittadino.

Data ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi 30/05/2024

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

