

# Progetto “Vivere SAP”

Partecipazione e lotta all'esclusione  
sociale nel servizio abitativo pubblico  
del Comune di Bergamo



# Fonte di finanziamento e risorse a disposizione

## PROGRAMMA REGIONALE LOMBARDIA FSE+ 2021-2027

### PRIORITÀ 3 INCLUSIONE SOCIALE

- ESO 4.11 Azione k.1. Sostegno allo sviluppo e alla diffusione di servizi abitativi
- ESO 4.12 - Azione l.1. Sostegno a percorsi di accompagnamento per le persone a rischio di povertà ed esclusione sociale

**Modelli di servizi territoriali integrati per l'attivazione sociale ed il potenziamento di servizi di accompagnamento all'abitare di persone in condizioni di vulnerabilità**

# Obiettivo generale

Attivazione di una logica di welfare integrato volto a supportare nuclei in situazione di fragilità socio-economica (fascia di protezione e accesso) e interessati da problemi di povertà energetica



# Linea 1 (K1)

## Obiettivi specifici

Sviluppare un servizio socio-educativo volto al miglioramento delle condizioni abitative degli inquilini del SAP di proprietà del Comune di Bergamo

## Risultati attesi

Attivazione di servizi specifici socio-educativi quali l'attivazione del servizio di portierato sociale a garanzia di un supporto nel miglioramento del property, community e tenant management; attivazione di un servizio socio-educativo per visite mirate a supporto delle famiglie con particolari necessità; attivazione di un servizio di mediazione interculturale per supportare le comunità a sviluppare dinamiche di mutua conoscenza e convivenza



# Linea 2 (L1)

## Obiettivi specifici

Sostegno al reddito dei nuclei assegnatari attraverso il riconoscimento del contributo per le spese energetica di riscaldamento

## Risultati attesi

Avvenuta erogazione dei contributi secondo i criteri di riconoscimento definiti dal bando

# Risorse

- **Linea 1 (K1):** 700.000 su due annualità
- **Linea 2 (L1):** 40.800 su due annualità (600 euro importo massimo erogabile per destinatario)

# Team di progetto

- **Project manager** (Antonio Negro): coordinamento
- **Community manager** (Francesca Soli): creazione reti e relazioni attraverso attività delle reti di quartiere
- **Tenant manager** (Anna Maria Calvi): supporto e monitoraggio piani di rientro
- **2 Educatori professionali** (Pierangela Ghilardi): supporto domiciliare ed attività di mediazione
- **2 Mediatori interculturali:** attività di mediazione culturale

# Destinatari di progetto

- **Linea 1 (K1):** assegnatari di alloggi SAP e residenti in città
- **Linea 2 (L1):** persona singola o nucleo familiare in condizioni di vulnerabilità in possesso dei seguenti requisiti, alla data della richiesta del contributo come specificato dalla documentazione del bando regionale:
  - essere assegnatario di alloggio con riscaldamento centralizzato destinato a Servizio Abitativo Pubblico (SAP) da almeno 12 mesi e appartenere alle fasce di accesso e protezione, come definite nella legge regionale 27/2009, art.31 c.4, (anche in presenza di morosità per canone e/o spese comuni, se è presente un piano di rientro);
  - ISEE in corso di validità, da 9.360,01 a 15.000 euro

# Metodologia

## Elementi chiave

- Coinvolgimento di più servizi in un'ottica di collaborazione strutturata
- Raccolta ed analisi dei dati (dal macro al micro)
- Presenza fisica sul territorio
- Definizione di pratiche pilota che siano esportabili e sostenibili sul lungo periodo

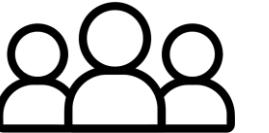
A partire da questi elementi verranno strutturate, definite e calibrate attività specifiche pensate per le esigenze dei singoli quartieri





# Contesto di riferimento: la città

## RESIDENTI



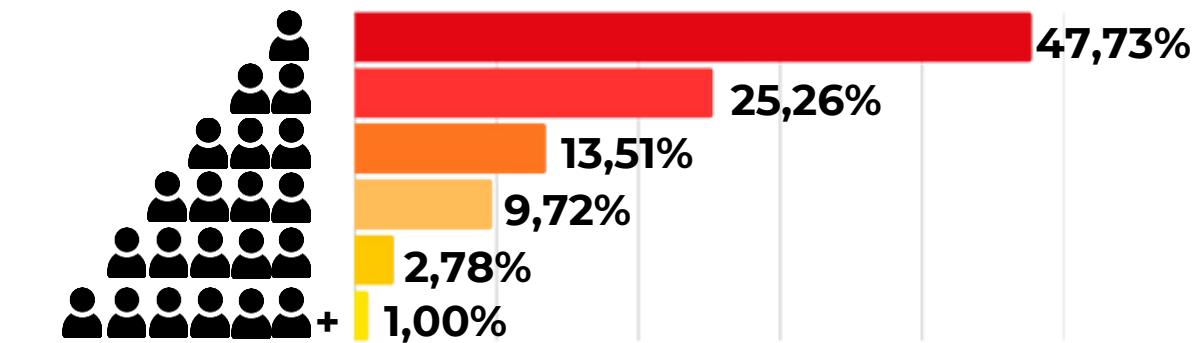
**122.077**

## FAMIGLIE

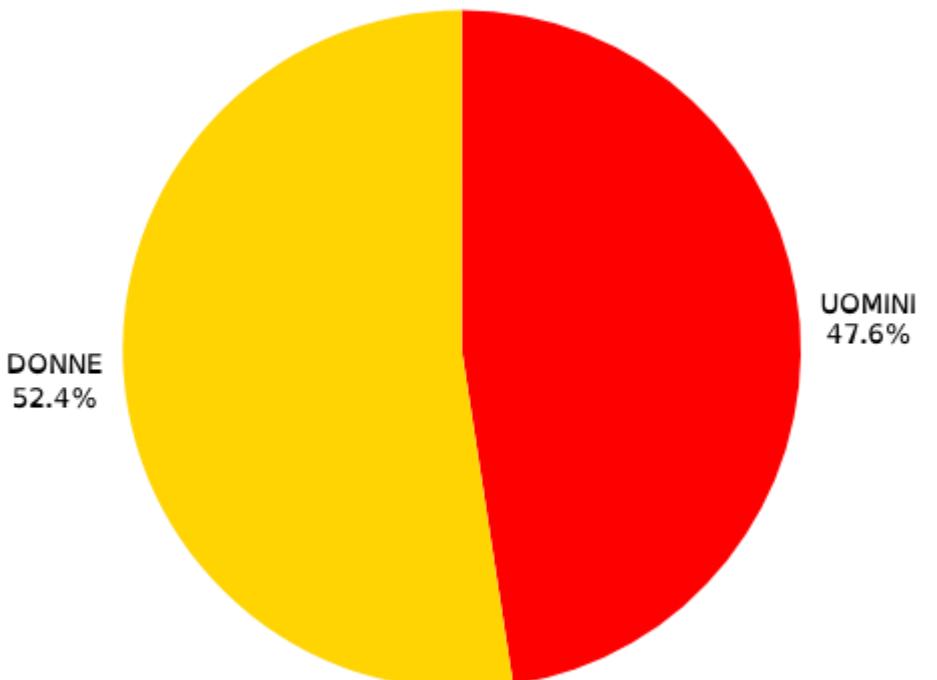
nuclei: 60621

componenti medi: 2,0

## NUCLEI FAMILIARI PER NUMERO DI COMPONENTI

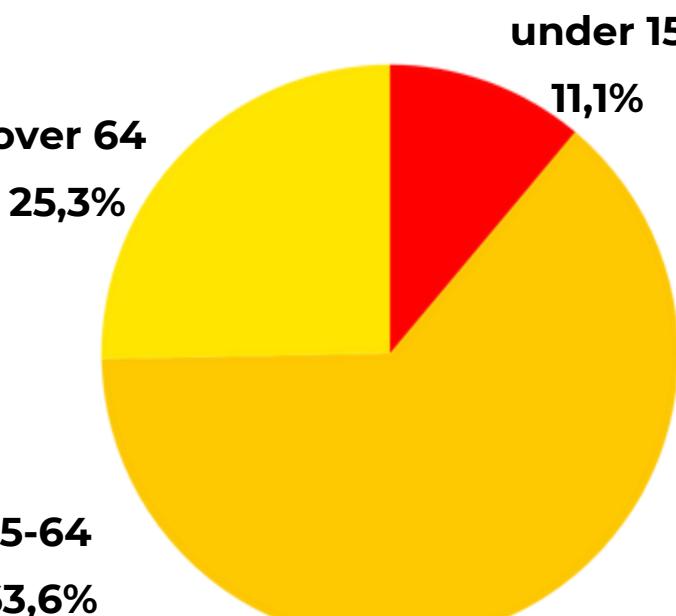


## PER GENERE



## DISTRIBUZIONE PER ETÀ

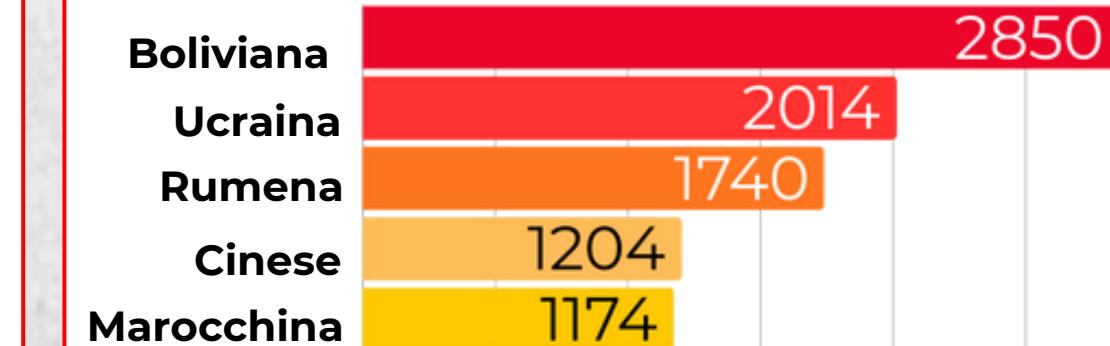
età media:



## NAZIONALITÀ

stranieri: 34,25%

### CITTADINANZE ESTERE PIÙ FREQUENTI

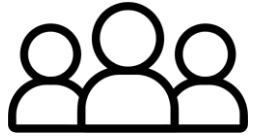


**nuclei in carico ai  
Servizi Sociali: 4,87%**



# Residenti in alloggi SAP di proprietà del Comune

## RESIDENTI



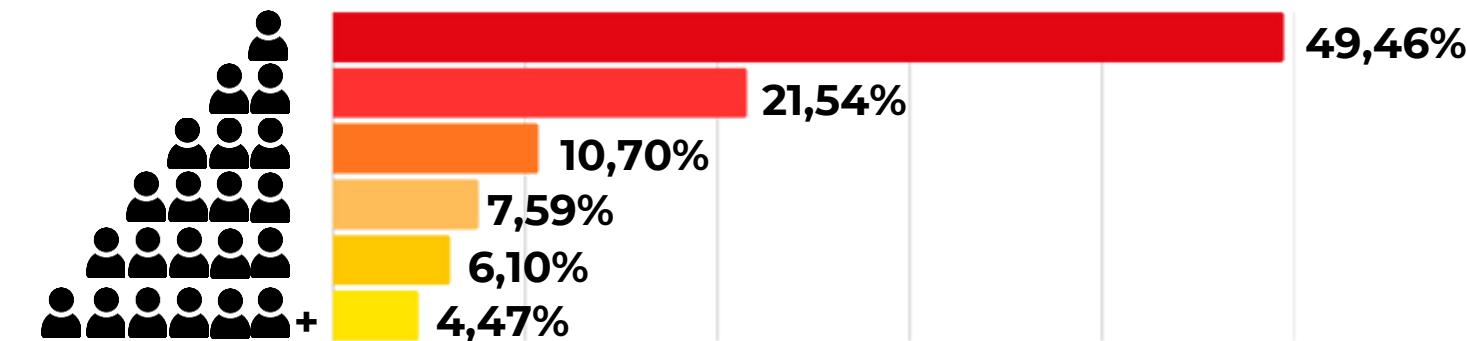
**1595**

## FAMIGLIE

nuclei: 738

componenti medi: 2,16

## NUCLEI FAMILIARI PER NUMERO DI COMPONENTI

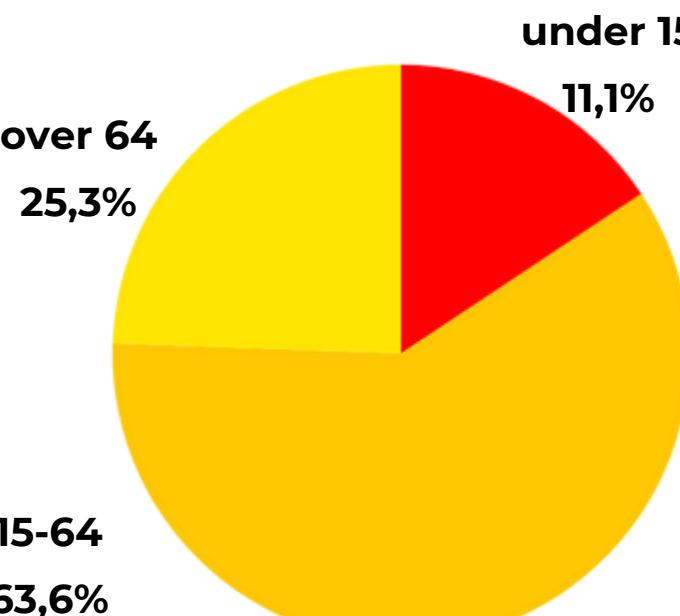


## PER GENERE



## DISTRIBUZIONE PER ETÀ

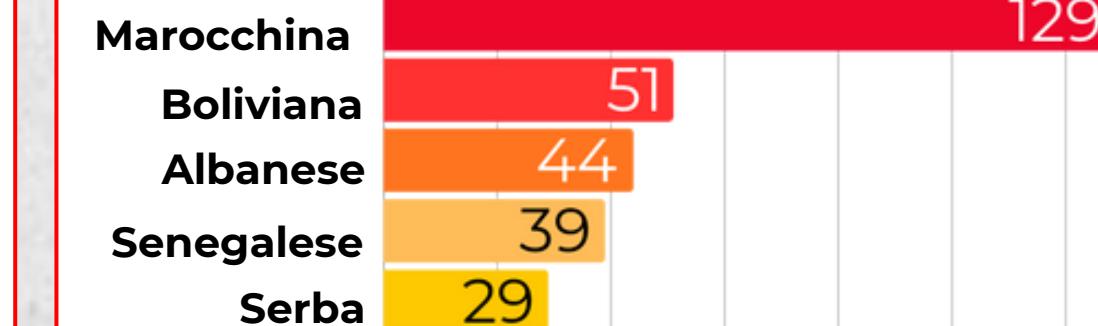
età media:



## NAZIONALITÀ

stranieri: 30,30%

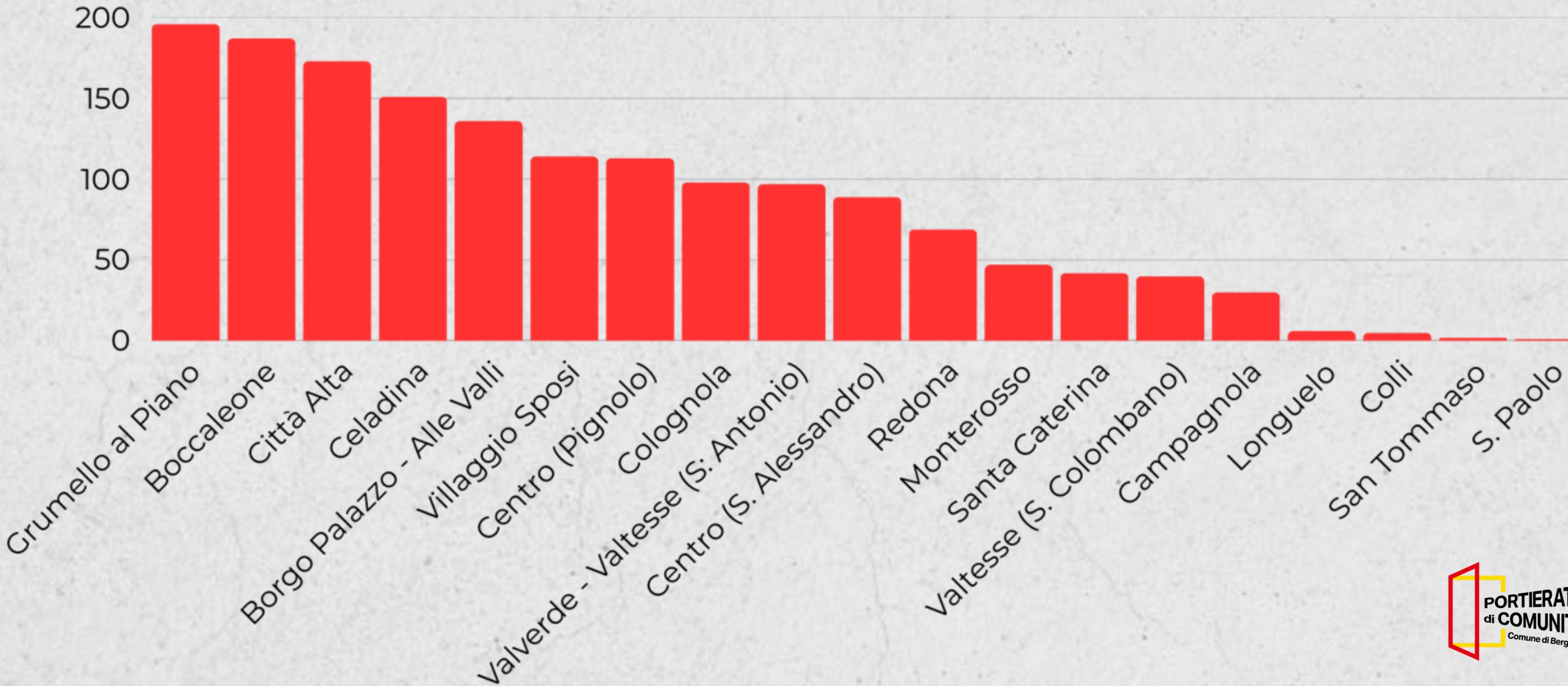
### CITTADINANZE ESTERE PIÙ FREQUENTI



**persone in carico ai  
Servizi Sociali: 14,98%**



# Residenti in alloggi SAP di proprietà del Comune per quartiere



# Residenti in alloggi SAP di proprietà del Comune nel quartiere Celadina

## RESIDENTI



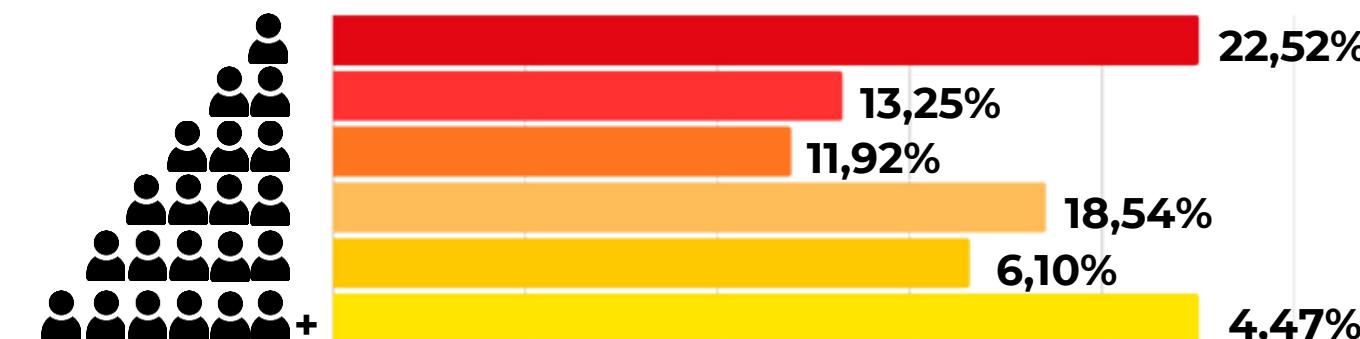
**151**

## FAMIGLIE

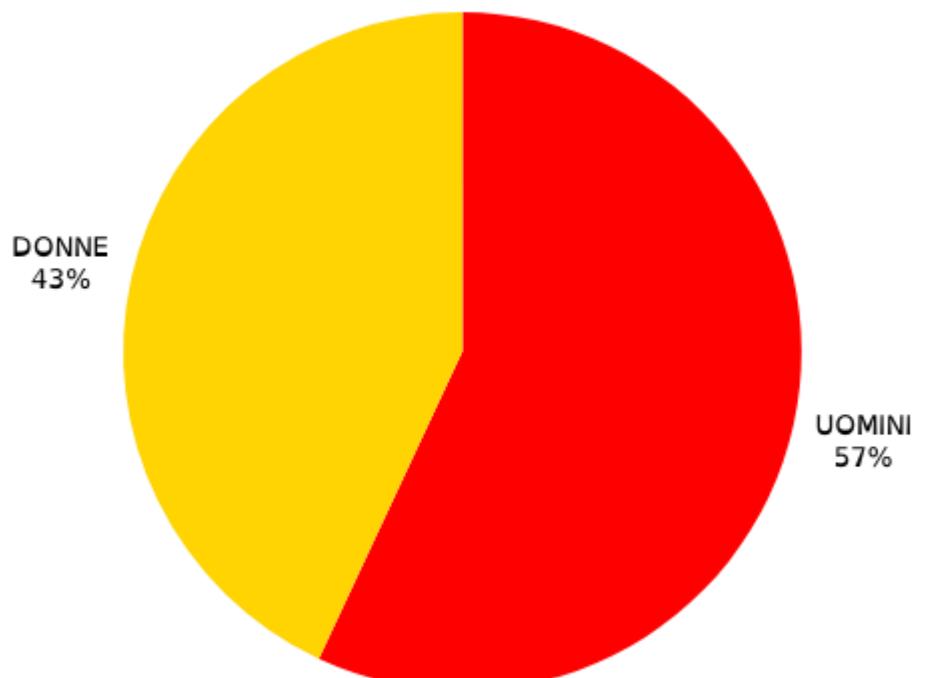
nuclei: 65

componenti medi: 2,32

## NUCLEI FAMILIARI PER NUMERO DI COMPONENTI

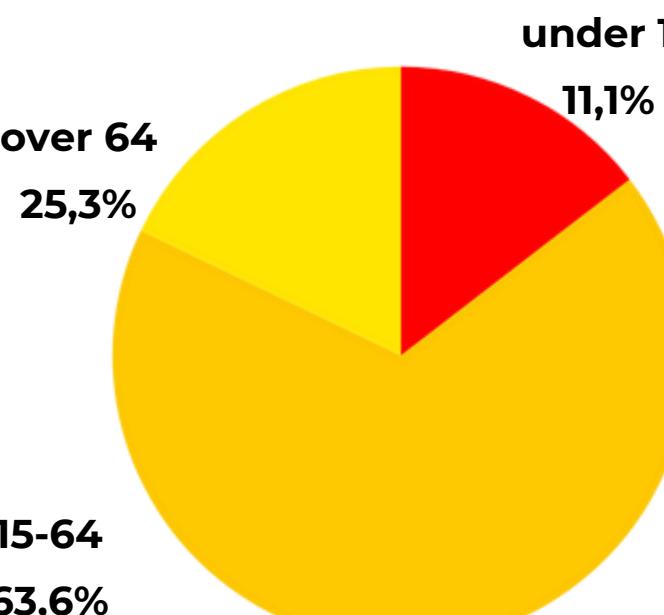


## PER GENERE



## DISTRIBUZIONE PER ETÀ

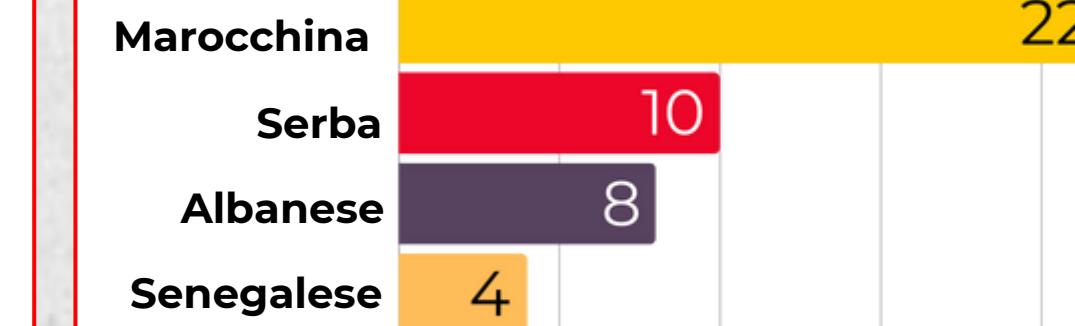
età media:



## NAZIONALITÀ

stranieri: 37,09%

### CITTADINANZE ESTERE PIÙ FREQUENTI



**persone in carico ai  
Servizi Sociali: 13,25%**



# Attività

Servizi di accompagnamento o sostegno alla gestione abitativa	Animazione di comunità e partecipazione di quartiere	Gestione amministrativa e tecnica dell'abitare	Sostegno economico per spese energetiche alle famiglie aventi diritto (L1)	Servizi educativi e di mediazione culturale
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnamento all'ingresso e spiegazione regole dell'alloggio</li> <li>Supporto contratti e pratiche amministrative</li> <li>Mediazione dei conflitti e promozione convivenza</li> <li>Attivazione rete territoriale per casi complessi</li> <li>Orientamento verso fondi di sostegno e contributi economici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partecipazione alle Reti di Quartiere</li> <li>Organizzazione di eventi, feste e iniziative culturali</li> <li>Laboratori creativi e formativi per tutte le età</li> <li>Spazi di dialogo tra residenti e amministrazione</li> <li>Incontri tematici e gruppi di auto-aiuto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione insolvenze e morosità incolpevoli</li> <li>Gestione e coordinamento richieste e interventi di manutenzione ordinaria</li> <li>Informazione periodica all'assegnatario spese di locazione e addebiti</li> <li>Portierato sociale, servizi di cura e vigilanza del patrimonio</li> <li>Supporto monitoraggio piani di rientro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avviso pubblico garantito da Comune di Bergamo e MM S.p.A. (elabora lista beneficiari e raccoglie domande)</li> <li>Trasparenza, equità e ampia comunicazione agli inquilini</li> <li>Verifica requisiti per conto del Servizio Abitativo Pubblico</li> <li>Erogazione tramite riconoscimento in bolletta (sanatoria debiti o sconto futuro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interventi domiciliari personalizzati per persone fragili</li> <li>Progetti di autonomia e accompagnamenti educativi</li> <li>Mediazione comunicativa tra servizi e famiglie</li> <li>Supporto a donne e famiglie straniere nella quotidianità</li> <li>Mediazione dei conflitti legati a differenze culturali</li> </ul>

# Attività K1

- Presidio degli sportelli di portierato sociale
- Ascolto attivo dei bisogni e raccolta segnalazioni
- Orientamento ai servizi e supporto alla rete territoriale
- Monitoraggio situazioni critiche negli stabili

## Sportelli

**CONCA FIORITA**

**Lazzaretto**

Giovedì 14.00-17.00

**COLOGNOLA**

**Via Carlo Alberto, 23**

Martedì 9.00-12.00

**CELADINA**

**Via Pizzo Tre Signori, 2**

Mercoledì 9.00-12.00



# Attività



## Obiettivo:

### **Accompagnamento all'inserimento nell'alloggio e al rispetto delle regole**

Supporto agli uffici in caso di nuovi assegnatari

- Colloqui con i nuovi assegnatari
- Condivisione delle regole condominiali (pulizia spazi comuni, gestione rifiuti, lettura del regolamento di condominio)
- Accoglienza e conoscenza dei vicini di casa

# Attività



## Obiettivo:

### **Orientamento e accompagnamento degli inquilini sul territorio**

Supporto ai Servizi Sociali nell'aiutare i nuclei familiari in carico all'aggiornamento dell'Anagrafe Utente

Supporto ai Servizi Sociali nell'aiutare i nuclei familiari in carico alla richiesta di contributo di solidarietà

Orientamento, ove necessario, verso i servizi territoriali esistenti (CPAC, spazi compiti presenti nei quartieri, ecc)

# Attività



## Obiettivo:

### **Portierato sociale, servizi di cura e vigilanza del patrimonio**

Incontri di condominio: piccole assemblee per le case di intera proprietà del comune in cui risiedono solo inquilini SAP

- Creazione di momenti di confronto e conoscenza reciproca
- Accompagnamento ad una gestione condivisa degli spazi comuni

Laboratori creativi volti all'abbellimento delle proprietà e degli spazi condivisi

(sviluppo di attaccamento al luogo: condomini e spazi di quartiere quali elementi fondanti per lo sviluppo di identità e socialità primaria)

# Attività

## Obiettivo:

**Promozione forme di partecipazione sociale, mediazione e prevenzione dei conflitti**

Eventi Cleanup in collaborazione con realtà già attive nel quartiere (es. Celadina, evento organizzato annualmente attraverso la rete di quartiere)

Organizzazione, anche con il supporto degli enti che partecipano alle Reti di Quartiere, di momenti culturali e socializzanti all'interno dei cortili



# Attività

**Obiettivo:**

**Orientamento e supporto**

Organizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica mirati al corretto espletamento delle pratiche burocratiche

Organizzazione di corsi di alfabetizzazione linguistica mirati alla comprensione delle procedure burocratiche con le varie PA

Ascolto e indirizzamento attraverso le attività di apertura degli sportelli



# Stato dell'arte

## Linea L1

Conclusione della prima fase (anno 2025): verranno erogati contributi a **15** nuclei familiari per un totale di 7869,78€

## Linea K1

- Inaugurazione sportelli con apertura a Celadina e Colognola
- Accompagnamento integrato (Servizi Sociali, MM, Servizio Abitativo Pubblico) di 4 nuovi nuclei assegnatari (indigenti) - **in atto**



**Insieme per vivere meglio  
la casa, la comunità e il  
quartiere**



**Il PORTIERATO DI COMUNITÀ** è uno spazio di ascolto e vicinanza per chi vive negli alloggi pubblici del Comune di Bergamo. Un punto di riferimento a cui rivolgersi per ricevere supporto, orientamento e costruire relazioni di fiducia e collaborazione nella comunità.

## Come possiamo aiutarti

### ASCOLTO E ORIENTAMENTO

per segnalare problemi o chiedere aiuto.

### SUPPORTO PRATICO su

a tto, spese e regole  
condominali.

### ACCOGLIENZA E AIUTO

per i nuovi inquilini.

### MEDIAZIONE TRA VICINI

per migliorare la convivenza.

### ORIENTAMENTO SUI SERVIZI

legati a salute, scuola, lavoro e bollette.

### ATTIVITÀ DI COMUNITÀ per

conoscersi e partecipare.

### SUPPORTO LINGUISTICO e

interculturale per chi ha bisogno.

## Dove trovarci

**CELADINA** Via Pizzo  
Tre Signori, 2

**CONCA FIORITA**  
Lazzaretto

**COLOGNOLA** via  
Carlo Alberto, 23

**IL PORTIERATO DI COMUNITÀ È QUI PER TE:**  
PER ASCOLTARTI, AIUTARTI E FARTI SENTIRE  
PARTE DELLA COMUNITÀ.

portierato.comunita@comune.bergamo.it

+39 342 7941259

