



Linee Guida per la costituzione in via sperimentale

“One stop shop” multimediali

Autorità di Gestione del PON Città Metropolitane 2014-2020
Autorità Urbana di Napoli - www.comune.napoli.it

 www.ponmetro.it  [@ponmetro1420](https://twitter.com/ponmetro1420)

a cura della Struttura di gestione del PON Metro
U.O.A. Attuazione delle Politiche di Coesione

Versione

del 31/05/18

Sommario

Perché le Linee guida	3
A chi è rivolto	3
Quali sono gli obiettivi che ci siamo posti	3
Quale è stato il percorso seguito	4
Premessa	4
1. Focus PON Metro	4
2. Governance	7
3. La Strategia Locale	7
4. Obiettivi Integrati	9
5. Finalità dell'ASC	11
6. Destinatari delle azioni (Target)	13
7. Linee di attività	15
Contributi per il pagamento delle spese di affitto	16
7.1 Start Checking: accoglienza, profilazione e presa in carico.....	17
7.2 Soluzioni all'abitare	19
7.2.1 Gestione Edilizia residenziale pubblica	19
7.2.2 Mediazione immobiliare	19
7.2.3 Gestione emergenza abitativa	19
7.2.4 Osservatorio sull'abitare	21
7.3 Coordinamento e integrazione con i servizi sociali.....	22
7.4 Orientamento lavorativo.....	22
8. Gruppo di lavoro	25
9. Sede	27
10. Budget e copertura finanziaria	27
11. Software di gestione	28
12. Monitoraggio e valutazione	29
Lista degli acronimi	29

Perché le Linee guida

Uno dei problemi più gravi che ha colpito la città di Napoli negli ultimi anni è quello dell'emergenza abitativa: la crisi economica ha causato numerosi provvedimenti di sfratto per morosità incolpevole; la consistenza della causale "morosità" sul numero di sfratti ordinati raggiunge livelli dell'85,2%¹.

Per far fronte a questo problema, l'amministrazione comunale intende rafforzare i servizi di contrasto alla povertà abitativa e di accompagnamento alla casa, attraverso un approccio multi-dimensionale ed integrato d'inclusione attiva in coerenza con il paradigma "Housing First"².

A tale scopo ha progettato l'attivazione dell'Agenzia Sociale per la Casa (ASC): sperimentazione di modelli innovativi sociali e abitativi, finalizzati a soddisfare i bisogni di specifici soggetti-target caratterizzati da specifica fragilità socio-economica.

In quanto trattasi di un modello innovativo e sperimentale si è ritenuto doveroso predisporre opportune Linee Guida.

Queste contengono una serie di indicazioni strategico – operative per la definizione di dispositivi d'integrazione della rete territoriale dei servizi, realizzabili nella formula istituzionale e organizzativa dell'Agenzia Sociale per la Casa (ASC): un *work in progress* che presenta gli esiti della riflessione condotta da diverse *expertise*, allo scopo di definire i destinatari, il servizio offerto e la modalità di erogazione del modello dell'ASC.

Questo documento avrà come complemento, il Manuale Operativo **che disciplinerà le procedure dell'Agenzia e i rapporti** con gli *stakeholders* e con il soggetto esterno (individuato con procedura di gara) che contribuirà, affiancando il personale interno, alla sua gestione.

A chi è rivolto

Le Linee Guida sono rivolte a tutti gli attori (interni e/o esterni all'amministrazione), a qualsiasi titolo coinvolti dalla definizione di servizi e strumenti per il *re-housing* ed i percorsi di reinserimento sociale, lavorativo, educativo e sanitario contemplati nella presa in carico globale degli utenti.

Il documento è destinato anche a tutti gli *stakeholders*, titolari di interessi positivi o negativi, su cui l'azione dell'ente può impattare.

Quali sono gli obiettivi che ci siamo posti

Le Linee Guida rappresentano un *vademecum* per tutti i soggetti coinvolti nei processi di "presa in carico integrata di individui e nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità".

In considerazione dell'ampiezza e della complessità del tema, forniscono un riferimento utile per comprendere il contesto e definire un quadro sufficientemente completo degli strumenti e dei

¹ Elaborazione UIL su Fonte Ministero dell'Interno Ufficio Centrale di Statistica "Gli sfratti in Italia: andamento delle procedure di rilascio di immobili ad uso abitativo" Anno 2016.

² L'approccio Housing First affonda già le sue radici negli anni '50 e '60 negli Stati Uniti ma diventa più noto negli anni '90 quando Sam Tsemberis, considerato suo fondatore, avvia a New York il programma Pathways to Housing che si basa sull'assunto principale che la casa è un diritto umano primario. I principi che guidano questo sono: la comprensione del bisogno dell'utente; un supporto che dura per tutto il tempo necessario; accesso ad appartamenti indipendenti situati in diverse zone della città (scattered site housing); separazione del trattamento dal diritto alla casa; auto-determinazione del soggetto nelle scelte da fare; definizione di un programma di supporto condiviso tra servizio sociale e utente (recovery orientation); riduzione del danno.

criteri che possono essere utili agli operatori di tale approccio innovativo-strategico, orientato ad una maggiore consapevolezza degli impatti prodotti dalle sinergie create.

Quale è stato il percorso seguito

Il team che ha lavorato alla predisposizione del presente documento, ha intrapreso un percorso di riflessione nell'ottica della responsabilità sociale dell'azione dell'Amministrazione, che trae origine dalla consapevolezza del "valore aggiunto" prodotto dall'avvio di questa nuova "struttura", rispetto ad altre possibili modalità di *networking* degli uffici pubblici.

Il lavoro ha previsto una serie di *step*, quali:

- Lo studio del quadro derivante dalla normativa;
- L'Approfondimento di alcuni riferimenti teorici su *Housing First ed Housing Led*;
- Una ricognizione delle esperienze in essere tra gli Organismi Intermedi del PON.

Premessa

Il percorso di attuazione delle politiche di coesione messe in campo nell'ambito della Strategia Europea 2020, pone particolare importanza ai temi dell'inclusione attiva e della lotta alla povertà. La visione sociale del modello europeo rappresenta un'importante novità al più alto livello dell'Unione europea, tanto da riservare una quota pari al 20% dell'ammontare delle risorse destinate alle politiche di inclusione sociale, in ambito FSE.

Tra gli obiettivi della stessa Strategia, infatti, si evidenzia per la prima volta un traguardo importante relativo alla lotta alla povertà, proprio dal punto di vista quantitativo: ridurre di 20 milioni, entro il 2020, il numero dei poveri e delle persone a rischio di povertà.

In tale contesto, interviene, tra gli altri, il Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane" (PON METRO), rispetto al quale il Comune di Napoli è stato designato Organismo Intermedio³.

Esso promuove, fra l'altro, la sperimentazione su base nazionale di percorsi individuali di inserimento lavorativo, sociale, educativo, sanitario e accompagnamento alla casa, implementati per il tramite di Agenzie sociali per la casa.

1. Focus PON Metro

L'analisi che segue si focalizza sul secondo driver⁴ che il Programma persegue attraverso il contrasto al "disagio abitativo", ossia quello relativo all'inclusione sociale, che condivide i principi del paradigma *Housing First* (di seguito anche HF).

L'approccio *Housing First* rappresenta un modello teorico di contrasto della marginalità estrema, secondo il quale la casa è il punto di partenza per l'integrazione sociale dell'individuo o delle famiglie in condizioni di disagio: tale approccio prevede un accompagnamento e una "presa in

³ L'Organismo Intermedio è rappresentato dal comune della città capoluogo. Ad esso sono affidate la pianificazione e la gestione di servizi per lo sviluppo urbano.

⁴ Per driver si intendono i temi fondamentali di sviluppo individuati dall'Agenda Urbana Nazionale. Il PON Metro interviene sull'applicazione del paradigma Smart City e sulla promozione di pratiche e progetti di inclusione sociale

carico” multidimensionale dell’individuo finalizzato alla fuoriuscita in maniera permanente dalla situazione di povertà o emarginazione.

Per applicare in termini pratici il modello proposto dal Programma, è opportuno combinare le modalità di presa in carico del disagio abitativo (*dimensione*) con le azioni integrative di contrasto alla povertà abitativa (*concetti chiave*).



Dimensione:

1. il *target* di riferimento delle azioni volte alla riduzione del disagio abitativo;
2. i *servizi da attivare* per conseguire i risultati attesi dal PON attraverso “misure integrate di inclusione attiva”;
3. le *modalità organizzative* per l’erogazione di tali servizi.

Concetti chiave:

1. *Housing First*: l’approccio che deve guidare l’azione dell’attuatore rispetto all’identificazione del target e dei servizi;
2. *Agenzia per la Casa*: la modalità organizzativa identificata per l’erogazione dei servizi;
3. *One stop shop*: la modalità operativa per la presa in carico dell’utente in condizioni di disagio, destinatario finale dell’azione del PON.

La combinazione di questi parametri determina la scelta tra la fornitura diretta di servizi, con risorse interne all’ente, oppure indiretta, attraverso il coordinamento con altri attori per l’erogazione dei servizi stessi.

Il Programma lascia dunque una notevole autonomia agli Organismi Intermedi nel combinare i “tre paradigmi chiave” emergenti dal PON (HF, Agenzia per la Casa e “one stop shop”) con le “tre dimensioni” principali che, simmetricamente, determinano le modalità di presa in carico del disagio abitativo:

1. **Destinatari delle azioni (Target);**
2. **Tipologie di Servizi da attivare;**
3. **Organizzazione dei servizi.**

Considerando l'impostazione adottata nel PON relativamente al contrasto al disagio abitativo, è opportuno esaminare sinteticamente i principi riconducibili all'approccio Housing First.

In Italia, il documento di riferimento con cui il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha fatto proprio l'approccio "Housing First" è rappresentato dalle "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia" (di seguito Linee di Indirizzo). Una definizione esaustiva dell'approccio HF viene data a pag. 27 delle Linee di Indirizzo:

"Con Housing First si identificano tutti quei servizi basati su due principi fondamentali: il rapid re-housing (la casa prima di tutto come diritto umano di base) e il case management (la presa in carico della persona e l'accompagnamento ai servizi socio-sanitari verso un percorso di integrazione sociale e benessere). Secondo l'housing first solo l'accesso ad una abitazione stabile, sicura e confortevole può generare un benessere diffuso e intrinseco nelle persone che hanno vissuto a lungo un grave disagio (long term homelessness). Per le persone senza dimora la casa è il punto di accesso, il primo passo, l'intervento primario da cui partire nel proporre percorsi di integrazione sociale. Il benessere derivato da uno stato di salute migliorato, l'accompagnamento psicologico, assistenziale e sanitario garantiti dall'equipe all'utente direttamente a casa possono, come gli studi hanno dimostrato, essere vettori di una stabilità abitativa."

*"Con housing led si fa riferimento a servizi, finalizzati sempre all'inserimento abitativo, ma di più bassa intensità, durata e destinati a **persone non croniche**. Lo scopo è assicurare che venga rispettato il diritto alla casa e l'accesso rapido ad un'abitazione. Per queste persone, ancora di più che nei programmi di housing first, bisogna lavorare sull'incremento del reddito attraverso percorsi di formazione/reinserimento nel mondo del lavoro e sul reperimento di risorse formali e informali sul territorio. L'obiettivo è rendere la persona nel breve periodo in grado di ricollocarsi nel mondo del lavoro e di reperire un alloggio in autonomia."*

Per ciò che interessa l'analisi delle azioni inserite nel PON Metro, si individua un target calzante con l'approccio *housing led*, ossia finalizzato all'uscita degli utenti dalla condizione di disagio abitativo e, contestualmente, alla ricollocazione in un contesto lavorativo.

La scelta del modello "Agenzia Sociale per la Casa" è determinata dalla volontà dell'Amministrazione di garantire con una *governance* specifica, ad integrazione e non in sostituzione dell'esistente, il sostegno ad un target disagiato che comprenda:

1. L'accoglienza (presa in carico dell'utente);
2. Il One Stop Shop (la valutazione preliminare multi-dimensionale del bisogno, da parte di un unico sportello);
3. Il sostegno (progettazione di percorsi di accompagnamento all'abitare congiuntamente a percorsi individualizzati di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario)

In linea con quanto individuato dalla Strategia di Sviluppo Urbano Sostenibile vers. 2.0 (PON Metro) a titolo esemplificativo i destinatari sono rappresentati da:

- Nuclei familiari in condizioni di disagio abitativo, anche temporaneo o in condizione di emergenza;
- Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico;
- Soggetti residenti nel quartiere di Scampia.

2. Governance

Per interpretare al meglio il modello come sopra esposto, l'Amministrazione costituirà un'Unità *ad hoc* denominata "Agenzia Sociale per la Casa", incardinata presso la Direzione Centrale Patrimonio – Servizio Politiche per la casa, formata da risorse umane proprie coadiuvate da un gruppo di lavoro esterno (i cui componenti saranno selezionati con una procedura di evidenza pubblica).

L'Unità avrà il controllo operativo delle attività di accoglienza, valutazione e accompagnamento, attraverso un "sistema a rete" che comprende le relazioni necessarie con tutte le strutture funzionali allo scopo.

Per aumentare la capacità di intercettare la domanda/bisogno e di fornire una risposta adeguata e integrata, l'Agenzia sarà presente anche nei Centri di prossimità e presso gli Spazi di Innovazione Sociale, con professionisti del "primo contatto" diretto con i potenziali utenti.

3. La Strategia Locale

Il Piano Operativo della Città di Napoli vers.3.0 prevede, all'Asse 3, i seguenti progetti:

Codice progetto	Titolo progetto
NA3.1.1.a	Attivazione Agenzia Sociale per la casa
NA3.1.1.b	Percorsi di autonomia guidata
NA3.1.1.c	Comunità a Spazi condivisi
NA3.1.1.d	A.B.I.T.A.R.E (Accedere al Bisogno Individuale Tramite l'Abitare Responsabile ed Esigibile) in Fiorinda
NA3.1.1.e	Semi(di)Autonomia
NA3.1.1.f	Percorsi Autonomia Guidata Adulti - Salute Mentale
NA3.2.1.a	A.L.I. (Abitare Lavoro Inclusione) Service RSC (Rom Sinti Caminanti)
NA3.2.2.a	Unità di strada senza dimora
NA3.2.2.b	Accoglienza residenziale a bassa soglia
NA3.2.2.c	Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)
NA3.3.1.c	Spazi di Innovazione Sociale

In questo quadro di riferimento, il Comune di Napoli intende procedere alla costituzione dell'Agenzia Sociale per la Casa, con funzioni di primo contatto, diagnosi multi-dimensionale e orientamento per individuare una soluzione "adatta" alle esigenze specifiche (abitative, sociali, giuridiche, linguistiche, etc...), espresse dai gruppi target del PON di riferimento (cfr PON Metro). In particolare, l'Agenzia, operando secondo il paradigma dell'*Housing first*, ha la funzione di individuare soluzioni abitative e percorsi di inserimento, sociale e occupazionale, adatti ai vari soggetti con cui entra in contatto, come delineato nel prosieguo del documento. L'ASC è

incardinata presso la Direzione Centrale Patrimonio – Servizio Politiche per la casa - ed ha l’obbligo di cooperare con tutte le Direzioni ed i Servizi coinvolti nell’attuazione delle sue attività. In tale contesto ***l’Attivazione Agenzia Sociale per la casa*** rappresenta il *core business* del driver Promozione di pratiche e progetti di inclusione sociale per i segmenti di popolazione ed i quartieri che presentano maggiori condizioni di disagio (interpretazione territoriale dell’Obiettivo tematico 9) su cui insistono gli Assi 3 e 4.

Tale organizzazione è prevista in quanto l’estensione di situazioni di rischio e di disagio abitativo anche a fasce sociali sino ad oggi considerate in grado di sostenere autonomamente il costo della casa (in affitto o in proprietà) ha prodotto una serie di effetti tra loro strettamente connessi:

- una dilatazione dell’area del “sociale”, che si estende dalla vulnerabilità di fasce a reddito medio-basso indebolite dalla crisi fino alle nuove virulente forme di esclusione abitativa;
- una diversificazione e una polarizzazione delle condizioni che affollano questo nuovo “sociale”;
- una scarsità di strumenti e culture che presiedono le politiche abitative, che negli ultimi decenni sono andate progressivamente separandosi e autonomizzandosi. Un insieme di situazioni che ha messo in crisi il “sociale” tradizionale (che ha poche risorse per contrastare la povertà abitativa), come anche le politiche abitative, poco avvezze a trattare il disagio e l’esclusione sociale.

L’iniziativa risponde all’esigenza di individuare nuovi strumenti, da porre in affiancamento alle tradizionali e istituzionali funzioni esistenti, in grado di produrre iniziative che permettano di dare risposte significative nei confronti del diffuso disagio abitativo sia in termini quantitativi che in termini di mediazione e di facilitazione per l’accesso alla casa. Iniziative che devono integrarsi con l’azione di soggetti (soprattutto del “terzo settore”) già operanti sul territorio e capaci di mobilitare energie valorizzabili in un’azione coordinata che sappia coniugare “efficienza economica” e “finalità solidaristiche”.

L’operatività dell’ASC coinvolge al suo interno diverse competenze (tecniche, economiche, giuridiche, sociali, etc..), al fine di costituire un punto di riferimento unitario per il contrasto al disagio e alla povertà abitativa.

Si vuole costruire uno *“one stop shop”* multi-dimensionale che eviti ai soggetti in condizioni di disagio di doversi rivolgere a diversi luoghi/spazi esistenti in città per favorire una *“presa in carico”* unitaria della persona e dell’insieme dei suoi bisogni.

Secondo le *“Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia”* *“Oggi la “presa in carico” ha anche una definizione normativa, che deriva dall’attuazione del cosiddetto **Casellario dell’assistenza**, parte del più generale sistema informativo degli interventi e servizi sociali previsto dalla legge 328/2000, che trova proprio nel casellario la sua prima attuazione. In tale contesto, per presa in carico si intende: “la funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di una persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio”*

Nell’implementare la **forma sperimentale** dell’ASC, come strumento cardine di lotta alla povertà, conformemente alla raccomandazione della Commissione europea del 3 ottobre 2008, il Comune di Napoli parte dall’esperienza accumulata con il modello sperimentale degli Spazi di Prossimità costituiti con DGC n.116/2014, a seguito dell’autorizzazione del Ministero del Lavoro e delle

Politiche sociali a svolgere attività di intermediazione⁵ e relativo inserimento nell'albo informatico istituzionale cliclavoro.gov.it, nonché a seguito della stipula del protocollo d'intesa tra Italia Lavoro spa (oggi Anpal Servizi) e lo stesso Comune di Napoli, finalizzato anche al posizionamento della città metropolitana nella filiera dei servizi integrati Lavoro Welfare Sviluppo.

E' importante evidenziare che gli Spazi di Prossimità sono partiti a seguito della volontà dell'Amministrazione comunale di affrontare al meglio lo stato di disagio dei singoli cittadini, o dei nuclei familiari svantaggiati, puntando sul decentramento di alcune funzioni strategiche, caratterizzate da inclusività e da capacità di integrare, tra cui quelle legate al lavoro, all'occupazione, al welfare, attraverso una rete finalizzata ad accompagnare e guidare gli utenti a superare condizioni di vulnerabilità, prima ancora che diventino conclamate cause di esclusione sociale.

4. Obiettivi Integrati

Il PON Metro ha come obiettivo principale il contrasto al fenomeno della povertà abitativa che rappresenta una delle principali forme manifeste di deprivazione materiale ed esclusione sociale attraverso l'integrazione socio-lavorativa. A tal scopo il Programma prevede l'attivazione nelle 11 città capoluogo che ad oggi ne sono prive, delle Agenzie sociali per la casa.

Per realizzare l'obiettivo il Programma suggerisce di partire dall'accesso ad un'abitazione e/o il suo mantenimento nel tempo, per gli individui e le famiglie in condizioni di vulnerabilità o emergenza abitativa, connesso a percorsi per l'inserimento lavorativo, sociale, educativo e/o sanitario.

Secondo il Programma i Target d'utenza sono:

"I partecipanti cui l'azione si rivolge sono individui e nuclei familiari in condizione di povertà abitativa oppure a rischio rilevante di essa, che appartengono a gruppi sociali e target di popolazione in situazioni di particolare fragilità (di reddito, fisica, psicologica o socioculturale,) e sono incapaci di integrarsi e accedere ad una casa "adatta" al di fuori di una rete di protezione. A titolo esemplificativo si citano: donne vittima di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica; persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura – o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento; persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori, o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna; famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare. Per evidenziare la principale demarcazione tra i target di riferimento si fa ricorso a due indicatori di realizzazione, ovvero "Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I. 12⁶)" e "Altre persone svantaggiate (C.I. 17)⁷".

Pertanto, le azioni poste in essere da ciascun Comune beneficiario devono essere coerenti con gli obiettivi del Programma e contribuire, direttamente o indirettamente, al raggiungimento dei

⁵ Ex art.29 L.111/2011

⁶ Vedi sopra

⁷ Vedi sopra

risultati, anche quantitativi, previsti dal Programma. La città di Napoli deve rispettare gli indicatori riportati nella tabella che segue:

Indicatori Output del Comune di Napoli

ID	Indicatore	Valore Obiettivo (2018)	Valore obiettivo (2023)
CO12	Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro	75	404
CO17	Altre persone svantaggiate	113	458

Il raggiungimento degli obiettivi indicati deve avvenire **con la compartecipazione di 6 progetti finanziati nell'ambito dell'Asse 3** del PON Metro. Di seguito un dettaglio delle "quote" da realizzare per ogni singolo intervento:

Partecipazione di ciascun progetto al raggiungimento degli indicatori

Progetto	CO12 - Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro		CO17 - Altre persone svantaggiate	
	Valore Obiettivo (2018)	Valore obiettivo (2023)	Valore Obiettivo (2018)	Valore obiettivo (2023)
Agenzia Sociale per la casa	75	404	23	159
Percorsi di autonomia guidata			25	65
Comunità a spazi condivisi			20	100
A.B.I.T.A.R.E in Fiorinda			20	60
Semi di Autonomia			20	60
Percorsi di autonomia guidata - SALUTE MENTALE			5	14
Valore obiettivo comune di Napoli	75	404	113	458

5. Finalità dell'ASC

Nel concetto di “povertà abitativa” rientrano le diverse condizioni di difficoltà e di deprivazione, seppur caratterizzate da diversi gradi di gravità: dalle manifestazioni più acute, cioè i fenomeni di vera e propria esclusione abitativa (mancanza di casa), a forme meno visibili e più diffuse di disagio abitativo (si ha una casa, ma non è adeguata), fino a situazioni più sfumate di rischio abitativo (nelle quali il disagio non si è ancora manifestato, ma vi sono le condizioni perché esso si presenti). L'Amministrazione comunale di Napoli con l'attivazione dell'Agenzia Sociale per la Casa intende sostenere attivamente i processi che conducono i cittadini oltre le situazioni di povertà abitativa realizzando interventi multi-dimensionali e integrati d'inclusione attiva strutturati secondo il paradigma “Housing First”⁸.



In questo scenario l'ASC supporta l'unità operativa all'interno del Servizio Politiche per la casa, operando in rete con soggetti sia pubblici che privati. La realizzazione di questo approccio necessita quindi di un'importante attività di coordinamento e superamento della frammentazione di competenze specifiche, garantendo una presa in carico globale di cittadini target, nel periodo della fragilità legata alla perdita e/o assenza di lavoro, ed alla conseguente difficoltà a trovare o mantenere un'abitazione dignitosa.

L'Agenzia sociale per la casa è, pertanto, finalizzata a creare un servizio inclusivo innovativo che svolga funzioni di primo contatto e presa in carico di nuclei familiari senza lavoro o comunque in situazioni di svantaggio e sia capace di individuare soluzioni integrate e coerenti con le esigenze specifiche del target affrontando il problema dell'abitazione attraverso un approccio multidimensionale.

L'Agenzia ha l'obiettivo di superare progressivamente le cause della povertà abitativa identificando nei fabbisogni complementari a quello abitativo i fattori che impediscono l'inclusione attiva.

L'Agenzia opererà con gli strumenti della diagnosi e conoscenza delle situazioni localizzate di esposizione al rischio di esclusione sociale e povertà, della presa in carico integrata di nuclei familiari ed individui in condizioni di vulnerabilità, disagio e deprivazione abitativa, dell'orientamento, con possibile supporto legale e psicologico, dedicato al superamento progressivo delle cause di povertà abitativa anche con l'avvio di percorsi individualizzati di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario. I percorsi multi-dimensionali vedranno il supporto trasversale di tipo legale e psicologico, dedicato al target in condizioni di disagio che sia preparatorio e di accompagnamento agli ulteriori percorsi di inclusione attiva:

- percorsi di accompagnamento all'abitare;
- supporto all'accesso ai servizi in ambito educativo, sanitario e formativo;

⁸ La disponibilità di una casa “adatta” alle esigenze dell'individuo fragile costituisce la precondizione essenziale per consentire l'innesco del graduale percorso necessario alla sua piena integrazione nella comunità.

- percorsi di orientamento e di bilancio delle competenze;
- formazione mirata all’inserimento lavorativo (rafforzamento delle competenze di autopromozione e autoimprenditorialità, ricerca attiva del lavoro, start up di impresa e gestione delle dinamiche all’interno di un gruppo di lavoro);
- formazioni specifiche per settori professionali di interesse del gruppo e certificazione delle competenze pregresse;
- avvio delle attività lavorative, facilitazione al credito per lo start up, utilizzo di strumenti per la conciliazione.

L’Agenzia sociale per la casa è strettamente connessa, per una parte delle sue finalità, all’attivazione degli Spazi di Innovazione Sociale: questi ultimi saranno avviati nell’ambito di un progetto, finanziato dal PON Città Metropolitane 2014 2020, previsto dal Piano Operativo della Città di Napoli.

Gli utenti dell’agenzia potrebbero essere destinatari di servizi e di attività di animazione ed inclusione sociale, attivati con questo progetto (ad esempio corsi di formazione, tutoring, servizi domiciliari, partecipazione civica, ecc.) o perché potrebbero sviluppare o partecipare ai progetti di rafforzamento dei servizi (ad esempio associazioni di mutuo aiuto, associazioni culturali e/o enogastronomiche multietniche, recupero materiale elettronico e/o meccanico dismesso, ecc.).

L’agenzia sociale per la casa si pone tra gli strumenti a sostegno del binomio fondante di dignità: diritto al lavoro e diritto alla casa.



6. Destinatari delle azioni (Target)

Di seguito è riportata una tabella che collega i progetti dell'Asse 3 ai target individuate dalla Strategia di Sviluppo Urbano Sostenibile (SSUS)vers.2.0.

Codice	Titolo (in breve)	target	Area Bersaglio
NA3.1.1.a	Attivazione Agenzia Sociale per la casa	Nuclei familiari in condizioni di disagio abitativo, anche temporaneo o in condizione di emergenza Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico Soggetti residenti nel quartiere di Scampia	L'ASC si rivolge ai soggetti residenti in tutto il territorio comunale. La sede dell'Agenzia sarà individuata tenendo in debito conto l'ubicazione e la raggiungibilità In particolare ASC, nel Quartiere di Scampia, curerà il trasferimento, degli attuali inquilini delle Vele, in alloggi temporanei e, successivamente l'assegnazione degli alloggi nella Vela riqualificata.
NA3.1.1.b	Percorsi di autonomia guidata	Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico	Il progetto è destinato ad individui residenti su tutto il territorio comunale. I Canali per l'accesso sono: i Servizi sociali territoriali, il Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza e l'ASC.
NA3.1.1.c	Comunità a Spazi condivisi	Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico – persone anziane	Il progetto è destinato ad individui residenti su tutto il territorio comunale. I Canali per l'accesso sono: i Servizi sociali territoriali, il Servizio Politiche di inclusione sociale città solidale e l'ASC. Le strutture sono: - Casa di riposo Signoriello (MUN.08) - Cardinale Mimmi (MUN.3) - Via Lattanzio (MUN.9)
NA3.1.1.d	A.B.I.T.A.R.E (Accedere al Bisogno Individuale Tramite l'Abitare Responsabile ed Esigibile) in Fiorinda	Persone vittime di violenze di genere	Il progetto è destinato a donne residenti su tutto il territorio comunale e realizzato in strutture situate nelle MUN.6 e MUN.9 . I Canali per l'accesso sono: i Servizi sociali territoriali, il servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali , i Centri antiviolenza (CAV) e l'ASC.
NA3.1.1.e	Semi(di)Autonomia	Persone vittime di violenze di genere	Il progetto è destinato a donne residenti su tutto il territorio comunale e realizzato in strutture situate nelle MUN.6 e MUN.9 . I Canali per l'accesso sono: i Servizi sociali territoriali, il servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali , i Centri antiviolenza (CAV) e l'ASC.
NA3.1.1.f	Percorsi Autonomia Guidata Adulti - Salute Mentale	Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico	Il progetto è destinato ad individui residenti su tutto il territorio comunale. I Canali per l'accesso sono: i Servizi sociali territoriali, il Servizio Politiche di inclusione sociale città solidale e l'ASC.

NA3.2.1.a	A.L.I. (Abitare Lavoro Inclusion) Service RSC (Rom Sinti Caminanti)	RSC Immigrati	I Canali per l'accesso sono: i Servizi sociali territoriali, il Servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali e l'ASC. I centri di accoglienza sono: 1) Grazia Deledda (MUN.9) 2) Villaggio Com. ROM (MUN.8) 3) Via del Riposo (MUN.4)
NA3.2.2.a	Unità di strada senza dimora	Senza dimora	Le Unità mobili operano su tutto il territorio cittadino
NA3.2.2.b	Accoglienza residenziale a bassa soglia	Senza dimora	L'Accoglienza a bassa soglia è rivolta a persone adulte in difficoltà anche non residenti presenti sul territorio cittadino.
NA3.2.2.c	Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)	Senza dimora	L'Accoglienza a bassa soglia è rivolta a persone adulte in difficoltà anche non residenti presenti sul territorio cittadino in Via De Blasiis (MUN.2).
NA3.3.1.a	Spazi di Innovazione Sociale	Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico	Il progetto è localizzato in strutture situate nelle aree bersaglio

Il target dell'Agenzia Sociale per la casa è rappresentato da famiglie e persone residenti nel Comune di Napoli da almeno 12 mesi o in uno dei 92 comuni della Città metropolitana di Napoli da almeno 36 mesi, in condizione di svantaggio economico e sociale, individuate sia tra coloro che usufruiscono del REI, al fine di rafforzarne la presa in carico e l'offerta dei servizi erogati, in complementarietà con le misure nazionali, sia tra i soggetti che si trovino in almeno una delle condizioni di svantaggio definite dal DM 17 ottobre 2017.

Al fine di essere considerati svantaggiati ai sensi del DM del 17.10.2017 le persone devono alternativamente:

- ✓ Non avere un impiego regolarmente retribuito da almeno sei mesi;
- ✓ Avere un'età compresa tra i 15 e i 24 anni; oppure aver superato i 50 anni di età;
- ✓ Non possedere un diploma di scuola media superiore o professionale (livello ISCED 3) o aver completato la formazione a tempo pieno da non più di due anni e non avere ancora ottenuto il primo impiego regolarmente retribuito;
- ✓ Aver superato i 50 anni di età;
- ✓ Essere un adulto che vive solo con una o più persone a carico;
- ✓ Essere occupato in professioni o settori caratterizzati da un tasso di disparità uomo-donna che supera almeno del 25% la disparità media uomo-donna in tutti i settori economici se il lavoratore interessato appartiene al genere sottorappresentato;

- ✓ Appartenere a una minoranza etnica di uno Stato membro UE e avere la necessità di migliorare la propria formazione linguistica e professionale o la propria esperienza lavorativa per aumentare le prospettive di accesso ad un'occupazione stabile.

Appartengono alla categoria dei soggetti molto svantaggiati coloro che sono privi da almeno 24 mesi di un impiego regolarmente retribuito. Sono altresì "lavoratori molto svantaggiati" i soggetti che, privi da almeno 12 mesi di un impiego regolarmente retribuito, appartengono a una delle categorie previste dalle lettere da b) a g) del punto precedente.

Nel caso in cui un utente dell'agenzia non sia riconducibile al target come sopra individuata, lo sportello, nell'ottica di un approccio multi dimensione e one stop shop, avrà la funzione di veicolare l'utente ai servizi sociali competenti per materia e funzioni.

7. Linee di attività

L'erogazione dei servizi e la predisposizione dei percorsi di accompagnamento individualizzati, comprenderà:

- valutazione multidimensionale e progettazione del percorso di accompagnamento da definire sulla base delle esigenze specifiche dell'utente e dell'organizzazione dei servizi;
- servizi di orientamento e avvio al lavoro (da definire sulla base delle esigenze specifiche dell'utente ed in coerenza con politiche della formazione regionali);
- servizi di orientamento e supporto all'avvio di attività imprenditoriali (da definire sulla base delle caratteristiche specifiche dell'utente ed in coerenza con politiche della formazione regionali).⁹

L'Agenzia fornirà informazione, orientamento ed assistenza per facilitare l'accesso alla casa e agevolare l'acquisizione di informazioni su diritti, possibilità e contributi esistenti quali:

- Contributi a sostegno dell'affitto;
- Morosità incolpevole per inquilini privati;
- Morosità incolpevole per inquilini ERP;
- Piano casa: a) contributi per acquisto prima casa giovani coppie, b) contributo fitto per giovani 18-35 anni; con riferimento in particolare alle seguenti fonti normative:
- Legge 124 del 28.10.2013 e linee guida di cui alla delibera di G.R.C. n. 804/2014;
- Regolamento utilizzo fondo di solidarietà approvato con delibere di C.G. n. 306/2000;
- Decreto n. 1/2009 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Gioventù;
- Delibera n. 1336 del 03/08/2006 di Giunta della Regione Campania che ripartisce tra i comuni le risorse afferenti al Fondo Nazionale delle Politiche Sociali e stabilisce i criteri di assegnazione del contributo.

L'Agenzia coadiuverà gli utenti al fine di orientarli agli strumenti previsti dalla normativa nazionale del Piano Casa di supporto all'accesso all'abitazione quali il Fondo per l'affitto, il Fondo morosità

⁹ Linee guida inclusione sociale – All.25 al Manuale delle Procedure dell'Autorità di Gestione.

incolpevole, le diverse iniziative di Social Housing nonché le linee di finanziamento istituite – a vari livelli – per ridurre il costo dell’abitare, etc

L’Agenzia favorirà, inoltre, la stipula, nel territorio cittadino e dei Comuni dell’ambito metropolitano aderenti all’iniziativa, di contratti di locazione a canone concordato (3 + 2), di cui alla legge n. 431/1998, che prevede un affitto inferiore rispetto al libero mercato e determinato in base a criteri prestabiliti che tengono conto del tipo di abitazione.

Offrirà un’opportunità a inquilini a reddito intermedio (troppo alto per accedere all’Edilizia Residenziale Pubblica, ma troppo basso per sostenere gli attuali canoni di mercato) ed a piccoli proprietari immobiliari (che possono dare in locazione un immobile, minimizzando i rischi connessi alla selezione degli affittuari e al mancato pagamento del canone di locazione pattuito)¹⁰. I percorsi personalizzati possono prevedere, a favore dei destinatari, al fine di garantire loro l’accesso ad utilità materiali quali, per esempio, alloggi, utenze o rimborsi in denaro di spese dagli stessi anticipate nell’ambito di un intervento del FSE, presentando i requisiti richiesti, i seguenti Costi:

- voucher formativi (da definire sulla base delle esigenze specifiche dell’utente ed in coerenza con politiche della formazione regionali);
- tirocini (da definire sulla base delle esigenze specifiche dell’utente ed in coerenza con LE NORME REGIONALI IN MATERIA DI TIROCINI);
- **contributi per il pagamento delle spese di affitto. Questi contributi potranno essere pagati solo se strettamente funzionali alla realizzazione e riuscita del percorso di accompagnamento e di inclusione attiva. In quest’ottica dovranno essere limitati al percorso di accompagnamento e definiti sulla base della valutazione iniziale multidimensionale. Non potranno costituire il totale del costo del progetto di accompagnamento. (vedi paragrafo successivo)**

Contributi per il pagamento delle spese di affitto

All’interno del percorso di accompagnamento **può** essere previsto un sostegno al pagamento dell’affitto e delle utenze inteso quale contributo ai cittadini in crisi economica nel pagamento del canone di locazione oppure nella sottoscrizione di un nuovo contratto. Questi contributi devono, però, essere strettamente funzionali all’efficacia del percorso di inclusione attiva così come previsto dalla Nota Ares(2017)1929190 - 11/04/2017 della Commissione Europea, dove si afferma che il sostegno all’inclusione attiva, anche mediante una misura passiva, è possibile a condizione che questa sia parte di un percorso integrato verso il mercato del lavoro e che tale integrazione sia tangibile e verificabile in sede di eventuali controlli.

L’an e “quantum” sarà valutato sulla base degli esiti dell’analisi multidimensionale di partenza ed erogati per un periodo di tempo limitato corrispondente, al massimo, alla durata del percorso di accompagnamento. Allo scopo di garantire l’efficacia del contributo, occorre:

¹⁰ A tale scopo il Comune contatta i proprietari offrendo loro la possibilità di affittare all’Ente stesso, che a sua volta versa i canoni degli immobili, garantendone al contempo la conservazione della qualità curandone anche la piccola manutenzione. Inoltre l’Agenzia sceglie gli inquilini, raccoglie i canoni, cura le pratiche amministrative e burocratiche.

- l'identificazione univoca del destinatario, pertanto la non trasferibilità dello stesso ad altri soggetti;
- occorre individuare specificamente la tipologia di spese che rientrano nel contributo e la sua validità temporale; il contributo non può essere trasformato in denaro e deve essere utilizzato esclusivamente per il pagamento dell'affitto e delle utenze così come specificato all'atto della concessione del contributo. Le tipologie di utenze e di spese possono essere differenziate a seconda della tipologia di target. Si pensi ad esempio all'eventuale affitto e/o presenza nelle abitazioni di dispositivi necessari per persone con mobilità ridotta come ascensori e/o elevatori per le scale etc;
- poiché il "quantum" sarà valutato sulla base degli esiti dell'analisi, sulla base di criteri predefiniti nel **Manuale Operativo**, può non coprire l'intero costo dell'affitto e delle utenze, prevedendo una quota a carico dell'utente stesso, in base a parametri oggettivi (ad es. ISEE);
- il contributo è condizionato alla partecipazione, da parte dell'utente, al percorso di accompagnamento e alle attività di cui costa, previste dal **patto solidale** di presa in carico, siglato tra l'utente e/o presa in carico da parte ed il comune; quindi l'erogazione del contributo è limitata alla durata del percorso di accompagnamento;
- diritto del titolare a rinunciare al contributo.

Il contributo sarà erogato direttamente al soggetto titolato che affitti l'immobile. Si rimanda al **Manuale Operativo** per i dettagli.

Le linee di intervento sono definite come segue:

1. Start checking in;
2. Ricerca di soluzioni all'abitare;
3. Coordinamento e integrazione con i servizi sociali;
4. Orientamento al lavoro;

7.1 Start Checking: accoglienza, profilazione e presa in carico.

L'accesso ai servizi dell'Agenzia Sociale per la Casa è possibile attraverso due canali: accesso ai servizi su indicazione del Centro Servizi Sociali di uno dei 21 quartieri coinvolti o accesso spontaneo indipendente dal Centro Servizi Sociali.



La persona che si rivolge all'ASC è accolta da orientatori esperti (appositamente selezionati e formati), in grado di valutare non tanto, e non solo, l'emergenza abitativa espressa, quanto di analizzare la complessità della situazione personale del richiedente, finalizzata all'attivazione di percorsi di accompagnamento all'abitare unitamente a percorsi individualizzati di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario.

Nel corso della fase di accoglienza l'orientatore, con il supporto di personale amministrativo, procede alla stesura di un profilo della persona mediante l'identificazione e la raccolta dei dati personali e delle caratteristiche dello stesso.

Nel caso in cui la persona decida di essere supportato, l'orientatore valuta e propone un possibile percorso da seguire, rimodulabile nel corso del tempo in relazione alla crescita individuale, dando avvio al processo di presa in carico dello stesso definito con la sottoscrizione di un Patto solidale di responsabilità reciproca.

Gli operatori dell'ASC operano nel territorio con l'obiettivo di raggiungere ed intercettare anche le fasce più estreme della povertà.

L'ASC condividerà il proprio programma in apposite sedute preliminari con i soggetti che operano nel territorio, le diverse forme di associazioni e movimenti ed ogni altro interlocutore ritenuto necessario; agirà secondo il principio della Rendicontazione sociale mediante report semestrali ed annuali, si confronterà in apposite "Adunanze dell'abitare" allo scopo di verificare l'azione e rendere esplicite le priorità.

7.2 Soluzioni all'abitare

7.2.1 Gestione Edilizia residenziale pubblica

L'ASC cura la gestione dei procedimenti amministrativi relativi all'assegnazione del patrimonio ERP; a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- modalità di predisposizione del Bando di Concorso per l'assegnazione degli alloggi ERP e la formazione della relativa graduatoria definitiva;
- procedura di assegnazione degli alloggi ERP;
- modalità di assegnazione degli alloggi in utilizzo autorizzato (alloggi temporanei per emergenza);
- predisposizione dell'atto di assegnazione degli alloggi;
- ogni altra procedura amministrativa e/o operativa funzionale alla risoluzione delle criticità connesse all'assegnazione del patrimonio ERP.

Le attività su elencate verranno meglio dettagliate e precisate alla luce della nuova normativa regionale in materia di edilizia residenziale pubblica.

La bozza di regolamento attualmente all'esame prevede infatti l'istituzione di un'anagrafe degli utenti, a cura della regione, lasciando ai comuni il compito di "accompagnare", direttamente o tramite accordi con organizzazioni sindacali e CAF, il cittadino alla registrazione presso l'anagrafe stessa.

Diventerà quindi inevitabile che tutta la gestione dei procedimenti amministrativi (assegnazioni, vulture, regolarizzazioni, ecc) relativi all'ERP che dovranno essere curati dall'ASC risentirà della modifica legislativa in materia.

7.2.2 Mediazione immobiliare

L'attività di mediazione immobiliare consiste in:

- a) Favorire l'incontro tra domanda e offerta tra nuclei familiari a basso reddito che non hanno i requisiti per essere assegnatari di ERP e proprietari di alloggi sfitti, disponibili a locarli a condizioni calmierate, tutelati da strumenti ad hoc.
- b) Accrescere l'offerta complessiva di alloggi in locazione temporanea e/o permanente prevalentemente a canone concordato e calmierato di cui alla legge 431/'98, art. 2, comma III, (o moderato per i contratti provenienti da programmi di Social Housing), attraverso la combinazione di risorse provenienti dal patrimonio esistente pubblico (non ERP) e privato.

Al fine di sostenere la stipula di contratti l'ASC utilizza i contributi per gli inquilini morosi incolpevoli, tesi a sostenere temporaneamente gli inquilini in difficoltà ed evitare lo sfratto.

7.2.3 Gestione emergenza abitativa

L'ASC segue la gestione dei procedimenti amministrativi concernenti l'assegnazione e le modalità di gestione degli alloggi per far fronte alle emergenze abitative di cittadini o famiglie residenti sul territorio.

La Regione Campania ha potestà esclusiva in tema di Edilizia Residenziale Pubblica e gestione dell’Emergenza abitativa. E’ in corso di predisposizione un nuovo regolamento che disciplini la materia, di cui l’ASC dovrà tener conto nel supportare gli uffici competenti per la predisposizione dei bandi. Inoltre l’ASC supporterà gli uffici dell’ente nella realizzazione delle sotto indicate attività:

L’ASC attua interventi diretti quali:

- Gestione di strutture di proprietà comunale destinate ad alloggi di natura temporanea per l’accoglienza in emergenza anche in coabitazione di nuclei colpiti da sfratto o altro evento, in attesa di alloggio ERP o di altra soluzione; *
- Inserimento per brevi periodi in strutture di accoglienza o in strutture alberghiere non di proprietà;
- Utilizzo della “residenzialità sociale” mediante l’individuazione di strutture private, anche di grandi dimensioni, con procedura di evidenza pubblica e previsione di mediatori sociali che accompagnino l’abitare;



L’ASC rappresenta anche un punto di contatto con i privati, la regione e la protezione civile, ed ogni altro soggetto che potrebbe essere coinvolto, per gestire l’emergenza abitativa.

Per queste attività, oltre che avvalersi del personale delle risorse del Servizio Politiche per la casa, ove è incardinata, è necessario attivare forme di collaborazione con i CSST (Centri Servizi Sociali Territoriali) per sostenere le persone nella ricerca di una soluzione abitativa stabile.

Inoltre, costruisce rapporti formalizzati di collaborazione con enti che gestiscono strutture di accoglienza e collabora con i Soggetti del Terzo Settore e con i Servizi Sociali per la progettazione e la realizzazione di nuove strutture e di luoghi di accoglienza temporanea. (Es. Albergo Sociale).

Per la gestione dell’Emergenza abitativa, il soggetto aggiudicatario dovrà mettere a disposizione soluzioni abitative, collocate in zona facilmente accessibili e raggiungibili con mezzi pubblici. L’alloggio dovrà essere composto da camere con massimo due posti letto, da almeno due servizi igienici e spazi comuni, come cucina, dispensa, soggiorno, sala da pranzo, lavanderia, utilizzabili da tutti gli ospiti. L’ente gestore avrà a disposizione un budget dedicato. Tale budget sarà utilizzato per le spese relative all’affitto dell’alloggio ed alle utenze che saranno riconosciute a seguito di presentazione di documentazione giustificativa entro il massimo mensile di 1.216,00 euro. Nel caso in cui le soluzioni abitative proposte siano di proprietà dell’ente gestore, verrà riconosciuta, quale somma per la messa a disposizione delle stesse, una quota mensile parametrata ai valori OMI relativi alle locazione, pubblicati semestralmente dall’Agenzia Entrate, considerando nello specifico il valore medio tra il min e max indicati per la specifica zona catastale. Anche per questa tipologia il budget mensile massimo riconoscibile (per la quota alloggio ed utenze) è pari a 1.216,00 euro

L’ente dovrà garantire, relativamente alla struttura che ospita gli alloggi, il rispetto delle norme in materia di urbanistica, edilizia, barriere architettoniche, sicurezza sul lavoro, igiene e prevenzione incendi

7.2.4 Osservatorio sull'abitare¹¹

La dimensione abitativa oggi rappresenta una variabile essenziale nella vita delle persone. Se si pensa, a solo esempio, alla generazione dei “Millennials” si intuisce immediatamente come i loro percorsi siano meno strutturati rispetto a quelli delle generazioni precedenti.

I momenti-chiave tipici di questa fase della vita (accesso al mondo del lavoro, uscita di casa, creazione di un nuovo nucleo familiare, genitorialità) sono vissuti in modo molto personale, secondo schemi sempre più fluidi e diversificati. E la Pubblica Amministrazione non può non accompagnare questi percorsi, laddove necessari, evitando che situazioni di disagio si confermino negli anni e creino a valle sempre più sacche di emarginazione.

L’Agenzia ha il compito di consolidare e monitorare la rilevazione del Patrimonio immobiliare comunale esistente, in modo da avere sempre chiara e corretta l’individuazione del bene in funzione della destinazione d’uso. Per la catalogazione del patrimonio immobiliare l’Amministrazione si avvale di un software specifico, che consente di aggiornare e monitorare i dati inseriti e estrarre report sullo stato di utilizzo dei Beni immobili.

Per questa linea di attività la ASC utilizza la Piattaforma informatica per la gestione, l’indirizzo e il controllo di Edilizia Residenziale Pubblica e si prevedono, oltre alle attività già descritte, l’implementazione dei processi di valutazione ed erogazione dei servizi, l’integrazione del sistema informativo già utilizzato dal Comune di Napoli (Bando ERP, Cambi Alloggio, Fondo Sostegno all’affitto, Fondo sociale, Gestione rilievi, Gestione fornitori, Gestione sicurezza e contabilità lavoro), l’estensione del sistema ai Comuni metropolitani.

L’Osservatorio ha un ruolo fondamentale: studiosi da tempo hanno fatto presente che per fenomeni come quello dell’“esclusione sociale” i dati statistici/quantitativi rappresentano metafore della realtà: sono necessari ma insufficienti alla descrizione e comprensione dei fenomeni. Seppur fondamentali per una visione generale dei problemi, le fonti statistiche non esauriscono la costruzione di un sapere e di un sapere progettuale attorno a questi fenomeni, né tanto meno possono essere trattate come se la esaurissero.

È necessario rivolgere uno sguardo ravvicinato e partecipe alle persone, ai luoghi, alle condizioni sociali e materiali che determinano povertà ed esclusione abitativa, mentre si tende a volgere altrove l’attenzione e le risorse.

I Report dell’Osservatorio saranno le basi per le riflessioni politiche ed amministrative sulla integrazione delle policy, dal lavoro all’abitare fino alle policy di contrasto di quei fenomeni che impediscono la giusta e corretta esplicitazione di cittadinanza attiva (fenomeni di dispersione scolastica, ludopatie, usura e racket, lavoro nero ecc.).

¹¹ **L’Osservatorio sull’abitare** è una linea di attività relativa alla catalogazione del patrimonio comunale esistente, non deve confondersi con **Osservatorio regionale sulla casa** che rappresenta uno strumento per accertare i fabbisogni abitativi, supportare l’elaborazione delle politiche abitative, monitorare la loro efficacia e, più in generale, di acquisire, raccogliere, elaborare, diffondere e valutare dati sulla condizione abitativa e sulle attività nel settore edilizio

7.3 Coordinamento e integrazione con i servizi sociali

Poiché l’Agenzia insiste più propriamente su un target rappresentato da soggetti a rischio esclusione sociale (nell’ottica *dell’housing led*) è necessaria una forte sinergia tra il sistema di intervento, accoglienza e presa in carico di tipo sociale di competenza dei Centri di Servizio Sociale territoriale del Comune di Napoli e l’Agenzia per la casa.

Tale sinergia consentirà di integrare, in maniera efficace, gli interventi di tipo sociale con quelli relativi all’area della formazione/lavoro e dell’abitare, in coerenza con gli assunti teorici e metodologici su cui è costruito l’intero impianto progettuale, che assume quale opzione strategica la necessità di intervenire sui diversi e multidimensionali fattori che determinano l’esclusione e le condizioni di svantaggio delle persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità.

In tal senso un primo flusso operativo prevede la possibilità che l’individuo o la famiglia entrino in contatto con i Servizi Sociali territoriali, che a seguito di una valutazione complessiva della domanda e del bisogno definiscono un progetto di accompagnamento sociale dedicato con l’attivazione di eventuali misure e servizi di tipo sociale in risposta alle problematiche emerse. Laddove nell’analisi complessiva dei bisogni multidimensionali dell’utente dovessero emergere elementi relativi alle questioni della formazione/lavoro e dell’abitare, sarà cura del servizio sociale territoriale indirizzare, mediante raccordo interno e uno scambio delle informazioni già acquisite, l’utente ad un colloquio con gli operatori dell’Agenzia per la casa distaccati presso lo specifico territorio per un prosieguo della presa in carico in forma integrata e multidimensionale.

L’individuo o la famiglia possono accedere al servizio, anche direttamente, rivolgendosi allo sportello centrale dell’Agenzia.

7.4 Orientamento lavorativo

I percorsi di orientamento al lavoro sono spesso strettamente connessi ai percorsi già realizzati o in corso di realizzazione da parte dell’Amministrazione comunale. In particolare, l’orientamento al lavoro si snoda su due driver: il primo, legato alle azioni previste dal REI - Reddito di Inclusione, il secondo finalizzato all’attivazione di percorsi formativi e di accompagnamento al lavoro.

Di fatto, per l’orientamento i destinatari si suddividono a priori in beneficiari del REI e non. Ai primi si applica il processo collegato al Reddito di Inclusione (dalla presa in carico dell’equipe multi disciplinare all’accompagnamento in percorsi di autonomia), ai secondi si applica la proposta di orientamento *empowerment oriented*.

Alla base dei percorsi c’è comunque l’idea di fondo che, le attività di orientamento, si focalizzano sullo sviluppo personale dell’individuo: partendo dalla domanda del richiedente, si tratta di aiutarlo a far emergere la parte migliore di cui dispone, tenendo conto delle condizioni del contesto in cui si trova. Implicitamente il modello è quello dell’aggiustamento della relazione persona-mondo.

Le attività di orientamento sembrano poter essere classificate a seconda della loro finalità e in tipologie di base, che nella pratica degli interventi vengono spesso (e a ragione) miscelate ed attentamente correlate:

- informazione orientativa

- Formazione orientativa
- Consulenza orientativa: si tratta di un'attività relativamente poco usata in Italia ma ampiamente diffusa in altri paesi della U.E. In questo senso l'orientamento è un processo di aiuto che un consulente esperto con una preparazione specifica attua al fine di aiutare la persona a focalizzare meglio il suo problema nei casi più semplici, mentre nei casi più complessi può prevedere alcuni percorsi di *counseling*.

Un buon orientamento al lavoro è lo strumento che consente di mettere a fuoco i due elementi fondamentali:

- come sfruttare l'eventuale percorso di formazione già conseguito
- qual è il pezzo di strada che è necessario ancora percorrere

La ricerca di occupazione è un cammino attivo, che parte dalla comprensione di quali sono le attuali condizioni del mercato stesso e quali le competenze, *skills* e capacità maggiormente spendibili e/o richieste dalle aziende.

L'intero percorso di definizione verso l'autonomia mira a stabilire una relazione che sia partecipata, continua nel tempo e trasparente:

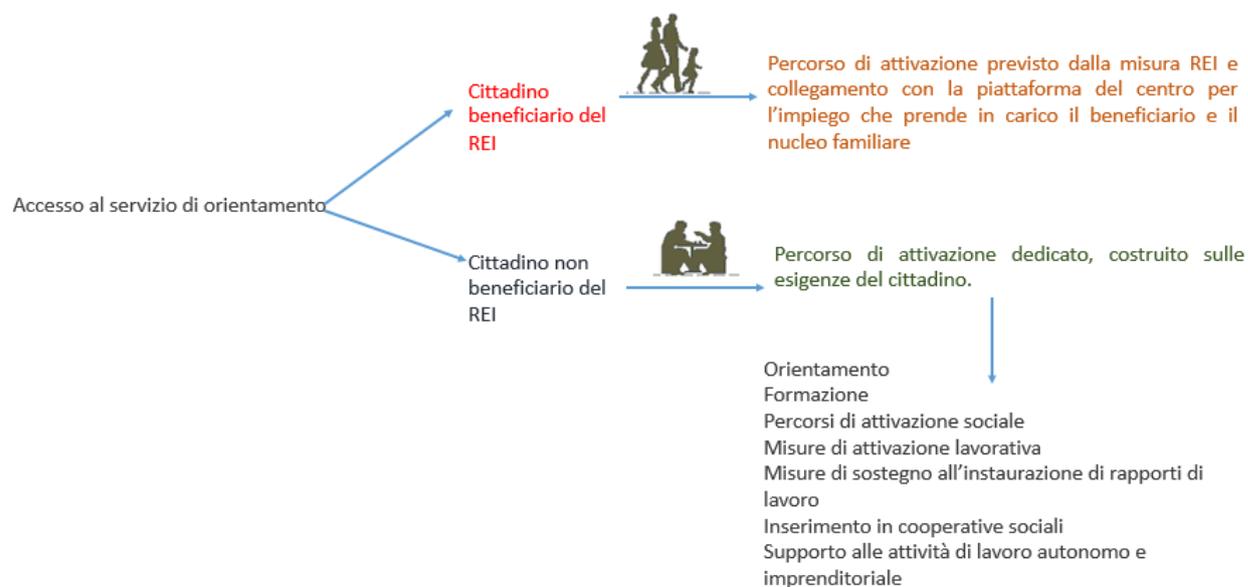
- attraverso la costanza e la stabilità degli operatori di riferimento e delle azioni previste, favorire il processo di cambiamento nel percorso verso l'autonomia del cittadino e/o del nucleo familiare;
- svolgendo il ruolo di agente del cambiamento rafforzando la motivazione a farsi parte attiva delle attività dell'ASC;
- attivando le risorse formali e informali della comunità in cui il cittadino vive;
- stabilendo un rapporto di collaborazione fiduciaria tra l'ASC e il cittadino/nucleo familiare, attraverso cui anche il principio della condizionalità possa essere inserito nell'ambito di un più generale patto di corresponsabilità basato su impegni reciproci.

I servizi offerti sono riconducibili alle seguenti attività:

- *Orientamento*: orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione; empowerment e supporto individuale, orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea; orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa;
- *Formazione*: avviamento ad attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo, corsi di formazione professionale; tirocini formativi e di orientamento; formazione in apprendistato; formazione e tirocini di inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione; ecc.;
- *Percorsi di attivazione sociale*: attivazione di strumenti socio-educativi necessari a creare e sostenere percorsi pedagogici - assistenziali - educativi a favore dei cittadini fragili,

- difficilmente collocabili - almeno inizialmente - nei normali percorsi di inserimento lavorativo;
- *Misure di attivazione lavorativa*: promozione di esperienze lavorative, anche mediante lo strumento del tirocinio, cantieri sociali, promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, ai sensi dell'articolo 26 del D. Lgs. 150/2015; accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno di ricollocazione laddove possibile;
 - *Misure di sostegno all'instaurazione di rapporti di lavoro*: incentivi alle imprese per l'assunzione delle persone maggiormente vulnerabili nel rispetto della disciplina nazionale e dell'Unione europea; incentivi alle imprese per l'attivazione di contratti che prevedono forme di flessibilità, oraria od organizzativa e funzionale, in relazione alle caratteristiche e ai bisogni delle persone maggiormente vulnerabili, strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti; contributi alle imprese per l'adattamento degli ambienti di lavoro e per attività di tutoraggio di ausilio all'inserimento lavorativo di persone particolarmente vulnerabili;
 - *Inserimento in cooperative sociali*: inserimento delle persone in condizioni di vulnerabilità presso le cooperative sociali, in particolare di tipo B; inserimento lavorativo nel settore no profit attraverso il finanziamento di voucher di lavoro accessorio.
 - *Supporto alle attività di lavoro autonomo e imprenditoriale*: sostegno a percorsi di lavoro autonomo e imprenditoriale; incentivi all'attività di lavoro autonomo; supporto alle persone maggiormente vulnerabili all'interno di incubatori d'impresa; sostegno finanziario delle attività di lavoro autonomo e imprenditoriale a beneficio delle persone in condizione di vulnerabilità; accesso agevolato al credito da parte delle persone maggiormente vulnerabili, anche nella forma del micro credito.

Il prototipo di servizio di orientamento dell'Agenda Sociale per la casa segue il seguente flusso:



8. Gruppo di lavoro

È prevista un' "équipe territoriale multidisciplinare" che sviluppi un forte orientamento all'individuo ed al contesto territoriale di riferimento. Il lavoro di "presa in carico" viene visto come un climax di obiettivi e risultati via via ascendenti, che parte dall'innesco di una relazione con il soggetto e - passando per l'identificazione di un percorso e di servizi socio-sanitari personalizzati - si conclude con la "restituzione" ad una comunità, che a sua volta viene vista come soggetto da sensibilizzare ai problemi della marginalità: *"Senza presa in carico comunitaria è probabilmente velleitario immaginare percorsi effettivi di inclusione sociale per moltissime persone senza dimora"*

L'interdisciplinarietà e l'integrazione fra diverse figure professionali che accompagnino l'avvio e lo sviluppo dell'Agenzia è necessaria in quanto garantisce efficacia ed efficienza al processo.

La dimensione del gruppo di lavoro e la sua composizione, nonché i successivi interventi messi in campo, devono essere proporzionati e non eccedenti rispetto alle necessità di supporto rilevate per ciascun cittadino/nucleo familiare che si rivolge all'Agenzia stessa; egli stesso è soggetto dell'intervento ed è in grado, se messo nell'opportuna condizione, di contribuire positivamente al processo decisionale di definizione dell'azione.

L'interdisciplinarietà si configura nell'insieme di competenze tecniche, giuridiche, economiche, educative, lavoristiche e sociali che si confrontano ordinariamente con i soggetti non professionisti che fanno parte della rete informale di sostegno al cittadino, che possono essere risorse vitali nel processo di intervento, insieme agli operatori delle amministrazioni competenti sul territorio in materia di formazione e istruzione e a soggetti privati attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà, con particolare riferimento agli enti non profit.

Il **gruppo di lavoro minimo** che dovrà essere garantito dall'aggiudicatario dell'appalto è il seguente:

unità	ÉQUIPE STANDARD MINIMA per ciascuno dei n.21 CSST ¹² 2 volte a settimana per-3 ore medie a volta	CAT	ORE SETT.	ORE MENSILI	ORE ANNO
1	SOCIOLOGO	D 2	6	27	324
1	CONSULENTE LEGALE E/O MEDIAZIONE CULTURALE E/O ALTRI ESPERTI (A CHIAMATA)	D3/E1		25	300
1	ESPERTO IN politiche per la CASA E POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	D 2	6	27	324
	Sostegno orientativo I livello - max 2 h per destinatario (presa in carico, colloquio individuale, profiling, consulenza orientativa) - Costo orario U.C.S.			12,5	150
	Sostegno orientativo II livello - max 4 h per destinatario (orientamento specialistico, percorsi di facilitazione, consulenza specialistica) - Costo orario U.C.S.				150
1	FIGURA AMMINISTRATIVA	C 3	6	27	324

¹² Centri Servizi Sociali Territoriali

unità	ÉQUIPE STANDARD MINIMA per sede centrale	CAT	ORE MENS.	ORE ANNO
1	COORDINATORE GENERALE DELLE ATTIVITA'	D3/E1	108	1296
1	ESPERTO IN politiche per la CASA	D 2	54	648
2	FIGURA AMMINISTRATIVA	C 3	108	2592
1	INFORMATICO	C 3	108	1296

9. Sede

La sede dell'Agencia sarà individuata tenendo in debito conto l'ubicazione e la raggiungibilità.



Inoltre, presso ogni centro di prossimità (CP) municipale e presso i costituenti SIS (Spazi di Innovazione Sociale) sarà presente personale specializzato dell'ASC (tutor).

Gli orari di apertura e chiusura degli uffici saranno indicati nel Manuale operativo.

10. Budget e copertura finanziaria

Il budget stimato per sperimentare l'attività dell'ASC per un periodo non inferiore a tre anni è pari ad € 4.000.000,00 secondo lo schema di sintesi che segue:

Quadro economico Progetto 3.1.1.a "Attivazione dell'Agencia Sociale per la Casa"			
Voci di spesa	Importo (€)	Note	
Materiali inventariabili			
Materiale di consumo			
Costi per elaborazioni dati			
Personale non dipendente da destinare allo specifico progetto			
Servizi esterni (compresi lavori)	€ 2.525.000,00		
Missioni	0		
Convegni	0		
Pubblicazioni	0		
Costi forfettizzati e spese generali	0		
Consulenze e spese di deposito (per brevetti)	0		
Pagamento tasse di deposito o mantenimento (per brevetti)	0		
IVA	€ 570.240,00	Comprende IVA su:	
		- gara servizi	€ 2.525.000,00
		- Materiali, attrezzature varie, eventi per 21 CSST	€ 42.000,00
Altro	€ 904.760,00	- Materiali, attrezzature varie, eventi per sede centrale	€ 25.000,00
		Comprende	
		- Materiali, attrezzature varie, eventi per 21 CSST	€ 42.000,00
		- Materiali, attrezzature varie, eventi per sede centrale	€ 25.000,00
		- Contributi	€ 812.510,00
		- Incentivi ex art.113 pari al'1% dell'importo a base di gara (2.525.745,52)	€ 25.250,00
TOTALE	€ 4.000.000,00		

La fonte di finanziamento che copre interamente il fabbisogno finanziario è data dal PON Metro Città di Napoli che nel suo Piano Operativo prevede il progetto NA3.1.1.a denominato “Attivazione Agenzia Sociale per la casa” per un valore complessivo di € 4.000.000,00. I servizi da erogare, in via sperimentale, saranno affidati attraverso idonea procedura di evidenza pubblica ai sensi della normativa vigente.

La voce **Attività ASC** comprende le spese relative al costo delle risorse umane riferite alle azioni di presa in carico, la valutazione multi-dimensionale dell’utente; l’individuazione della soluzione abitativa adatta; l’orientamento ai servizi sociali nel territorio, comunali e non quali possibili soluzioni per altre forme di disagio; l’orientamento e l’accompagnamento per l’inserimento lavorativo; il monitoraggio e la necessaria reportistica collegata.

La voce **Contributi canone di locazione** rappresenta il *quantum* destinato all’erogazione di contributi, strettamente funzionali all’efficacia del percorso di inclusione attiva, sulla base degli esiti dell’analisi multidimensionale di partenza ed erogati per un periodo di tempo limitato corrispondente, al massimo, alla durata del percorso di accompagnamento.

La voce **Arredamenti e Hardware e Software** comprende le spese relative all’acquisto su MEPA delle attrezzature necessarie al funzionamento dell’ASC da destinare alla sede principale.

11. Software di gestione

L’ASC sarà dotata di uno specifico software anch’esso finanziato dal PON Metro Città di Napoli che consentirà le seguenti funzioni minime:

- profilazione e presa in carico degli utenti;
- verifica dei requisiti di accesso ai servizi dell’ASC da parte di ciascuna persona o gruppi di utenti (famiglie);
- verifica della disponibilità di soluzioni abitative adeguate;
- rilevazione del patrimonio immobiliare;
- attivazione delle procedure di controllo delle morosità;
- gestione dell’agenda degli appuntamenti;
- dialogo con i software dei servizi sociali;
- attivazione di forme di accompagnamento per l’accesso agli incentivi ed alle agevolazioni offerte dal quadro normativo nazionale, regionale e comunitario, in materia di casa;
- gestione di avvisi pubblici destinati all’assegnazione di alloggi ERP: ricezione delle domande, istruttoria con svolgimento dei controlli fiscali (Agenzia delle Entrate attraverso software SIATEL e software INPS) e catastali (SISTEL) e/o altre banche dati che potranno rendersi disponibili;
- acquisizione, in caso di consenso esplicito degli aspiranti conduttori e nel rispetto della normativa sulla privacy, di eventuali ulteriori elementi conoscitivi ritenuti rilevanti riguardo a:
 - solvibilità ed affidabilità del conduttore a garanzia propria, del proprietario e degli strumenti di tutela eventualmente attivati;
 - sostenibilità rispetto agli oneri alloggiativi della situazione economica del nucleo familiare, tenuto conto sia delle entrate effettive, sia di altri fattori che influiscono sulla reale capacità di spesa (in particolare la presenza di prestiti e situazioni debitorie).

12. Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio consente di verificare la qualità di realizzazione del progetto consentendo, dall'analisi dei dati, eventuali correttivi. Lo scopo non è di natura valutativa, ma di autodiagnosi delle azioni.

Pertanto, sarà delineato un sistema di monitoraggio e valutazione di un gruppo di indicatori (SLA), precedentemente definiti.

Gli strumenti per il monitoraggio saranno disciplinati all'interno del **Manuale Operativo**; a titolo puramente esemplificativo, potranno riferirsi ai tempi di esecuzione delle attività, alla rilevazione dei dati, alla corretta analisi dei bisogni ed al corretto orientamento.

Il monitoraggio si conclude con l'elaborazione dei dati raccolti e la documentazione dei risultati ottenuti, prevedendo la pubblicazione annuale di una brochure, che dovrebbe essere, successivamente, oggetto di discussione e riflessione, oltre che rappresentare uno strumento di *accountability*, "rendere conto", dell'impatto sociale creato sul territorio, rispondendo, anche, alle richieste informative degli *stakeholder*.

Lista degli acronimi

ASC= AGENZIA SOCIALE PER LA CASA

PON= PROGRAMMA OPERATIVO NAZIONALE

POR= PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE

ERP= EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

CP= CENTRO DI PROSSIMITÀ

SIS= SPAZIO DI INNOVAZIONE SOCIALE

DGC= DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE

DGR= DELIBERA DI GIUNTA REGIONALE

CSST= CENTRI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI