

## Sportello Casa, 248 accessi nei primi sei mesi dell'anno

***L'assessore Cristina Coletti: "I numeri certificano il gradimento del servizio"***



Bondeno. «I numeri certificano, anche per i primi sei mesi del 2018, il successo dello Sportello Casa e il gradimento degli utenti per il servizio messo in campo con professionalità dagli addetti Acer, all'interno del municipio». L'assessore alle Politiche sociali, Cristina Coletti, non ha dubbi sul fatto che lo "Sportello casa" (aperto il giovedì e istituito nella primavera del 2017, all'interno del municipio) abbia incontrato il favore dell'utenza. Sono infatti

248 gli accessi certificati dall'inizio dell'anno: 243 dei quali in presenza, mentre i restanti hanno usufruito del servizio telefonico.

Nei primi otto mesi del 2017, quando si registrò l'avvio dell'attività dello sportello, furono 400 gli accessi. Per cui, si può tranquillamente affermare che l'abitudine dei cittadini a rivolgersi agli addetti Acer per le questioni più delicate riferite al proprio alloggio è ormai consolidata. «Uno degli elementi da tenere in considerazione è la molteplicità delle tematiche che lo Sportello Casa affronta. Senza contare che il servizio garantisce una certa flessibilità, come dimostrano i dati disaggregati che abbiamo visto nel tempo, con utenti che si sono presentati nell'ufficio sia nella fascia oraria compresa tra le 8,45 e le 10, sia nell'orario che coincide con la "pausa pranzo", che risulta maggiormente gradita per i lavoratori».

A proposito delle tematiche maggiormente affrontate, rimane il tema dell'assegnazione degli alloggi quello maggiormente sensibile. Con una frequenza, da febbraio a giugno, compresa tra le 13 e le 23 richieste di informazioni mensili. Nel 2017, per dire, la percentuale di accessi al servizio per via delle "assegnazioni" era di circa il 50% del totale delle richieste da parte del pubblico.

Nello Sportello Casa si affrontano più o meno settimanalmente anche il tema delle rinunce, dei subentri, delle convivenze (che vanno sempre palesate, in particolare quando diventano stabili e variano la composizione del nucleo familiare). Poi, ancora, quello del rapporto con gli altri condomini, i

canoni di affitto (mediamente tra le due e quattro richieste di approfondimento). Non mancano casi residuali relativi a manutenzioni, mobilità e decadenze. Curiosamente, la questione del contrasto alla morosità e dell'accertamento reddituale ha avuto un aumento consistente di richieste (rispetto ad una media di pochi casi mensili) nel periodo compreso tra la fine dell'inverno e l'inizio della primavera. Quando, per intendersi, è iniziata una massiccia campagna informativa dell'assessorato alle Politiche sociali sul nuovo regolamento comunale per l'assegnazione alle case popolari. Regolamento che assegna bonus e penalità con parametri che hanno a che vedere con la residenzialità storica e la presenza di morosità (che penalizza i richiedenti). Da un mese all'altro, le questioni attinenti a morosità e redditi sono schizzate, da febbraio a marzo, da soli 4 casi a 34.

«La professionalità del personale presente nello sportello informativo – conclude Coletti – ha permesso di dare al cittadino un surplus di informazione mirata, rispetto a quella che abbiamo diffuso attraverso altri strumenti. Ritengo doveroso, per questo motivo, ringraziare chi ha lavorato per rendere così efficiente lo Sportello Casa».