



Che cos'è La Casa dei Cittadini

La Casa dei Cittadini è uno spazio d'ascolto/sportello per i cittadini di Porta Palazzo, in cui accogliere le paure, le ansie e i disagi che fanno sentire le persone insicure nel quartiere. L'intervento è stato progettato dai cittadini dei comitati spontanei e delle associazioni aderenti al Comitato Sicurezza di Porta Palazzo. Il progetto ha lo scopo di migliorare la vivibilità nel quartiere e viene gestito con il lavoro volontario dei cittadini. Gli obiettivi che la Casa dei Cittadini intende perseguire sono: a) ridurre la percezione di solitudine e impotenza vissuta dai cittadini di fronte ad alcuni disagi e insicurezze; b) sensibilizzare alla vita civile, alla cittadinanza attiva, alla responsabilità rispetto alle regole di convivenza; c) mappare e produrre un quadro aggiornato delle criticità e dei problemi nel quartiere.

Le attività svolte dallo sportello sono: a) svolgere un ruolo di interfaccia fra cittadini non organizzati di Porta Palazzo e le istituzioni, con una funzione di orientamento e segretariato sociale; b) utilizzare le reti sulla sicurezza già attive sul territorio (Comitato Sicurezza); c) velocizzare la risoluzione di piccoli problemi/disagi quotidiani vissuti dai cittadini; d) divulgare informazioni corrette e complete; e) organizzare le informazioni raccolte; f) promuovere il coinvolgimento di altri cittadini.

Maggio – Dicembre 2007 Una prima valutazione

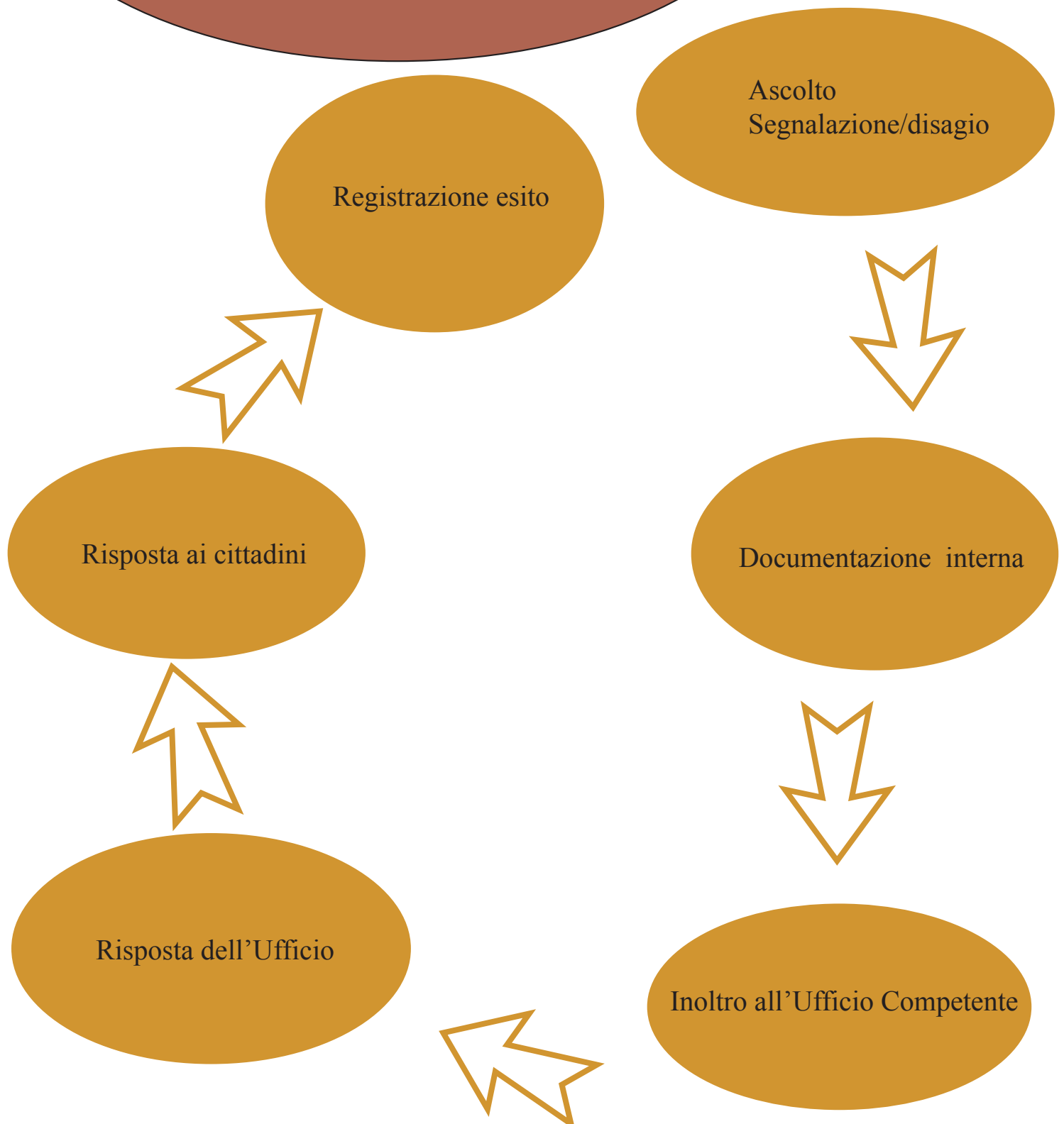
Riportiamo di seguito alcuni elementi di valutazione del lavoro realizzato dalla Casa dei Cittadini nel periodo maggio 2007– Dicembre 2007

Come ha lavorato

Il gruppo di lavoro garantisce l'apertura dello spazio di ascolto sei mezze giornate al mese. In questi orari vengono accolte le segnalazioni dei cittadini, fornite informazioni, svolto un servizio di ascolto. Le segnalazioni vengono successivamente valutate, documentate e trascritte su una scheda (anonima). In seguito le segnalazioni vengono comunicate verbalmente o via e-mail all'ufficio o settore della Pubblica Amministrazione o delle Forze dell'Ordine competente per la presa in carico del problema e la ricerca di soluzioni. Una persona del gruppo di lavoro è referente per ogni passaggio e mantiene un contatto continuo con il/la cittadino/a che ha portato la richiesta. Per ogni segnalazione i volontari investono molto tempo. Tutto il tempo necessario per raccogliere le informazioni utili da chi le porta, per comprendere quale sia il problema trattabile e quale ente o servizio possa essere interpellato. Talvolta occorre incalzare o ripetere la richiesta per ottenere un riscontro.

CASA DEI CITTADINI

Come ha lavorato



Comunicazione e informazione

Per informare i cittadini sui servizi svolti dalla Casa sono stati prodotti:

- 8000 volantini
- un centinaio di locandine.

Le locandine sono state affisse nei luoghi significativi del quartiere (ad esempio esercizi commerciali, medico, farmacia, biblioteca) mentre i volantini sono stati distribuiti attraverso esercizi commerciali, contatti personali e distribuzione nelle buche delle lettere dei condomini di alcune aree.

Inoltre l'attività è stata comunicata attraverso due siti internet.

Il progetto The Gate ha informato le proprie reti mentre i cittadini hanno informato il quartiere sulle attività della Casa in alcuni momenti pubblici.

In seguito alla Conferenza Stampa iniziale (alla quale hanno partecipato una decina di giornalisti tra stampa e televisione) sono usciti una mezza dozzina di articoli, mentre successivamente è stata rilasciata dai volontari un'intervista sul funzionamento della Casa.

L'iniziativa è stata presentata nel mese di gennaio da Daniela e Adriana all'interno del seminario conclusivo del progetto europeo "Getting Engaged", sulla partecipazione femminile ad attività di cittadinanza attiva a Torino.

Dai dati raccolti attraverso le schede la maggioranza delle persone è arrivata alla Casa attraverso il passaparola (circa il 60%), mentre gli altri attraverso il volantino (circa il 40%).

Accesso e visibilità

Sono state rilevate alcune criticità relative all'accesso e visibilità della Casa. L'attività viene svolta in un interno cortile al quale si accede attraverso un portone che deve rimanere chiuso. Un cartello segnala la presenza dello sportello ma è piccolo ed è lontano dal

citofono. In alcuni casi le persone, pur sapendo dove dovevano venire, hanno avuto delle difficoltà nell'accesso.

Ci sono anche state delle difficoltà "tecniche" che hanno rallentato il lavoro, soprattutto nelle fasi di avvio. Ad oggi non tutti i problemi sono stati risolti.

Queste difficoltà hanno riguardato il telefono che si è rotto e la cui riparazione si è protratta per settimane, rendendo non fruibile il numero di telefono diffuso attraverso il volantino. La casa inoltre non è servita da una connessione internet e ci sono delle difficoltà tecniche nel predisporre una connessione router. Non c'è un computer dedicato esclusivamente alla casa ma è in condivisione con The Gate. I cittadini volontari non hanno ritenuto opportuno la proposta di fruire dei computer e della strumentazione posta all'interno della sede di The Gate.

Per migliorare la visibilità e rendere incisiva l'opera della Casa si è pensato di:

- aumentare la distribuzione dei volantini;
- sollecitare una maggiore presenza sui media (radio e TV);
- organizzare un incontro con i magistrati che lavorano sul tema della sicurezza urbana;
- contattare le associazioni del quartiere e gli amministratori di condominio;
- promuovere iniziative nei luoghi critici del quartiere;
- organizzare delle attività promozionali in collaborazione con associazioni e scuole superiori del quartiere;
- modificare l'orario di apertura dal mese di febbraio posticipandolo alle 15 anche il sabato.

Quali tipi di segnalazioni sono state raccolte

Le segnalazioni raccolte e inoltrate attraverso la compilazione delle

schede sono ad oggi circa 32 e riguardano le seguenti problematiche:

- trasporti (proposte di modificare orario transito pullman, proposta deviazione linea);
- pulizia delle strade, dell'area mercatale e derattizzazione altre zone;
- svuotamento tombini;
- inquinamento di onde elettromagnetiche;
- ordine pubblico;
- violazione delle ordinanze prefettizie;
- viabilità e sicurezza delle strade;
- presenza problematica di rom in alcuni condomini (condomini di Corso Giulio Cesare);
- richiesta di manutenzione e potenziamento dell'illuminazione pubblica;
- inquinamento acustico e ambientale;
- truffe;
- richiesta informazioni regolarizzazione.

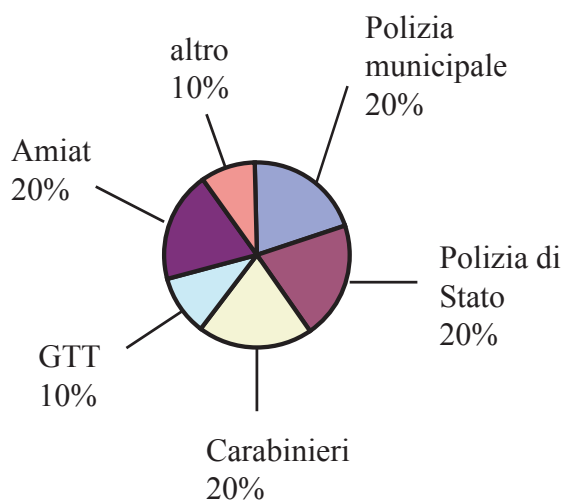
Molti cittadini hanno espresso segnalazioni generiche e quindi non è stato possibile raccoglierle puntualmente attraverso le schede. Mentre in alcuni casi (7) la segnalazione riguardava non singoli ma gruppi di cittadini, che si sono attivati attraverso una raccolta firme, o che hanno portato la richiesta attraverso un portavoce.

Le problematiche che i cittadini portano con un maggiore carico emotivo riguardano la sicurezza e il degrado ambientale.

Chi si è rivolto alla Casa

Nella quasi totalità dei casi le segnalazioni sono state portate ai cittadini da donne italiane di età superiore ai 50 anni. Solo un paio di segnalazioni sono state portate da cittadini stranieri.

Con chi ha lavorato



Valutando gli esiti delle segnalazioni si può dire che:

- la Casa dei Cittadini ha ottenuto risposte puntuali a problemi concreti e circoscritti;
- molti problemi sono stati ascoltati e assunti dagli enti preposti quando si caratterizzavano per essere più ampi e complessi;
- le forze dell'ordine hanno risposto in maniera tempestiva;
- non ci sono stati riscontri dal suolo pubblico.

Un lavoro interessante e faticoso:

Porta Palazzo è un quartiere dove ti consumi le suole delle scarpe

L'opera dei volontari della Casa dei Cittadini è andato ben oltre i muri dello spazio di ascolto.

Con il pretesto di distribuire materiale informativo relativo alla "Casa" sono stati contattati negozianti, associazioni di stranieri, abitanti: locandine e depliant sono stati affissi in negozi e condomini. Durante questi incontri sono state fornite informazioni, ascoltate le persone, raccolte le difficoltà del vivere ogni giorno nel quartiere.

L'interesse dimostrato verso La Casa dei Cittadini dai diversi interlocutori è sempre stato molto alto. Si stima di aver incontrato direttamente circa 500 persone.

"Da questa esperienza siamo ancora più convinti che Porta Palazzo sia un quartiere in cui per incontrare le persone e i loro problemi, per creare relazioni, per vincere l'isolamento, la diffidenza e la sfiducia, alimentare vicinanza, continuo ascolto e scambio sia importante vivere la strada, non rimanendo ad attendere a uno sportello. Per noi è importante essere disposti a consumarsi le scarpe a forza di camminare".

Il valore della "Casa"

"Qual'è il valore aggiunto dell'esperienza della Casa dei cittadini? La possibilità per i cittadini di superare la diffidenza, la paura di parlare di problematiche relative alla sicurezza e la disillusione sulla possibilità di avere qualcuno che si faccia carico delle loro difficoltà, che ascolti il loro disagio e che li aiuti a individuare interlocutori o strategie che li possano sostenere nella soluzione dei problemi quotidiani.

Non è facile convincere le persone a venire allo sportello e fare emergere i problemi: la paura di esporsi è molto alta, lo stesso vale per la paura di essere lasciati soli di fronte alle difficoltà. Il nostro essere cittadini e abitanti di questo quartiere, con le stesse problematiche e difficoltà delle persone che vengono accolte allo sportello ci ha aiutati a superare questo senso di scoraggiamento. In diversi casi ci siamo riusciti grazie ad un lavoro di rassicurazione, ascolto e accoglienza e alla disponibilità delle Forze dell'Ordine di utilizzare lo spazio della casa come un'opportunità per incontrare i cittadini e il loro disagio".

Aiutare la comprensione di problemi

"Abbiamo ascoltato spesso gente esasperata da comportamenti diffusi ritenuti inconcepibili, di disturbo e che aumentano il senso di paura (assembramenti di uomini stranieri sui marciapiedi, presenza di ubriachi, di tossicodipendenti che si drogano in pubblico o di chi urina per strada). Abbiamo accolto la rabbia, lo sconcerto con delicatezza e attenzione e abbiamo cercato di aiutare le persone a comprendere i problemi tentando di spiegare che alcuni comportamenti non sono reati e non hanno facile risoluzione poiché molto complessi".

Questa valutazione è stata fatta dal seguente gruppo di lavoro della Casa dei Cittadini: Adriana Romeo, Carmelo Lavuri, Daniela Petrocco con il supporto metodologico di Isabella Brossa e Stefania Gavin dell'Unità di accompagnamento sociale del Progetto The Gate.