



***CARTA DEI SERVIZI***  
***SERVIZIO E INTERVENTI***  
***PER L'AUTONOMIA ABITATIVA***

***Accoglienza temporanea in convivenza***

---

Ente attuatore del Servizio: Cooperativa Sociale Lotta Contro l'Emarginazione

## Presentazione

La **Carta dei Servizi**, relativa al Servizio e agli Interventi per l'autonomia abitativa offerti dal Comune di Como con accoglienza temporanea in convivenza di più nuclei familiari, è un documento con il quale si forniscono informazioni in modo trasparente e completo sul Servizio offerto e sulle modalità di fruizione, favorendo un rapporto diretto tra il Servizio e i nuclei che ne fruiscono.

## Principi Generali

L'erogazione del Servizio si basa sui seguenti principi:

- **Eguaglianza** nell'erogazione del Servizio, senza discriminazione legate all'appartenenza di genere, età, etnia, salute, censo, religione, orientamento sessuale. La corretta applicazione del principio di uguaglianza implica la possibilità di adeguare le prestazioni alle condizioni personali, sociali ed economiche di ogni singolo destinatario, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda;
- **Imparzialità, obiettività e giustizia** nei comportamenti degli operatori del Servizio nei confronti degli utenti e in conformità ai doveri di cui al Codice di Comportamento del Comune di Como;
- **Rispetto** verso il nucleo che viene trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Continuità** dell'intervento che deve procedere regolarmente e senza interruzioni;
- **Partecipazione** del nucleo accolto, quale soggetto attivo nella gestione del Servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione con gli operatori del Servizio.

I nuclei sono coinvolti nell'elaborazione e nella realizzazione del Progetto personalizzato e hanno la possibilità di fornire eventuali suggerimenti e osservazioni al fine di concorrere al miglioramento continuo del Servizio;

- **Chiarezza e trasparenza** attraverso un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del Servizio e in merito ai diritti e alle opportunità de quali il nucleo può godere;
- **Professionalità**: viene assicurata la presenza di operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- **Lavoro di rete con i Servizi del territorio**: Il Servizio opera promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nella realizzazione del proprio progetto di vita, e pone attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio;
- Tendere a migliorare **l'efficacia e l'efficienza** dei Servizi erogati.

## Soggetti coinvolti e compiti

<b>Nucleo familiare accolto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Richiede l'ammissione al Servizio accettando le condizioni di erogazione</li><li>- Partecipa alla definizione e sottoscrive il patto di ingresso e il progetto sociale individualizzato di accompagnamento all'autonomia</li><li>- Collabora per il raggiungimento degli obiettivi progettuali definiti e per la miglior erogazione del Servizio</li><li>- Partecipa economicamente al Servizio secondo la misura di compartecipazione prevista dal progetto</li><li>- Mantiene un comportamento adeguato e rispettoso delle norme di funzionamento e di convivenza</li></ul>
---------------------------------	---

<b>Il Comune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regola il Servizio definendo la modalità di erogazione</li> <li>- Ammette il nucleo al Servizio</li> <li>- Definisce con il nucleo il progetto sociale individualizzato di accompagnamento all'autonomia</li> <li>- Definisce la misura della compartecipazione economica</li> <li>- Gestisce i rapporti economici con il nucleo e con l'appaltatore</li> <li>- Controlla l'esecuzione dell'appalto</li> <li>- Risponde ai reclami</li> </ul>
<b>Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eroga il Servizio secondo la previsione della Carta dei Servizi e il capitolato d'appalto</li> <li>- Relaziona al Comune sull'andamento del Servizio e in ordine ai reclami ricevuti</li> </ul>

### **1. Finalità e obiettivi del Servizio**

Il Servizio e gli Interventi per l'autonomia abitativa si propongono di garantire un accompagnamento sociale multidimensionale a sostegno di nuclei familiari in condizione di grave difficoltà abitativa, a protezione dei soggetti fragili presenti al loro interno, per evitare condizioni di grave pregiudizio.

Obiettivo del Servizio è il raggiungimento di una progressiva e concreta autonomizzazione del nucleo, nell'ambito della più ampia progettualità definita in accordo tra beneficiario e Servizi Sociali.

Il coinvolgimento attivo dei destinatari e la connessione con i Servizi costituiscono gli elementi centrali del percorso, al fine di predisporre efficaci condizioni per la progressiva autonomia.

### **2. Articolazione degli interventi**

Il Servizio prevede:

- accoglienza temporanea diversificata in funzione del bisogno, in co-abitazione di un numero massimo di n. 3 nuclei familiari (per un totale di n. 10 persone), presso un'unità immobiliare messa a disposizione dal Comune di Como;
- interventi educativi, psicologici, relazionali, di sostegno all' "economica domestica" e accompagnamento all'autonomia abitativa svolti da un'équipe multidisciplinare specializzata a composizione variabile in funzione degli obiettivi progettuali;
- supporto nella convivenza temporanea e nella corretta gestione dell'unità immobiliare e/o degli spazi assegnati;
- lavoro di rete con il territorio a partire dai bisogni dei nuclei inseriti.

Il Servizio prevede anche la realizzazione di interventi volti a facilitare l'accesso al libero mercato degli alloggi attraverso lo sviluppo di azioni di mediazione territoriale volte al reperimento di unità abitative.

L'intervento si attua in accordo tra il nucleo e il Servizio Sociale, che propone, attiva, coordina e presiede l'intera progettazione individualizzata.

### **3. Caratteristiche della struttura per l'accoglienza temporanea**

L'accoglienza temporanea viene garantita presso un'unità immobiliare di proprietà comunale sita al primo piano dello stabile di Via Di Vittorio n. 29/31.

L'appartamento può ospitare fino a n. 10 persone e si compone di:

- n. 2 spazi comuni: sala da pranzo e soggiorno;
- n. 1 cucina ad uso comune;
- n. 1 locale lavanderia e stireria;
- n. 2 locali adibiti a ripostiglio;
- n. 5 stanze da letto e relativi servizi igienici.

#### **4. Durata dell'accoglienza**

L'accoglienza ha durata temporanea (6-12 mesi), variabile in base alle caratteristiche dei nuclei seguiti e del progetto predisposto con il Servizio Sociale. La permanenza del nucleo può essere prorogabile per comprovati motivi e in funzione dell'acquisizione di una soluzione abitativa autonoma e della stabilizzazione del reddito a seguito di valutazione del Servizio Sociale.

L'accoglienza, pur **rinnovata, non potrà superare i 18-24 mesi complessivi.**

#### **5. Destinatari e requisiti di ammissione al Servizio**

I Servizi e gli Interventi sono rivolti a nuclei familiari, in condizione di fragilità sociale, economica e grave disagio abitativo, residenti nel Comune di Como, italiani o, per i cittadini stranieri, in possesso di regolare titolo di soggiorno, in carico al Servizio Sociale di base, per i quali, sulla base della valutazione dell'assistente sociale, è stato prospettato il possibile inserimento presso l'appartamento ed è possibile ipotizzare un'autonomia nel breve-medio periodo.

Per condizione di grave disagio abitativo si intende la presenza di una condizione di emergenza per sfratto o per perdita della dimora o anche per condizioni di grave anti-igienicità dell'ambiente tali da compromettere la salute dei componenti il nucleo.

I componenti i nuclei familiari devono, inoltre, essere in possesso dei seguenti requisiti:

- presenza nel nucleo familiare di minori o di situazioni di fragilità, o di persone con invalidità superiore al 66% e/o gravi patologie certificate;
- presenza di un reddito minimo documentato che non consenta l'accesso al mercato immobiliare privato;
- presenza di attività lavorativa di almeno un componente il nucleo familiare o, nel breve periodo, poter essere avviati a produrre reddito tramite lavoro;
- assenza di problematiche per cui sia prevista una presa in carico da parte dei Servizi specialistici;
- assenza di risorse economiche, personali e familiari e abitative atte a rispondere autonomamente al disagio abitativo;
- ISEE ordinario non superiore al limite massimo di € 10.000,00;
- disponibilità ad avviare e partecipare attivamente alla realizzazione del progetto di intervento individualizzato volto al contenimento dell'emergenza abitativa.

Le condizioni indicate ai precedenti punti saranno verificate dall'assistente sociale di riferimento acquisendo dal soggetto richiedente apposite certificazioni o autodichiarazioni.

#### **6. Contratto di ospitalità**

Il contratto di ospitalità è destinato ai nuclei che, pur disponendo di una qualche autonomia economica, necessitano di un'accoglienza temporanea in alloggi ad affitti sociali e di un accompagnamento educativo, psicologico, relazionale e di sostegno all' "economia domestica" per far fronte alla situazione di difficoltà in cui si trovano.

La gestione dell'appartamento e il supporto progettuale è affidato a un team multidisciplinare che opera secondo un approccio relazionale fondato su principi partecipativi che permettono una collaborazione con i nuclei, finalizzata ad un empowerment che consenta un fronteggiamento autonomo.

Il Servizio prevede la collaborazione tra Servizi sociali comunali ed ente gestore nella conduzione della progettualità e nell'accompagnamento dei singoli progetti individualizzati dei nuclei accolti.

Da parte degli operatori dell'ente gestore sono previsti:

- il supporto nella definizione e nella realizzazione del progetto individualizzato degli ospiti verso gli obiettivi di autonomia più marcata utilizzando al meglio la rete territoriale e sociale esistente o facilitando la creazione di nuovi contatti;
- la facilitazione della convivenza temporanea tra i nuclei ospiti e la verifica sulle condizioni dell'appartamento;
- il lavoro di rete con il territorio a partire dai bisogni dei nuclei inseriti.

Monitorando il percorso, si consolidano gli obiettivi raggiunti e si progettano insieme nuovi passi verso progressivi gradi di autonomia lavorativa e sociale.

### **Fasi di sviluppo del percorso con i nuclei**

La permanenza nella struttura prevede le seguenti fasi:

- a) *Prima fase*: avvio della progettazione e individuazione degli aspetti problematici da affrontare. Prima definizione degli accordi economici e normativi per l'inserimento abitativo temporaneo e degli eventuali strumenti complementari che contemporaneamente potrebbero essere utilizzati per affrontare la situazione.
- b) *Seconda fase*: accoglienza abitativa e sviluppo del programma di sostegno relazionale-sociale. A riguardo si definiscono:
  - la previsione dei tempi di permanenza nell'alloggio;
  - gli interventi da attivare, con particolare riferimento al sostegno nella gestione della casa, all'accompagnamento nella fruizione della rete territoriale, al monitoraggio della situazione lavorativa;
  - gli strumenti per la gestione economica corrente e per la costituzione di eventuali fondi di risparmio (programmi di risparmio, piani di accantonamento);
  - i tempi e le attività di monitoraggio previste (programma dei colloqui, e di altre attività da concordare).
- c) *Terza fase*: la costruzione dell'uscita. Si prova ad affrontare la fase di uscita dall'alloggio temporaneo in termini processuali e realistici. Le valutazioni del percorso realizzato assieme al nucleo dovranno valorizzare le risorse economiche, personali e sociali individuate e consolidate nel corso del progetto, nonché far fronte a possibili nodi critici da affrontare nell'immediato futuro.

Il progetto individualizzato, controfirmato da utente, Servizio sociale territoriale inviante, ed ente attuatore del Servizio, è allegato al contratto di ospitalità, che si rinnova di sei mesi in sei mesi.

### **Obiettivi specifici di cambiamento individualizzato**

Il progetto vuole offrire uno spazio – tempo, in forma di residenzialità temporanea, in cui operatori multidisciplinari possano accompagnare i nuclei ospiti a:

- superare la situazione di fragilità,
- far propri nuovi strumenti di consapevolezza socio-relazionale ed economico-abitativa,
- sviluppare nuovi ambiti di socialità e mutualità,
- trovare una soluzione abitativa e lavorativa stabile.

Gli obiettivi specifici riguardano:

- d) accompagnare nella ricerca di un lavoro o nel mantenimento dell'impiego o nel miglioramento della situazione reddituale;
- e) favorire l'apprendimento dell'uso di strumenti utili al consumo critico, e alla corretta gestione del "bilancio familiare";
- f) orientare i nuclei verso comportamenti utili a migliorare le capacità di risparmio, nonché le capacità di pianificare gli obiettivi di vita, nella consapevolezza della situazione economica attuale e prospettica;
- g) accompagnare all'autonomia nella gestione quotidiana, nella risoluzione di problemi specifici e nell'accesso ai Servizi del territorio e della comunità locale;
- h) rinforzare le capacità di ricercare un'abitazione stabile e di accedervi entro i termini previsti;
- i) sostenere e rinforzare le capacità genitoriali e relazionali.

## **7. Modalità di accesso**

Possono accedere al Servizio, a seguito di istanza, solo nuclei familiari in carico ai Servizi Sociali del Comune di Como per i quali viene individuata l'attivazione del Servizio per l'autonomia abitativa con accoglienza temporanea quale miglior soluzione tra le risorse disponibili in relazione all'abitare.

Nella valutazione vengono evidenziati i presupposti e le condizioni che, sulla base delle informazioni disponibili e della valutazione, possano portare ad una evoluzione positiva del progetto.

### **Valutazione delle candidature**

L'individuazione dei nuclei per l'attivazione del Servizio, tra tutte le situazioni valutate con esito positivo dal Servizio Sociale comunale, viene effettuata da una Commissione che verrà appositamente convocata per la valutazione delle candidature ricevute.

La Commissione di valutazione è così composta:

- Elevata Qualificazione del Servizio Sociale Professionale e Intervento di Rete;
- Direttore Esecutivo del Progetto;
- Responsabile Coordinatore dell'Ente gestore del Servizio per l'Autonomia Abitativa
- Istruttore amministrativo del Settore con funzioni di verbalizzazione.

Alla Commissione parteciperà inoltre l'assistente sociale competente con funzione di presentazione della situazione per la quale viene proposto il Servizio e l'accoglienza in appartamento.

La Commissione si riunisce periodicamente o al bisogno, predispone l'elenco dei soggetti in possesso dei requisiti previsti per l'attivazione del Servizio e per i quali viene valutata possibile l'attivazione del Servizio e dell'accoglienza in appartamento.

Viene stilato un elenco delle situazioni, in ordine di priorità, e dato riscontro agli Assistenti Sociali segnalanti per l'attivazione degli interventi.

In prossimità del verificarsi della disponibilità di posti per l'accoglienza, conseguente la conclusione di progetti in corso, verrà riconvocata la commissione, con i seguenti compiti:

- aggiornamento dell'elenco preesistente, previa verifica del permanere dei requisiti di accesso;
- valutazione di eventuali nuove domande, anche legate a situazioni di sfratto;
- individuazione del nucleo per l'avvio delle progettualità.

### **Criteria di valutazione delle candidature proposte dagli assistenti sociali**

La Commissione, in coerenza con le finalità del Servizio, valuta le proposte redatte dagli assistenti sociali e identifica i soggetti che beneficeranno del Servizio sulla base degli elementi di priorità di seguito indicati:

- Nucleo familiare; verrà data priorità:
  - a) presenza nel nucleo familiare di minori;
  - b) presenza nel nucleo familiare di soggetti con invalidità pari o superiore al 66%;
- Situazione abitativa:
  - a) data di effettiva uscita dall'alloggio<sup>1</sup> (sfratto, rilascio, soggio o altro);
- Capacità reddituale del nucleo:

Nella logica della valorizzazione della condizione economica per l'avveramento della temporaneità dell'ospitalità verranno considerati:

  - a) reddito da lavoro
  - b) reddito da forme previdenziali connesse alla situazione occupazionale (cassa integrazione, disoccupazione, ...)
  - c) altri tipi di reddito/entrate.

Nella valutazione delle domande la Commissione terrà conto:

- della proposta formulata dal Servizio Sociale competente;
- dell'idoneità alla co-abitazione;
- del numero di posti disponibili per l'accoglienza (in relazione al numero di componenti del nucleo familiare richiedente) o della previsione di disponibilità degli stessi a seguito di conclusione di progetti in corso.

Dell'esito delle valutazioni della Commissione viene data comunicazione al Servizio Sociale proponente.

## **8. Attivazione degli interventi**

L'attivazione degli interventi avviene all'esito della valutazione della Commissione con le modalità di seguito indicate:

- a) attivazione di colloqui e incontri di conoscenza iniziali per la costruzione condivisa della rappresentazione dei problemi e dei primi possibili orientamenti progettuali;
- b) approvazione dell'inserimento da parte dell'équipe multidisciplinare dell'ente attuatore;

<sup>1</sup> La priorità di accesso, tra le famiglie idonee all'accoglienza, sarà data ai nuclei costretti ad abbandonare l'alloggio in ordine cronologico rispetto all'effettiva uscita dallo stesso.

- c) accettazione del progetto e dell'inserimento nell'alloggio proposto da parte del nucleo;
- d) definizione della data di ingresso in appartamento e avvio delle attività propedeutiche all'inserimento effettivo (preparazione dell'appartamento, verifica delle dotazioni di base) in modo da iniziare a prendere confidenza con la nuova casa.

L'attivazione dell'intervento avverrà unicamente se il nucleo accetterà di sottoscrivere il "*Patto sociale di corresponsabilità*" con il Comune e l'ente gestore del Servizio nel quale si impegnerà a rispettare quanto definito nel patto medesimo.

## **9. Patto sociale di corresponsabilità**

L'accettazione del Servizio da parte del nucleo avviene al momento dell'ingresso in appartamento tramite la sottoscrizione di:

- a) Contratto di ospitalità e regolamento dell'appartamento, già visionati durante i colloqui preliminari;
- b) Informativa raccolta e trattamento dati personali;
- c) Iniziale Progetto Individualizzato che verrà rivisto e aggiornato periodicamente.

Nel progetto sarà assunto l'impegno da parte dei nuclei beneficiari degli interventi abitativi di rispetto delle norme comportamentali previste nel contesto di accoglienza.

Le figure professionali operative sono in grado di fornire consulenze individualizzate di tipo educativo, sociale, abitativo, con esperienza specifica sia nell'accompagnamento psico-sociale di nuclei in situazioni di fragilità, sia nell'attivazione di processi di coesione sociale, che promuovono forme di mutualità e di sostegno a rete mista, formale - informale.

Ciascun nucleo ha un operatore di riferimento che:

- lo segue attraverso colloqui di monitoraggio e/o di counseling individuale;
- lo sostiene negli aspetti inerenti alla nuova gestione economica corrente mediante interventi formativi specifici sulla gestione dei bilanci familiari, e a incontri di counseling utili all'identificazione di eventuali piani di risparmio/accantonamento;
- lo accompagna nella definizione della successiva soluzione abitativa, con misure di sostegno all'uscita dal programma di housing temporaneo;
- mantiene i contatti e il raccordo con la rete dei Servizi territoriali, in particolar modo con i Consulenti, laddove si renda necessario integrare i programmi con interventi integrati di sostegno e di mediazione familiare.

## **10. Figure professionali coinvolte e tipologia di attività**

L'équipe multidisciplinare dell'Housing Sociale è composta da una Coordinatrice, con funzioni anche operative, un'assistente sociale, un educatore professionale con competenze in gestione finanziaria. In funzione dei bisogni l'équipe potrà essere implementata con ulteriori figure professionali.

Gli operatori svolgono mansioni professionali specifiche all'interno delle seguenti attività:

- Accompagnamento socioeducativo e counseling declinati in base a quanto concordato con il nucleo nel progetto individualizzato
- Riprogettazione condivisa e valutazione periodica del percorso
- Colloqui periodici individuali e/o di gruppo di sostegno socioeducativo

- Tutoring nella ricerca di lavoro o nel superamento della precarietà occupazionale
- Monitoraggio sull'utilizzo del denaro, formazione sui bilanci familiari
- Supporto nella ricerca della successiva soluzione abitativa
- Sostegno nella costruzione di una rete che faciliti l'integrazione e l'utilizzo dei Servizi territoriali

## 11. Costi del Servizio

I costi a carico dell'utenza beneficiaria del servizio di accompagnamento all'autonomia abitativa in convivenza temporanea sono così fissati:

- partecipazione alle spese** del servizio:
  - nella *misura minima pari al 5% delle entrate nette* a qualsiasi titolo percepite, da ogni componente del nucleo, per i primi 12 - 18 mesi
  - nella *misura minima pari al 10% delle entrate nette* a qualsiasi titolo percepite, da ogni componente del nucleo, ove la permanenza dovesse protrarsi oltre il 18° mese;
- piano di accantonamento mensile** come definito nel Patto sociale di corresponsabilità;
- mantenimento, spese di consumo** per la casa e di quanto necessario per il **vivere quotidiano**;
- riparazione di eventuali danni** arrecati all'immobile<sup>2</sup>. Con l'ingresso in appartamento verrà richiesto il deposito di una cauzione, pari ad euro 150,00, come definito all'art. 6 del Patto di corresponsabilità.

È prevista una forma crescente di compartecipazione alla spesa, tenuto conto del grado di autonomia e della capacità economica dei nuclei accolti.

La quota di contribuzione al costo degli interventi di ciascun nucleo potrà essere rivista periodicamente, in momenti di monitoraggio stabiliti con il Servizio Sociale comunale, o all'occorrenza al variare delle entrate economiche e del raggiungimento degli obiettivi di progetto.

La quota di contribuzione verrà pagata direttamente al Comune di Como – Settore Servizi Educativi e Sociali Quartieri e Partecipazione tramite bollettino PagoPA.

Il mancato pagamento della quota di compartecipazione comporta la revoca dell'autorizzazione all'accoglienza presso l'appartamento e la chiusura degli interventi.

## 12. Dimissioni

Le dimissioni avvengono su disposizione del Servizio Sociale del Comune di Como nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi preposti e dell'autonomia abitativa;
- alla scadenza del termine previsto nel patto sociale di corresponsabilità sottoscritto dalle famiglie, salvo proroghe per gravi motivi o per un periodo di tempo necessario per il consolidamento degli obiettivi progettuali raggiunti, previa valutazione del Servizio Sociale;
- fine anticipata del progetto per inadempienza del nucleo rispetto agli impegni sottoscritti nel Patto sociale di corresponsabilità;

<sup>2</sup> La quantificazione del danno verrà effettuata dall'ente gestore della struttura in relazione a:

- eventuali pezze giustificative (es. fatture, scontrini, etc...) che permettano di risalire al valore dell'oggetto/fornitura danneggiati;  
 - in caso di danni all'appartamento o all'immobile, in generale, la quantificazione verrà effettuata sulla base di preventivi richiesti a professionisti dallo stesso ente gestore.

- fine anticipata del progetto per inadempienza reiterata del nucleo nel versamento della quota di compartecipazione definita (salvo per cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà del nucleo)
- assenza dall'appartamento, anche di parte del nucleo familiare, non giustificata e autorizzata dal Comune;
- ospitalità di persone esterne al nucleo senza accordo con i Servizi Sociali;
- inosservanza delle norme di comportamento all'interno della struttura.

In caso di dimissione anticipata per inadempienza del nucleo, trattandosi di contratti di accoglienza e non di locazione, quest'ultimo è tenuto a reperire una soluzione alternativa nei tempi che verranno indicati dai Servizi.

Qualora alla scadenza fissata il nucleo non avesse trovato alcuna sistemazione, su valutazione del Servizio Sociale, potrà essere previsto un differimento dei tempi di uscita dal Servizio.

### **13. Modalità di customer satisfaction e reclami**

Per monitorare l'andamento dei progetti individualizzati e della progettualità in generale vengono previsti incontri periodici con ciascun nucleo ospite presso i Servizi sociali comunali alla presenza dell'assistente sociale di riferimento, del Responsabile del Servizio per il Comune e degli operatori socioeducativi della cooperativa. Questi incontri rappresentano occasioni per la lettura dell'andamento delle esperienze e per la raccolta di indicatori su criticità e aspetti di miglioramento così da individuare congiuntamente le variazioni da apportare. Le decisioni e gli accordi presi vengono riportati in una relazione di monitoraggio costruita in modalità partecipata con gli ospiti stessi.

Presso l'appartamento sarà a disposizione dei nuclei un modulo di segnalazione (All. E) per la raccolta di suggerimenti migliorativi e di eventuali reclami che dovranno necessariamente pervenire al Comune di Como.

Mensilmente viene anche svolta presso il co-housing, alla presenza di tutti i nuclei e degli operatori della cooperativa, una riunione di appartamento finalizzata alla raccolta di segnalazioni e indicazioni relativamente alla tenuta e alla gestione della casa in modalità corresponsabile, come pure per confrontarsi sulle modalità di convivenza per poter prevedere la rimessa a punto delle stesse, se necessario. Le decisioni e gli accordi presi vengono riportati in un verbale inviato ai Servizi sociali.

### **14. Riferimenti**

#### **Riferimenti Comune di Como:**

Direttore Esecutivo del Progetto: dott.ssa Katia Ruggia

Responsabile Unico di Progetto: dott.ssa Gabriella Zoccola

<https://segnala.comune.como.it/>

tel. 0312521

#### **Riferimenti Ente Attuatore del Servizio:**

[laura.castegnaro@cooplotta.org](mailto:laura.castegnaro@cooplotta.org)

tel. 338 6227990

[stefania.guardascione@cooplotta.org](mailto:stefania.guardascione@cooplotta.org)

[floriana.colombo@cooplotta.org](mailto:floriana.colombo@cooplotta.org)

## **15. Allegati**

- a) Patto di corresponsabilità per l'accoglienza temporanea
- b) Proposta di inserimento in appartamento per l'autonomia abitativa
- c) Scheda individuale degli obiettivi e progetto educativo
- d) Modulo segnalazioni e reclami