



TEMPO PER L'INFANZIA
spazio per crescere



AdAagio^{2.0}

SPAZI DI BENESSERE PER LE FAMIGLIE
Centro per le famiglie promosso da ATS Milano



Centro per la
Famiglia

CARTA DEI SERVIZI



TEMPO PER L'INFANZIA
spazio per crescere



INDICE

1. Presentazione della Carta dei Servizi
2. Il Centro per la Famiglia
3. L'Ente Gestore
- 3.1 Cooperativa Tempo per l'Infanzia - la storia
- 3.2 Partner - Cooperativa ABCittà
4. Missione, principi e valori
5. Destinatari
6. Organizzazione del Centro
- 6.1 Contatti e sedi
- 6.2 Figure professionali
7. Modalità di accesso
8. Servizi offerti
9. Orari apertura del centro e modalità di accesso
10. Diritti e doveri degli utenti
11. Gratuità delle prestazioni
12. Privacy e trattamento dei dati
13. Qualità dei servizi
14. Reclami, suggerimenti e segnalazioni

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Centro per la Famiglia informa cittadini, famiglie, enti e servizi del territorio circa le attività offerte, le modalità di accesso, i principi che orientano gli interventi e gli standard di qualità garantiti.

La Carta rappresenta un impegno verso la trasparenza, la partecipazione e il miglioramento continuo dei servizi rivolti alle famiglie.

2. IL CENTRO PER LA FAMIGLIA

Il Centro per la Famiglia è un servizio territoriale dedicato alla promozione del benessere familiare e al sostegno delle relazioni che si sviluppano all'interno della famiglia e della comunità.

Nasce nell'ambito delle politiche regionali di supporto alla famiglia come punto di riferimento stabile per accompagnare genitori, bambini, adolescenti e caregiver nelle diverse fasi del ciclo di vita.

Il Centro si configura come uno spazio di ascolto, orientamento, incontro e partecipazione, finalizzato a valorizzare le risorse delle famiglie e a prevenire situazioni di fragilità o isolamento sociale. L'obiettivo è offrire un presidio di prossimità capace di intercettare precocemente i bisogni emergenti e di promuovere percorsi di sostegno accessibili, flessibili e integrati.

Più che un singolo servizio, il Centro per la Famiglia rappresenta un luogo di connessione tra le diverse risorse presenti sul territorio. Opera infatti in stretta collaborazione con enti locali, servizi sociosanitari, istituzioni scolastiche, realtà del Terzo Settore, associazioni familiari, gruppi informali e reti di cittadinanza attiva, contribuendo a costruire una comunità più inclusiva e attenta ai bisogni delle persone.

L'azione del Centro si fonda su una prospettiva preventiva e promozionale: le famiglie non sono considerate soltanto destinatarie di interventi, ma soggetti attivi portatori di competenze, esperienze e risorse da valorizzare. In questa ottica il Centro favorisce la partecipazione, il mutuo aiuto e la costruzione di legami sociali significativi.

Attraverso attività informative, consulenze, percorsi educativi, gruppi di confronto, iniziative di comunità e interventi di accompagnamento, il Centro sostiene le famiglie nelle sfide quotidiane legate alla crescita dei figli, alle relazioni familiari, ai passaggi evolutivi e alle situazioni di vulnerabilità.

Le attività sono progettate e realizzate in collaborazione con i soggetti della rete territoriale, con l'obiettivo di offrire risposte coordinate e personalizzate, facilitando l'accesso alle opportunità presenti nella comunità e promuovendo il benessere delle

*Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri
Carta dei Servizi Centri per la Famiglia Emissione in data 30/06/2026*

famiglie in tutte le fasi della loro vita.

3. L'ENTE GESTORE

Il Centro per la Famiglia è gestito dalla Cooperativa Sociale Tempo per l'Infanzia, ente capofila del progetto, in collaborazione con ABCittà e con la rete dei soggetti territoriali coinvolti nelle attività del servizio. L'esperienza maturata negli anni nell'ambito educativo, sociale e di sostegno alle famiglie costituisce la base sulla quale si sviluppano le azioni del Centro per la Famiglia, orientate alla promozione del benessere, alla prevenzione delle fragilità e al rafforzamento delle risorse della comunità.

3.1 La Cooperativa Sociale Tempo per l'Infanzia – la storia

La Cooperativa Sociale Tempo per l'Infanzia è una realtà del Terzo Settore attiva a Milano da oltre quarant'anni nell'ambito dell'educazione, della promozione del benessere dei minori e del sostegno alle famiglie.

Costituita formalmente nel 1993, la Cooperativa nasce da un'esperienza avviata nei primi anni Ottanta grazie all'impegno di cittadini, volontari e operatori che hanno sviluppato sul territorio interventi innovativi a favore di bambini, adolescenti e nuclei familiari in situazione di fragilità. Nel corso degli anni l'organizzazione è cresciuta consolidando la propria presenza nei quartieri della città e sviluppando una rete stabile di collaborazioni con enti pubblici, istituzioni scolastiche, servizi sociosanitari e realtà del Terzo Settore.

La Cooperativa opera con la convinzione che ogni persona possieda risorse e potenzialità che possono essere valorizzate attraverso relazioni educative significative, opportunità di crescita e percorsi di accompagnamento personalizzati. Per questo promuove interventi orientati alla prevenzione del disagio, all'inclusione sociale, alla partecipazione attiva e al rafforzamento delle competenze individuali e familiari.

Nel tempo, Tempo per l'Infanzia, ha sviluppato numerosi servizi e progetti rivolti a bambini, adolescenti, giovani, famiglie e comunità locali, tra cui servizi educativi territoriali, attività di sostegno alla genitorialità, interventi scolastici, orientamento educativo e professionale, consulenze specialistiche, progetti di inclusione sociale e iniziative di promozione della partecipazione e della cittadinanza attiva.

La Cooperativa dispone di un'équipe multidisciplinare composta da professionisti qualificati – educatori socio-pedagogici, psicologi, pedagogisti, mediatori familiari e culturali, orientatori, formatori e progettisti – che operano in modo integrato per garantire interventi efficaci e rispondenti ai bisogni delle persone e delle famiglie.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua degli operatori, alla supervisione professionale e al miglioramento costante della qualità dei servizi offerti.

La Cooperativa Sociale Tempo per l'Infanzia è iscritta agli albi previsti dalla normativa vigente e opera secondo principi di trasparenza, responsabilità sociale, partecipazione e collaborazione con la comunità locale.

3.2 Il partenariato del Centro per le Famiglie

Il Centro per la Famiglia è realizzato dalla Cooperativa Sociale Tempo per l'Infanzia in collaborazione con **ABCittà**, realtà storicamente impegnata nella promozione della partecipazione civica, dell'educazione alla cittadinanza e dello sviluppo di comunità. L'integrazione delle competenze dei partner consente di offrire alle famiglie un sistema articolato di opportunità, servizi e interventi orientati al benessere, alla prevenzione delle fragilità e al rafforzamento delle reti sociali territoriali.

4. MISSIONE, PRINCIPI E VALORI

Il Centro per la Famiglia promuove il benessere delle famiglie attraverso interventi di prevenzione, accompagnamento, orientamento e supporto, valorizzando il ruolo sociale, educativo e il protagonismo della famiglia. Opera per sostenere la genitorialità e il benessere del sistema familiare, favorendo lo sviluppo delle risorse e delle competenze delle famiglie e promuovendone l'autonomia.

L'azione del Centro si fonda sui principi di:

- centralità della persona;
- valorizzazione delle risorse familiari;
- inclusione sociale;
- pari opportunità;
- non discriminazione;
- partecipazione attiva;
- integrazione tra servizi;
- lavoro di comunità;
- tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza;
- promozione dell'autonomia delle famiglie.

Il Centro opera in stretta integrazione con i servizi sociali, sociosanitari, sanitari, educativi e con tutti gli altri soggetti del territorio, contribuendo alla costruzione di una rete territoriale stabile e coordinata a sostegno delle famiglie. In tale ambito, promuove lo sviluppo di comunità e favorisce la collaborazione tra istituzioni, enti del Terzo Settore, associazioni e reti informali, sostenendo processi di co-progettazione e di welfare di prossimità ispirati ai principi di sussidiarietà.

In particolare, il Centro per la Famiglia:

- promuove e sostiene reti di famiglie, favorendo la partecipazione attiva e la cittadinanza;
- integra e raccorda gli interventi e i servizi rivolti alle famiglie presenti sul territorio;
- valorizza il ruolo sociale delle famiglie, favorendo la costruzione di alleanze

*Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri
Carta dei Servizi Centri per la Famiglia Emissione in data 30/06/2026*

educative e di comunità;

- facilita la creazione e il consolidamento di reti territoriali tra i diversi soggetti che operano a favore delle famiglie;
- svolge attività di informazione, orientamento e analisi della domanda, accompagnando persone e famiglie verso i percorsi più appropriati e, quando necessario, verso i servizi specialistici competenti;
- organizza iniziative, eventi e incontri di informazione e sensibilizzazione sui temi della famiglia, della genitorialità, dell'educazione e delle relazioni intergenerazionali;
- offre spazi di ascolto e consulenza relazionale di breve durata rivolti ai genitori e alle coppie genitoriali, finalizzati ad affrontare difficoltà di natura educativa, relazionale, sociale e affettiva;
- promuove attività formative rivolte agli operatori e ai soggetti della rete territoriale;
- svolge una funzione prevalentemente preventiva, integrandosi con i servizi deputati alla cura, al trattamento e all'assistenza attraverso specifici protocolli operativi, al fine di garantire continuità e appropriatezza degli interventi a favore delle famiglie.

5. DESTINATARI

Il Centro per la Famiglia si rivolge a tutte le famiglie del territorio del Municipio 2 con l'obiettivo di informare, orientare e promuovere il ruolo sociale, educativo, di cura della famiglia e di realizzare azioni ed interventi diversificati a sostegno della coppia, della genitorialità. Hanno una funzione preventiva e di promozione e accompagnamento della famiglia in tutto il suo ciclo di vita.

L'azione del CpF, pertanto, si rivolge alle famiglie nella loro universalità, non necessariamente caratterizzate da vulnerabilità, con la finalità di valorizzare le competenze, promuovere il protagonismo familiare e il confronto fra pari quale importante stimolo per acquisire e implementare le risorse necessarie allo svolgimento del ruolo genitoriale-educativo.

A chi ci rivolgiamo:

- famiglie con figli minorenni;
- futuri genitori;
- genitori singoli;
- famiglie in situazioni di vulnerabilità;
- bambini e bambine;
- preadolescenti e adolescenti;
- giovani adulti;
- nonni e caregiver familiari;
- famiglie con background migratorio;
- cittadini residenti nel territorio di riferimento.

Considerate le specificità del contesto nel quale operiamo, particolare priorità è riconosciuta a:

- famiglie in condizioni di fragilità socio-economica
- nuclei con difficoltà educative e relazionali
- famiglie con limitato accesso ai servizi
- contesti multiculturali

6. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO PER LA FAMIGLIA AD-AGIO 2.0

Il Centro per la Famiglia ha 3 sedi distribuite nel Municipio 2 della città di Milano.

6.1 CONTATTI E SEDI

Coop. Soc. Tempo per l'Infanzia	HUB	Via G. Bechi, 9	351 4424311 spaziofamiglie@tempoperlinfanzia.it
Coop. Soc. Tempo per l'Infanzia	SPOKE 1	Via Sant'Erlembaldo, 2	351 4424311 spaziofamiglie@tempoperlinfanzia.it
Coop. Soc. ABCittà	SPOKE 2	Via Carlo Conti, 20	331 4015631 spaziofamiglie@tempoperlinfanzia.it

6.1 FIGURE PROFESSIONALI

Nella progettualità proposta le figure professionali operative all'interno del Centro per la Famiglia sono:

- pedagogiste,
- psicologhe;
- educatrici professionali;
- educatore ambientale;
- psicomotriciste;
- tecnica in ambito artistico;
- mediatore culturale/linguistico;
- personale amministrativo.

Potranno essere presenti altre figure professionali provenienti da partners di progetto.

L'equipe opera in integrazione, garantendo un approccio interdisciplinare e centrato sulla famiglia.

7. MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Centro per la Famiglia è libero e gratuito.

Le famiglie possono rivolgersi direttamente al servizio attraverso:

- contatto telefonico;
- posta elettronica;
- accesso diretto presso le sedi;

*Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri
Carta dei Servizi Centri per la Famiglia Emissione in data 30/06/2026*

- invio da parte di servizi territoriali, scuole, consultori, ASST, ATS e Comuni.

Dopo una prima fase di accoglienza e orientamento, viene individuato il percorso più adeguato ai bisogni espressi dalla famiglia.

8. SERVIZI OFFERTI

Area di servizio	Prestazioni offerte	Destinatari
Accoglienza e orientamento	Ascolto dei bisogni, sportello informativo, orientamento ai servizi territoriali, accompagnamento nella costruzione di percorsi personalizzati, orientamento alle misure di sostegno e ai servizi specialistici.	Famiglie, genitori, caregiver
Sostegno alla genitorialità	Colloqui individuali, consulenze pedagogiche e psicopedagogiche, parent coaching, gruppi genitori, incontri tematici, mediazione educativa familiare.	Genitori e caregiver
Prima infanzia (0-6 anni)	Accompagnamento alla nascita, sostegno ai primi 1000 giorni, spazi gioco genitore-bambino, laboratori psicomotori, attività di promozione dello sviluppo e del benessere relazionale.	Bambini 0-6 anni e famiglie
Bambini, preadolescenti e adolescenti (7-18)	Consulenze psicoeducative, orientamento, laboratori espressivi, attività artistiche e ambientali, cittadinanza attiva, educazione digitale, prevenzione dei comportamenti a rischio, promozione delle life skills, supporto all'apprendimento.	Bambini, ragazzi e famiglie
Consulenze specialistiche	Consulenze psicologiche e psicopedagogiche, mediazione familiare, orientamento ai servizi specialistici, presa in carico integrata con la rete territoriale.	Famiglie e singoli cittadini
Attività di gruppo e comunità	Laboratori, gruppi di socializzazione, eventi informativi, incontri intergenerazionali, iniziative territoriali, attività di educazione ambientale e benessere comunitario.	Famiglie e cittadinanza

Lavoro di rete	Collaborazione con ATS, ASST, Case di Comunità, Consultori, UONPIA, scuole, servizi sociali, Terzo Settore e reti territoriali.	Famiglie e servizi
----------------	---	--------------------

AREE PROGETTUALI E INIZIATIVE

ACCOGLIERE, ASCOLTARE E SOSTENERE

Il Centro per la Famiglia si pone l'obiettivo di rilevare precocemente, attraverso una puntuale consulenza psico-socio-pedagogica, eventuali stati di disagio che necessitano della messa in campo di un'azione di sostegno per le famiglie.

- ***Sportello di orientamento***

Sportello a carattere informativo e di orientamento in connessione diretta con gli altri servizi della rete territoriale. Presso lo sportello si realizza il primo spazio di ascolto diversificato per accogliere e orientare la domanda espressa dall'utente. Gli sportelli sono presenti anche all'interno delle scuole del Municipio-2.

- ***Sportello di ascolto - consulenze e supporto pedagogico/educativo individuale, di coppia e familiare***

Il Centro per la Famiglia offre uno sportello dedicato, su prenotazione per la presa in carico delle situazioni di fragilità o che necessitano di interventi di empowerment. Mette a disposizione supporto pedagogico/educativo con incontri individuali, di coppia e familiare in un'ottica di prevenzione e promozione del benessere della persona. L'intervento può essere rivolto a individui, genitori o familiari che attraversano momenti di difficoltà e criticità nel loro percorso di vita o nelle relazioni familiari. La consulenza pedagogica non ha finalità diagnostico/terapeutiche, ma attraverso l'ascolto supporta l'individuo nel mettere a fuoco i problemi, connettere tra loro le situazioni e individuare possibili strategie educative per affrontarle, potenziando le risorse della persona e del contesto.

- ***Percorsi di counseling educativo rivolti a preadolescenti e adolescenti***, finalizzati a offrire uno spazio di ascolto qualificato, sostegno e orientamento rispetto alle sfide evolutive, scolastiche, relazionali ed emotive proprie dell'età. I percorsi favoriscono lo sviluppo delle life skills, il rafforzamento dell'autostima e delle competenze decisionali, la prevenzione dei comportamenti a rischio e la valorizzazione delle risorse personali, in stretta collaborazione con la famiglia e, quando necessario, con la rete dei servizi territoriali.

PROMUOVERE IL BENESSERE E L'EMPOWERMENT DELLE FAMIGLIE

Il Centro per la famiglia, con l'obiettivo di promuovere il ruolo sociale, educativo e il protagonismo delle famiglie realizza interventi a sostegno della genitorialità e del benessere di tutta la famiglia, in particolare con figli dai 0 ai 18 anni .

- **Attività di gruppo**

Nei Centri per la Famiglia possono essere organizzati dei percorsi rivolti a gruppi target di utenti. I temi trattati sono inerenti alla genitorialità, all'adolescenza e alla promozione della salute e degli stili di vita, ecc. **Incontri formativi e informativi**
Gli incontri formativi e informativi sono rivolti alle famiglie del territorio e hanno l'obiettivo di offrire spazi di approfondimento, confronto e orientamento su tematiche educative, relazionali e di sviluppo, differenziate in base alle fasce d'età dei minori.

Gli incontri sono organizzati e condotti da figure professionali qualificate (psicologi, pedagogisti ed educatori), favorendo una partecipazione attiva e uno scambio tra pari.

- **Laboratori di empowerment e supporto alla genitorialità**

I laboratori di empowerment e supporto alla genitorialità sono interventi di gruppo rivolti a genitori, caregiver e nuclei familiari, finalizzati a rafforzare le competenze educative, relazionali ed emotive degli adulti di riferimento. Le attività sono strutturate in setting laboratoriali esperienziali, che prevedono il coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso momenti di confronto, condivisione e sperimentazione pratica, anche in contesti genitore-figlio.

- **Eventi di promozione sul territorio**

Gli eventi di promozione sul territorio sono iniziative pubbliche rivolte alla cittadinanza e alle famiglie, finalizzate a far conoscere i servizi del Centro per la Famiglia e a favorire l'accesso consapevole alle opportunità presenti sul territorio. Gli eventi si configurano come giornate aperte e momenti di comunità, caratterizzati da attività informative, laboratoriali e di socializzazione, che prevedono il coinvolgimento di operatori qualificati e di figure professionali dell'area educativa, psicologica e sociale. Le iniziative hanno inoltre una funzione di aggancio e intercettazione dei bisogni, con particolare attenzione ai nuclei familiari in condizione di fragilità o di minore accesso ai servizi.

- **Gruppi auto-muto aiuto**

I gruppi di auto-mutuo aiuto sono interventi rivolti a genitori, caregiver e familiari che condividono una medesima condizione di difficoltà o un bisogno specifico, con l'obiettivo di attivare processi di sostegno reciproco, condivisione e scambio di esperienze. I gruppi sono condotti da facilitatori con competenze educative e psicosociali, con funzione di mediazione e supporto metodologico, e si basano sulla valorizzazione delle risorse personali e relazionali dei partecipanti.

FAMIGLIE E PRIMA INFANZIA

Un servizio educativo e di socializzazione rivolto ai nuclei familiari con bambini di età compresa tra 0 e 5 anni, finalizzato a sostenere la relazione precoce tra adulto di riferimento e bambino e a promuovere il benessere relazionale e lo sviluppo armonico del minore.

Il servizio comprende:

- **spazi di gioco** con attività libere e guidate, nelle quali i bambini possono sperimentare esperienze motorie, sensoriali, cognitive ed espressive in un ambiente accogliente, protetto e stimolante, con la presenza attiva del genitore o del caregiver;
- **laboratori di lettura espressiva**, che promuovono la lettura precoce come occasione di relazione, comunicazione e sviluppo del linguaggio, favorendo momenti di condivisione tra adulti e bambini attraverso racconti, narrazioni e attività ludico-espressive;
- **spazi dedicati alle mamme nel periodo successivo alla gravidanza**, finalizzati a favorire il benessere materno, la socializzazione e il confronto tra pari. Attraverso **gruppi di mamme** e momenti di incontro guidati da educatori e professionisti, le partecipanti possono condividere esperienze, emozioni e bisogni legati alla maternità e ai primi mesi di vita del bambino, rafforzando le proprie competenze genitoriali e costruendo reti di sostegno reciproco;
- percorsi di **supporto alle genitorialità** e di accompagnamento delle donne in gravidanza e delle neo mamme anche per accogliere e accompagnare le richieste e i bisogni dei nuclei familiari anche presso il loro domicilio.

Tutte le attività sono condotte da educatori professionali e prevedono momenti di osservazione, facilitazione dell'interazione adulto-bambino e proposte ludico-educative adeguate alle diverse fasi dello sviluppo.

9. ORARI DI APERTURA E MODALITÀ DI ACCESSO

Di seguito, sono riportati le modalità di raggiungimento e gli orari di apertura del Centro per la famiglia.

Le attività si svolgono:

- ad accesso libero,
- su appuntamento,
- secondo calendario e con prenotazione per le attività di gruppo.

È possibile, inoltre, usufruire di prestazioni anche da remoto.

Il primo contatto con il Centro per la Famiglia può avvenire

- telefonicamente o tramite mail
- direttamente presso l'HUB del Centro per la Famiglia durante gli orari di apertura/accoglienza al pubblico
- invio da parte di servizi territoriali (servizi sociali, scuole, UONPIA, consultori)
- invio da altri enti del terzo settore.



TEMPO PER L'INFANZIA
spazio per crescere

Cooperativa Tempo per l'Infanzia - HUB

Via G. Bechi, 9 - 20126 Milano
M1 Gorla

Attività / Servizio	Giorni e Orari	Modalità
Sportello	Lun- Ven 09:00 - 13:00	Accesso libero
Sportello	Lun- Ven 14:30 - 18:30	Su appuntamento
Sportello scuole	1 giorno a settimana	Accesso libero
Interventi di accompagnamento educativo e orientamento scolastico	Lun- Ven 14:30 - 18:30	Su appuntamento



TEMPO PER L'INFANZIA
spazio per crescere

Cooperativa Tempo per l'Infanzia - HUB

Via Sant'Erlembaldo, 2 - 20126 Milano
M1 Gorla

Attività / Servizio	Giorni e Orari	Modalità
Gruppi, laboratori, incontri informativi e formativi	Cadenza mensile	Accesso libero previa adesione
Consulenze pedagogiche per genitori	Lun – Ven 14:30 – 18:30	Su appuntamento
Counseling rivolto agli adolescenti e alle loro famiglie	Lun – Ven 14:30 – 18:30	Su appuntamento
Centro per l'apprendimento (doposcuola specialistico)	Da concordare con la famiglia Lun – Ven, 14:30 – 18:30 Sab, 10:00 – 13:00	Percorso personalizzato



Cooperativa Sociale ABCittà

Via C. Conti, 20 - 20126 Milano
Bus 87, Tram 1

Attività / Servizio	Giorni e Orari	Modalità
Spazio gioco e Spazio libro	Lunedì 15:00 – 19:00 o	Accesso libero

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri
Carta dei Servizi Centri per la Famiglia Emissione in data 30/06/2026

	Sabato 10:00-12:30	
Eventi o laboratori	Cadenza mensile sabato 09:00 – 13:00 oppure in giorni infrasettimanali	Accesso libero previa adesione
Consulenza	Lunedì, mercoledì e venerdì	Su appuntamento
Sportello nidi e scuole dell'infanzia	1 giorno a settimana	Accesso libero

10. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

Il Centro per la Famiglia opera nel rispetto dei diritti della persona e l'Ente Capofila così come l'Ente Partner si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori.

Il Centro per la Famiglia garantisce:

- **eguaglianza:** si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- **diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche;
- **accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;
- **informazione e partecipazione degli utenti:** il Centro per la Famiglia si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente/delle famiglie alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi presenti;
- **continuità del servizio erogato:** si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il personale si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali

*Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri
Carta dei Servizi Centri per la Famiglia Emissione in data 30/06/2026*

interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio;

- **trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate;
- **libera scelta:** ogni cittadino ha diritto di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità e di rivolgersi al Centro per la Famiglia indipendentemente dalla propria residenza;
- **suggerimenti e/o reclami:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

DOVERI

I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise, impegnandosi a:

- aderire al progetto concordato con continuità;
- avvertire in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, per permettere ad altri utenti di usufruire delle offerte del Centro per la Famiglia;
- in caso di interruzione del percorso, comunicare le motivazioni agli operatori di riferimento;
- impegnarsi a fornire un riscontro, attraverso un questionario di gradimento, riguardo all'attività o all'intervento svolti per contribuire alla valutazione e al miglioramento del servizio.

11. GRATUITA' DELLE PRESTAZIONI

Tutte le attività e i servizi offerti dal Centro per la Famiglia sono gratuiti per i cittadini destinatari del servizio.

Le prestazioni sono realizzate nell'ambito della Sperimentazione dei Centri per la Famiglia promossa e finanziata da Regione Lombardia e attuata dalle ATS competenti, in collaborazione con gli Ambiti Territoriali Sociali e gli enti gestori accreditati, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

Le attività sono finanziate attraverso le risorse regionali destinate ai Centri per la Famiglia e dalle ulteriori risorse messe a disposizione dagli enti promotori e dai partner di progetto, con l'obiettivo di garantire un accesso libero, equo e inclusivo ai servizi di sostegno, prevenzione e promozione del benessere familiare.

L'accesso ai servizi avviene, di norma, su richiesta diretta dei cittadini o su invio dei servizi territoriali. Alcune attività possono prevedere l'iscrizione preventiva o la prenotazione, in relazione alle caratteristiche dell'intervento e al numero massimo di partecipanti.

Eventuali iniziative straordinarie, realizzate nell'ambito di specifici progetti o finanziamenti aggiuntivi, che prevedano modalità organizzative differenti, saranno comunicate preventivamente agli utenti attraverso i canali informativi del Centro.

12.PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI

Il Centro per la Famiglia garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Regolamento Europeo UE 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale applicabile.

I dati raccolti vengono utilizzati esclusivamente per finalità connesse all'erogazione dei servizi, al monitoraggio delle attività e agli adempimenti previsti dalla normativa.

Gli operatori sono tenuti al segreto professionale e alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento delle proprie funzioni.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile presso le sedi del servizio e sul sito dell'Ente Gestore.

13 QUALITA' DEI SERVIZI

Il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento rispetto ai servizi offerti dal Centro per la Famiglia; a tal fine viene utilizzato apposito questionario per la rilevazione della customer satisfaction.

I risultati della rilevazione sono analizzati al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

14 RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Il Centro per la Famiglia considera reclami, osservazioni e suggerimenti strumenti utili per il miglioramento continuo del servizio.

Gli utenti possono presentare segnalazioni:

- tramite e-mail all'indirizzo spaziofamiglie@tempoperlinfanzia.it;
- in forma scritta presso una delle sedi del servizio;
- attraverso i questionari di valutazione.

Le segnalazioni vengono registrate, analizzate e prese in carico dal Coordinamento del Centro.

Il servizio si impegna a fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

