I.R.I.S.

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali
Biella

All.1 alla delib. N 24 del 13.4.2016

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DI MOROSITA' E SFRATTI

PREMESSA

Di fronte all'incremento degli sfratti e delle situazioni di emergenza abitativa risulta necessario condividere linee operative per garantire modalità omogenee e trasparenti nella gestione degli interventi e per facilitare il raccordo tra i diversi soggetti coinvolti, a tutela dell'interesse dei cittadini che si trovano a vivere questa difficile esperienza.

Pur riconoscendo l'art. 47 della Costituzione che la proprietà della casa è un diritto da favorire e sostenere, e pur evidenziando successive sentenze della Corte Costituzionale (sent. N. 49/1987) che è doveroso da parte della collettività intera impedire che delle persone possano rimanere prive di abitazione, il diritto all'abitare – come ogni altro diritto sociale – è diritto che tende ad essere realizzato in proporzione alle risorse della collettività (sent. 252/8953). Pertanto il diritto all'abitare è un diritto riconosciuto al cittadino, ma effettivamente fruibile nella misura in cui vi siano le risorse per realizzarlo.

Se è vero che nell'art. 114 della Costituzione il comune viene definito quale ente locale più vicino al cittadino e pertanto la prima risposta ai bisogni del cittadino è demandata al servizio sociale territoriale, la progettazione sociale nell'emergenza abitativa non può non tener conto delle risorse e dei vincoli delle amministrazioni locali. Pertanto sono la dimensione dell'Amministrazione comunale e/o delle Aree territoriali i 'luoghi' preposti all'elaborazione di strategie di politica abitativa effettivamente praticabile. E' altresì auspicabile che l'operatività di queste strategie preveda il coinvolgimento, oltre agli enti locali, di tribunale, prefettura, organizzazioni sindacali, terzo settore, ATC.

La risposta al bisogno abitativo non può infatti provenire dal solo Ente Locale: nessun soggetto da solo può disporre delle risorse necessarie per fronteggiare il problema delle politiche abitative. Compito prioritario per i Comuni non è 'possedere' tutte le risorse necessarie ma attivare, distribuire, mettere in circolo e rendere disponibili le 'risorse di comunità'.

A fronte dell'aumentare dei bisogni occorre che il servizio sociale riconosca come destinatari prioritari dell'intervento quei nuclei familiari all'interno dei quali si accerti la presenza di persone in situazione di grave fragilità sociale, ovvero in condizioni di non autosufficienza, di grave disabilità ovvero minori.

La presa in carico della persona da parte dell'assistente sociale è correlata alla valutazione dello stato di bisogno e alla conseguente stesura di un progetto negoziato e condiviso con la persona stessa che stabilisca tempi, luoghi e risorse dell'intervento. Tale progetto non può prescindere dalla valorizzazione e dal riconoscimento delle risorse personali e familiari così come previsto dall'art. 16 della L. 328/2000, realizzando un processo di empowerment*, ovvero "*un processo di acquisizione di potere positivo che porta gli individui ad essere artefici della propria vita a porsi obiettivi e a individuare strategie per raggiungerli, utilizzando le risorse del contesto*"* [1]*.*

Infine, per le morosità degli inquilini che abitano in alloggi ATC e per gli sfratti da alloggi ATC si riconosce una specificità metodologica, sia per l'entità delle risorse pubbliche che vengono assorbite e sia per le conseguenze che uno sfratto da alloggio ATC comporta per il cittadino (impossibilità di accedere nuovamente ad alloggio ATC).

MOROSITA'/SFRATTI DA PRIVATI

CASI DI MOROSITA' ALLOGGI PRIVATI

Il Servizio Sociale e l'Amministrazione Comunale, contattati da cittadini che vivano una situazione di morosità che rischi di portare allo sfratto, provvedono a contattare l'altro per poter avere un confronto in merito, verificando se si tratta di persone già conosciute.

Se si tratta di nuclei familiari già conosciuti dal Servizio Sociale,

a) il Servizio Sociale fa un primo esame con l'Amministrazione dei vincoli e delle risorse del contesto che possono impattare sulla situazione (possibilità di prevedere un piano di rientro, di erogare una contribuzione economica, di attivare un progetto solidaristico/altre attività di volontariato/voucher, di facilitare una ricerca di lavoro, di coinvolge il volontariato locale, il mondo produttivo locale, ecc.)

b) il Servizio Sociale convoca il nucleo, se necessario approfondisce la valutazione del bisogno, si accerta che le persone dispongano delle informazioni in merito alla procedura di sfratto (opuscolo sfratto), se utile informa in merito alla possibilità di beneficiare di un servizio di mediazione (convenzione SUNIA), costruisce un progetto condiviso finalizzato al superamento/al contenimento della morosità, coniugando bisogno decodificato, risorse del nucleo, vincoli e risorse del contesto precedentemente condivisi con l'Amministrazione. Il progetto può avere una durata che va dai tre ai sei mesi prorogabili, fino ad un massimo di un anno e deve essere sottoscritto dal nucleo familiare, dal Servizio Sociale, dall'Amministrazione. Il progetto dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

[1] La definizione di *'empowerment'* è tratta da Putton Anna in "Manuale di empowerment con i genitori. Preparare i figli ad affrontare la vita". Ed. Maggioli. 2011, pag. 10. Rif. *Linee guida per la gestione dell'emergenza sfratti: il ruolo del Servizio Sociale Professionale*, elaborato dall'Ordine Assistenti Sociali Consiglio Regionale della Lombardia Marzo 2015

c) *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive il progetto condiviso; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.

S**e si tratta di nuclei familiari non conosciuti dal Servizio Sociale**,

a) l'Amministrazione invita le persone a rivolgersi al Servizio Sociale

b) il Servizio Sociale – se contattato – accoglie le persone, valuta il bisogno, si accerta che le persone dispongano delle informazioni in merito alla procedura di sfratto (opuscolo sfratto), se utile informa in merito alla possibilità di beneficiare di un servizio di mediazione (convenzione SUNIA). Informa che sarà necessario un confronto con l'Amministrazione prima di formulare una proposta, che dovrà essere condivisa dalle parti.

c) Incontra l'Amministrazione, si condivide una proposta che tenga conto dei vincoli e delle risorse del contesto

d) La proposta progettuale viene presentata ai cittadini congiuntamente da Amministrazione e Servizio Sociale e deve essere finalizzata al superamento/al contenimento della morosità, coniugando bisogno decodificato, risorse del nucleo, vincoli e risorse del contesto precedentemente condivisi con Amministrazione. Il progetto può avere una durata che va dai tre ai sei mesi prorogabili, fino ad un massimo di un anno e deve essere sottoscritto dal nucleo familiare, dal servizio sociale, dall'amministrazione. Il progetto dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

e) *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive il progetto condiviso; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il servizio sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.

SFRATTI DA PRIVATI

I cittadini che si trovano in situazione di morosità spesso arrivano al Servizio Sociale o dagli Amministratori solo quando sono a ridosso dell'esecuzione dello sfratto. Sarebbe importante invece che queste situazioni venissero intercettate già (almeno) all'arrivo della prima lettera dell'avvocato. In questo senso si chiede all'UNEP, all'Ordine degli Avvocati e alle Associazioni di Categoria di fornire indicazioni.

QUANDO C'E' PIU' DI UN MESE DI TEMPO DALLO SFRATTO ESECUTIVO

Nel caso in cui il nucleo familiare si presenti all'Amministrazione (e non sia conosciuto dal Servizio Sociale):

- l'Amministrazione contatta il Servizio Sociale, che provvede a convocare il nucleo familiare, a valutare il bisogno e a esaminare eventuali soluzioni abitative provvisorie di cui dispongono (parenti, amici); il servizio sociale verifica inoltre la possibilità di eventuali ulteriori proroghe contattando l'avvocato del proprietario

- Servizio Sociale e Amministrazione si incontrano ed elaborano una proposta condivisa da presentare alla persona in incontro congiunto. La proposta dovrà contenere oltre ad una diversa soluzione abitativa (reperita dalla persona stessa o da amministrazione/servizio sociale), anche un percorso di sostegno successivo, soprattutto se la diversa soluzione abitativa si connota come provvisoria e di emergenza. Il progetto può avere una durata che va dai tre ai sei mesi prorogabili, fino ad un massimo di un anno e deve essere sottoscritto dal nucleo familiare, dal Servizio Sociale, dall'Amministrazione. Il progetto dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

- *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive il progetto condiviso; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.

Nel caso in cui il nucleo familiare si presenti al Servizio Sociale:

- il Servizio Sociale, incontrato il nucleo familiare e fatta una prima valutazione del bisogno, informa l'Amministrazione Comunale, chiedendo un incontro finalizzato a esaminare risorse attivabili e vincoli di cui tener conto per la presentazione di una proposta condivisa

- il Servizio Sociale e l'Amministrazione convocano il nucleo familiare e presentano la proposta progettuale. La proposta dovrà contenere oltre ad una diversa soluzione abitativa (reperita dalla persona stessa o da Amministrazione/Servizio Sociale), anche un percorso di sostegno successivo, soprattutto se la diversa soluzione abitativa si connota come soluzione provvisoria di emergenza. Il progetto può avere una durata che va dai tre ai sei mesi prorogabili, fino ad un massimo di un anno e deve essere sottoscritto dal nucleo familiare, dal servizio sociale, dall'Amministrazione. Il progetto dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

- *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive il progetto condiviso; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.

QUANDO C'E' MENO DI UN MESE DI TEMPO DALLO SFRATTO ESECUTIVO

Nel caso in cui il nucleo familiare si presenti all'Amministrazione (e non sia conosciuto dal Servizio Sociale):

- l'Amministrazione contatta il Servizio Sociale, che provvede a convocare il nucleo familiare, a valutare il bisogno e a esaminare eventuali soluzioni abitative provvisorie di cui dispongono (parenti, amici); il servizio sociale verifica la possibilità di eventuali ulteriori proroghe con l'avvocato del proprietario

- il Servizio Sociale concorda con l'Amministrazione le soluzioni in emergenza abitativa da presentare alla persona, avvalendosi delle risorse presenti sul territorio, formulando una proposta che garantisca la frequenza della scuola dell'obbligo dei minori presenti nel nucleo o ne contenga il numero di giorni di assenza

- il Servizio Sociale e l'Amministrazione convocano il nucleo familiare e presentano la proposta progettuale. La proposta dovrà contenere l'indicazione che oltre alla diversa soluzione abitativa (accoglienza in emergenza o soluzione abitativa con garanzia dell'Ente), superato il momento dell'emergenza in senso stretto sarà previsto anche un percorso di sostegno successivo (di norma della durata di 6 mesi prorogabili fino ad una anno). Qualora la soluzione abitativa individuata preveda una permanenza superiore ai 10 giorni, si formulerà contestualmente un primo progetto di sostegno per i primi tre mesi di permanenza nella struttura, che preveda supporto nella ricerca lavorativa e nell'inclusione sociale.

- *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive; *se il nucleo familiare non accetta le soluzioni proposte* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui le rifiuta formalmente. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale

- in caso di accettazione della proposta, se possibile, il Servizio Sociale, con la collaborazione dell'Amministrazione e del Volontariato locale, organizza il trasferimento del nucleo familiare nella nuova sistemazione prima dell'accesso dell'ufficiale giudiziario. Diversamente, qualora non si sia riusciti a organizzare il trasferimento prima, il Servizio Sociale presenzia al momento dell'accesso dell'ufficiale giudiziario e verifica la possibilità di ottenere una proroga funzionale all'organizzazione dello spostamento, individuando preventivamente con l'Amministrazione una collocazione di emergenza (permanenza di massima di 10 giorni) nel caso in cui si realizzi comunque lo sfratto, almeno per i minori presenti nel nucleo e la madre.

Nel caso in cui il nucleo familiare si presenti al Servizio Sociale:

- il Servizio Sociale, incontrato il nucleo familiare e fatta una prima valutazione del bisogno, informa l'Amministrazione Comunale, esaminando risorse attivabili e vincoli di cui tener conto per l'individuazione di una soluzione abitativa d'emergenza, con l'intento di formulare una proposta che garantisca la frequenza della scuola dell'obbligo dei minori presenti nel nucleo o ne contenga il numero di giorni di assenza

- il Servizio Sociale e l'Amministrazione convocano il nucleo familiare e presentano la proposta progettuale. La proposta dovrà contenere l'indicazione che oltre alla diversa soluzione abitativa (accoglienza in emergenza o soluzione abitativa con garanzia dell'Ente), superato il momento dell'emergenza in senso

stretto sarà previsto anche un percorso di sostegno successivo (di norma della durata di 6 mesi prorogabili fino ad una anno). Qualora la soluzione abitativa individuata preveda una permanenza superiore ai 10 giorni, si formulerà contestualmente un primo progetto di sostegno per i primi tre mesi di permanenza nella struttura, che preveda supporto nella ricerca lavorativa e nell'inclusione sociale.

- *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive; *se il nucleo familiare non accetta le soluzioni proposte* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui le rifiuta formalmente. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale

- in caso di accettazione della proposta, se possibile, il Servizio Sociale, con la collaborazione dell'Amministrazione e del Volontariato locale, organizza il trasferimento del nucleo familiare nella nuova sistemazione prima dell'accesso dell'ufficiale giudiziario. Diversamente, qualora non si sia riusciti a organizzare il trasferimento prima, il Servizio Sociale presenzia al momento dell'accesso dell'ufficiale giudiziario e verifica la possibilità di ottenere una proroga funzionale all'organizzazione dello spostamento, individuando preventivamente con l'Amministrazione una collocazione di emergenza (permanenza di massima di 10 giorni) nel caso in cui si realizzi comunque lo sfratto, almeno per i minori presenti nel nucleo e la madre.

MOROSITA'/SFRATTI DA ATC

GESTIONE SITUAZIONI MOROSITA' IN ALLOGGI ATC

Il Consorzio attraverso il raccordo con l'ATC monitora (almeno semestralmente) la situazione pagamenti per i Comuni afferenti e – in caso di rilevazione criticità (nuove morosità o morosità pregresse in aumento) – si confronta con gli amministratori.

Nei casi di morosità, laddove risulti che nei nuclei familiari vi siano soggetti fragili:

<u>Se si tratta di nuclei familiari già conosciuti dal servizio sociale</u>,

a) si fa un primo esame con l'amministrazione dei vincoli e delle risorse del contesto che possono impattare sulla situazione (possibilità di prevedere un piano di rientro, di erogare una contribuzione economica/accesso fondo sociale, di attivare un progetto solidaristico/altre attività di volontariato/voucher, di facilitare una ricerca di lavoro, di coinvolgere il volontariato locale, il mondo produttivo locale, ecc.)

b) si convoca il nucleo, si valuta il bisogno e si costruisce un progetto condiviso finalizzato al superamento/al contenimento della morosità, coniugando bisogno decodificato, risorse del nucleo, vincoli e risorse del contesto precedentemente condivisi con l'Amministrazione. Il progetto può avere una durata che va dai tre ai sei mesi prorogabili, fino ad un massimo di un anno e deve essere

sottoscritto dal nucleo familiare, dal Servizio Sociale, dall'Amministrazione. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

c) *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive il progetto condiviso, che dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.

S**e si tratta di nuclei familiari non conosciuti dal Servizio Sociale**, l'Amministrazione Comunale invia una comunicazione segnalando agli inquilini che è al corrente della situazione di morosità e fornisce indicazioni rispetto alla possibilità/opportunità di rivolgersi al servizio sociale per affrontare la situazione di difficoltà (informazioni sul fondo sociale, contribuzione economica, ecc.) per evitare che le cose si aggravino, restando a disposizione per informazioni (rif. Assessore Politiche Sociali) e allegando materiale informativo utile (opuscoli con indicazioni sul tema casa/sfratti scaricabili dal Prontuario Unico www.prontuariobiellese.it).

GESTIONE SFRATTI DA ATC

Nel caso in cui, a fronte di ingente accumulo di morosità, l'ATC chieda al comune di procedere all'emissione della decadenza, il Comune chiede al Servizio Sociale competente se il nucleo in questione sia conosciuto o meno.

Se si tratta di nuclei familiari già conosciuti dal Servizio Sociale

a) Amministrazione e Servizio Sociale si incontrano per esaminare vincoli e risorse del contesto che possono impattare sulla situazione (quali conseguenze in caso di emissione decadenza? Quali possibilità di rientro morosità?), condividendo una 'linea comune' e una 'strategia' per affrontare con il cittadino la situazione
b) Amministrazione e Servizio Sociale incontrano il nucleo familiare. L'Amministrazione informa in merito alla comunicazione ATC e alle intenzioni dell'amministrazione (emissione decadenza o pagare al posto della persona). Si definisce un progetto condiviso (ricerca soluzione abitativa d'emergenza o progetto di sostegno economico), che dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).
c) *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.

S**e si tratta di nuclei familiari non conosciuti dal Servizio Sociale**,

a) L'Amministrazione convoca il nucleo familiare alla presenza del Servizio Sociale. L'incontro risponde alla finalità di informare il nucleo familiare della situazione (a cura dell'amministrazione) e di fare una prima valutazione del bisogno (da parte del servizio sociale), evitando 'triangolazioni', accertandosi che le informazioni condivise siano corrette e dando un secondo appuntamento alle persone Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

b) Tra il primo e il secondo appuntamento Amministrazione e Servizio Sociale si confrontano per esaminare vincoli e risorse del contesto che possono impattare sulla situazione (quali conseguenze in caso di emissione decadenza? Quali possibilità di sostegno economico?), condividendo una 'linea comune' e una 'strategia' per affrontare con il cittadino la situazione

c) Amministrazione e Servizio Sociale incontrano il nucleo familiare. L'Amministrazione informa in merito alle proprie intenzioni (emissione decadenza o proposta piano di sostegno economico). Si definisce un progetto condiviso (ricerca soluzione abitativa d'emergenza o progetto di sostegno economico). Il progetto dovrà contenere risultati attesi e modalità di verifica. Laddove il nucleo familiare sia di provenienza straniera si porrà particolare attenzione a creare le condizioni per una comunicazione chiara (coinvolgimento del mediatore culturale).

d) *se il nucleo familiare accetta il progetto proposto*, si sottoscrive; *se il nucleo familiare non accetta il progetto proposto* dovrà comunque sottoscrivere un modulo in cui rifiuta formalmente tale progetto. In questo caso il Servizio Sociale provvederà ad informare le persone del nucleo familiare tenute alla custodia dei soggetti fragili in esso presenti (minori, persone non autosufficienti) ai limiti a cui sono sottoposti e al dovere dell'Ente di provvedere in loro sostituzione qualora – se la situazione di morosità inducesse a perdere l'abitazione - per i soggetti fragili presenti si configurasse la situazione di abbandono morale e/o materiale.