



Periodo: Gennaio – Dicembre 2025

Custode sociale: Renato Gritti

Ente attuatore: Cooperativa Elefanti Volanti Onlus

Destinatario: Comune di Desenzano del Garda

Relazione annuale del Servizio di Custodia Sociale Anno 2025

1. Premessa generale

Il Servizio di Custodia Sociale rappresenta un presidio di prossimità stabile nei contesti di edilizia residenziale pubblica del Comune di Desenzano del Garda. Il servizio si colloca in una posizione di confine tra ambito sociale, abitativo e civico, con la funzione di favorire la convivenza, prevenire situazioni di degrado e conflitto, sostenere i nuclei in condizione di fragilità e garantire un collegamento costante tra inquilini, Comune, ALER e servizi territoriali.

Nel corso del 2025 l'attività si è sviluppata in maniera continuativa, adattandosi alle diverse fasi dell'anno e alle specificità dei contesti abitativi, mantenendo come elementi centrali la presenza sul territorio, l'ascolto e la mediazione.

2. Obiettivi del servizio

Nel corso del 2025 il Servizio di Custodia Sociale ha perseguito un insieme articolato di obiettivi, strettamente connessi tra loro e orientati al miglioramento complessivo della qualità dell'abitare nei contesti di edilizia residenziale pubblica.

In primo luogo, il servizio ha mirato a favorire la coesione sociale e una convivenza positiva tra gli assegnatari, intervenendo sulle dinamiche relazionali che spesso generano conflitti, incomprensioni o situazioni di isolamento. Attraverso una presenza costante e riconoscibile, il custode sociale ha rappresentato un riferimento accessibile, capace di ascoltare, mediare e orientare.

Un ulteriore obiettivo centrale è stato quello di garantire una presenza di prossimità stabile all'interno dei fabbricati, intesa non solo come controllo, ma come presidio relazionale. Questa prossimità ha permesso di intercettare precocemente segnali di disagio sociale o abitativo, prevenendo l'aggravarsi delle situazioni e favorendo interventi tempestivi e proporzionati.

Il servizio ha inoltre lavorato per promuovere il rispetto delle regole condominiali e la cura degli spazi comuni, accompagnando gli inquilini verso una maggiore consapevolezza delle responsabilità individuali e collettive connesse all'abitare in un contesto pubblico. Tale obiettivo è stato perseguito privilegiando il dialogo e il chiarimento delle norme, piuttosto che approcci esclusivamente sanzionatori.

Infine, un aspetto rilevante dell'azione del servizio ha riguardato il rafforzamento del collegamento operativo tra inquilini, Comune, ALER e Servizi Sociali. Il custode sociale ha svolto un ruolo di facilitatore della comunicazione, contribuendo a rendere più comprensibili le procedure amministrative e a sostenere gli assegnatari negli adempimenti richiesti.

3. Attività svolte

Nel corso del 2025 il Servizio di Custodia Sociale ha operato in modo continuativo e flessibile, adattando le proprie modalità di intervento alle diverse situazioni incontrate nei contesti abitativi. Le attività non si sono limitate a singole azioni puntuali, ma hanno costituito un processo costante di presenza, ascolto, osservazione e accompagnamento.

3.1 Analisi del bisogno e monitoraggio dei contesti

L'analisi del bisogno ha rappresentato una fase trasversale a tutto l'anno di lavoro e non un momento isolato. Attraverso la presenza regolare negli stabili, i colloqui informali con gli inquilini, l'osservazione diretta degli spazi comuni e l'incrocio delle segnalazioni provenienti da Comune, ALER e residenti, è stato possibile cogliere segnali precoci di disagio abitativo, relazionale o sociale.

Questa attività ha permesso di leggere le dinamiche condominiali in modo approfondito, comprendendo non solo gli episodi critici ma anche il contesto in cui essi si inserivano.

Il monitoraggio costante ha consentito di costruire nel tempo una conoscenza puntuale delle situazioni, utile sia per prevenire l'acuirsi dei problemi sia per orientare in modo mirato gli interventi successivi.

3.2 Custodia sociale mobile e presidio territoriale

La custodia sociale mobile ha costituito il fulcro operativo del servizio. La presenza itinerante del custode negli stabili ALER e comunali ha garantito un presidio quotidiano, visibile e riconoscibile, capace di intervenire tempestivamente sulle criticità segnalate.

I sopralluoghi presso alloggi e spazi comuni non si sono limitati a verifiche formali, ma hanno rappresentato occasioni di contatto diretto con gli inquilini, di chiarimento delle regole condominiali e di mediazione nei conflitti di vicinato. In molti casi, il confronto informale e la spiegazione delle norme hanno favorito l'adesione spontanea alle richieste, riducendo la necessità di interventi più formali.

Il presidio territoriale ha inoltre consentito di monitorare il corretto utilizzo degli spazi comuni, di intercettare situazioni di possibile occupazione irregolare o di assenza prolungata degli assegnatari e di segnalare tempestivamente problematiche tecniche agli enti competenti, contribuendo al mantenimento del decoro e della sicurezza degli stabili.

3.3 Supporto a nuclei fragili e utenza indigente

Una parte rilevante dell'attività ha riguardato il lavoro con nuclei in condizione di fragilità economica, linguistica o relazionale, spesso già in carico ai Servizi Sociali. In questi casi, il ruolo del custode sociale si è configurato come quello di facilitatore e mediatore, capace di ridurre la distanza tra le persone e le istituzioni.

Gli interventi hanno incluso il supporto alla comprensione delle comunicazioni ufficiali, la mediazione linguistica nei rapporti con ALER e altri uffici, l'accompagnamento nella gestione di situazioni debitorie e il monitoraggio delle condizioni abitative. Questo lavoro ha contribuito a favorire una maggiore consapevolezza degli assegnatari rispetto ai propri diritti e doveri, prevenendo situazioni di chiusura o conflittualità.

3.4 Supporto amministrativo e informativo

Nel corso del secondo semestre dell'anno, il servizio è stato fortemente coinvolto nelle attività di supporto amministrativo, in particolare in relazione all'anagrafe utenza e al contributo di solidarietà. Il custode sociale ha svolto un ruolo di orientamento e accompagnamento, fornendo informazioni chiare, supporto alla compilazione delle domande e gestione degli appuntamenti.

Accanto all'attività individuale, sono stati avviati anche momenti informativi collettivi e incontri tematici, pensati come strumenti di sensibilizzazione e responsabilizzazione degli inquilini rispetto alla gestione degli alloggi, al decoro condominiale e all'utilizzo corretto dei servizi abitativi.

4. Dati quantitativi – ore di attività

Nel corso del 2025 sono state complessivamente dedicate **circa 622 ore** di attività, così ripartite:

- Analisi del bisogno e monitoraggio: **72 ore**
- Custodia sociale mobile e sopralluoghi: **297 ore**
- Supporto a nuclei fragili e utenza indigente: **103 ore**
- Coordinamento, supporto amministrativo, incontri e reportistica: **150 ore**

Le ore comprendono attività sul campo, contatti con gli inquilini, coordinamento con gli enti, redazione di relazioni e partecipazione a incontri di verifica.

5. Risultati e impatti del servizio

Nel corso del 2025 il Servizio di Custodia Sociale ha prodotto risultati significativi sia sul piano operativo che su quello relazionale, confermando la propria funzione di presidio territoriale e strumento di prevenzione del disagio.

Uno dei principali risultati emersi riguarda la crescente riconoscibilità del custode sociale come figura di riferimento all'interno degli stabili. La presenza continuativa e l'approccio non giudicante ma autorevole hanno favorito la costruzione di relazioni di fiducia, rendendo più agevole l'intercettazione delle problematiche e la gestione delle segnalazioni.

Il servizio ha inoltre contribuito a migliorare il monitoraggio delle situazioni abitative più critiche, consentendo di intervenire in modo mirato su casi di conflittualità condominiale, utilizzo improprio degli spazi comuni o fragilità socio-abitative. In diversi contesti, la mediazione e il confronto informale hanno permesso di contenere o ridurre le tensioni, evitando l'escalation dei conflitti.

Un ulteriore impatto rilevante è stato l'aumento della consapevolezza degli inquilini rispetto ai propri doveri e alle regole di convivenza. L'attività di spiegazione, accompagnamento e supporto ha favorito una maggiore collaborazione, in particolare nei casi seguiti in raccordo con i Servizi Sociali.

Infine, il lavoro svolto ha rafforzato il coordinamento operativo con ALER e con gli uffici comunali, migliorando la tempestività delle segnalazioni e la coerenza degli interventi, a beneficio dell'efficacia complessiva del servizio.

6. Coordinamento e lavoro di rete

Il lavoro di rete ha rappresentato una componente strutturale e imprescindibile del Servizio di Custodia Sociale nel corso del 2025. L'efficacia degli interventi realizzati è stata strettamente connessa alla capacità di operare in raccordo costante con i diversi soggetti istituzionali coinvolti nella gestione dell'edilizia residenziale pubblica e delle situazioni di fragilità sociale.

Il coordinamento con gli uffici comunali e con ALER ha consentito di condividere informazioni, allineare le letture delle situazioni e costruire risposte coerenti e tempestive. Il custode sociale ha svolto una funzione di cerniera operativa, traducendo sul territorio le indicazioni degli enti e, allo stesso tempo, riportando agli uffici una conoscenza diretta e aggiornata dei contesti abitativi.

Attraverso scambi costanti, telefonici e via mail, segnalazioni puntuali e incontri di verifica periodica, è stato possibile monitorare l'evoluzione delle situazioni più complesse, evitare sovrapposizioni di intervento e ridurre i tempi di risposta alle criticità tecniche, amministrative o sociali. Questo lavoro ha favorito una gestione più integrata delle problematiche, superando una logica frammentata degli interventi.

Particolare rilevanza hanno assunto gli incontri di verifica tra il Comune e il Servizio di Custodia Sociale, che hanno rappresentato momenti strutturati di confronto sull'andamento del servizio, sulle priorità operative e sulle azioni da rafforzare o riorientare. Tali momenti hanno contribuito a consolidare una visione condivisa del servizio come strumento di prevenzione e accompagnamento, e non solo di gestione dell'emergenza.

Il lavoro di rete si è espresso anche nel raccordo con i Servizi Sociali nei casi di nuclei fragili, permettendo di integrare l'intervento abitativo con la presa in carico sociale e di sostenere gli assegnatari in modo più efficace e continuativo. In questo senso, la custodia sociale ha favorito una maggiore fluidità della comunicazione tra i diversi livelli istituzionali e le persone coinvolte.

Nel complesso, il lavoro di rete ha rafforzato la capacità del servizio di incidere in modo strutturale sui contesti abitativi, valorizzando la collaborazione tra enti come elemento chiave per il miglioramento della qualità dell'abitare e della convivenza.

7. Considerazioni conclusive e prospettive

L'anno 2025 ha confermato il valore del Servizio di Custodia Sociale come strumento strategico per il miglioramento della qualità dell'abitare nei contesti di edilizia residenziale pubblica (SAP). La complessità delle situazioni incontrate ha evidenziato l'importanza di un presidio sociale capace di coniugare presenza sul territorio, competenze relazionali e conoscenza delle procedure amministrative.

L'esperienza maturata nel corso dell'anno suggerisce la necessità di proseguire e consolidare le azioni già attivate, mantenendo una presenza costante negli stabili più complessi e rafforzando l'accompagnamento delle nuove assegnazioni, al fine di prevenire fin dall'inizio situazioni di criticità.

Si ritiene inoltre opportuno sviluppare ulteriormente momenti di informazione e partecipazione rivolti agli inquilini, sia individuali sia collettivi, come strumenti di responsabilizzazione e promozione della convivenza. In questa prospettiva, il lavoro di rete con ALER, Servizi Sociali e uffici comunali continuerà a rappresentare un elemento essenziale per garantire interventi coerenti e integrati.

Il Servizio di Custodia Sociale si conferma pertanto un investimento significativo in termini di prevenzione del disagio, mediazione sociale e promozione di una cultura dell'abitare fondata sul rispetto reciproco e sulla collaborazione tra cittadini e istituzioni.

Lucia Dabrazzi

*Coordinatrice del Servizio di Custodia Sociale
Cooperativa Elefanti Volanti*

Renato Gritti

*Custode Sociale Operativo
Cooperativa Elefanti Volanti*