

# Rapporto

numero	data	Dipartimento
<b>7904 R</b>	29 ottobre 2020	<b>SANITÀ E SOCIALITÀ</b>
Concerne		

## **della Commissione sanità e sicurezza sociale sulla mozione 16 settembre 2019 presentata da Simona Arigoni Zürcher per l'MPS-POP-Indipendenti "Migliore informazione alle persone che richiedono l'assistenza sociale"**

**(v. Messaggio 7 ottobre 2020 n. 7904)**

### **1. LA MOZIONE E LA PRESA DI POSIZIONE DEL CONSIGLIO DI STATO**

L'atto parlamentare chiede al Consiglio di Stato di migliorare l'informazione fornita ai richiedenti di prestazioni di sostegno sociale, in termini di accessibilità e qualità.

In particolare, si propone che le direttive e le relative disposizioni interne concernenti le decisioni di prestazioni di sostegno sociale emanate siano pubblicate in una forma comprensibile alla maggioranza della popolazione, sia sul sito web dell'Amministrazione cantonale sia sotto forma di opuscolo.

Il Governo afferma che in questi ultimi anni, al fine di garantire una migliore qualità delle prestazioni offerte, si è resa necessaria una ristrutturazione nel settore. La riorganizzazione ha preso avvio con uno studio commissionato alla SUPSI nel 2018 e nel medesimo anno ha definito l'istituzione del Servizio inserimento, a cui nel 2019 è seguita quella della Sezione del sostegno sociale, comprendente l'Ufficio del sostegno sociale e l'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati. È stato potenziato il Servizio giuridico, creato il Servizio contabilità e controlling e, dal 2020, reintrodotta il Servizio dell'ispettorato sociale.

Inoltre, sia presso i Comuni sia presso gli sportelli LAPS vi sono collaboratori con competenze specifiche nel settore che possono essere d'aiuto e supporto al richiedente in difficoltà.

La riorganizzazione ha previsto anche la creazione di una Strategia di comunicazione mirata, la quale prevede il progressivo sviluppo di nuovi strumenti e supporti con lo scopo di instaurare un sistema di comunicazione più efficiente, operativo su più livelli e adeguato alle esigenze comunicative e informative dei destinatari.

Si stanno altresì migliorando e intensificando gli strumenti legati alla comunicazione tra l'Amministrazione cantonale e i cittadini, beneficiari inclusi, promuovendo una maggiore consapevolezza riguardo al sostegno sociale e ai processi a esso correlati. In questo senso, si intende in particolar modo rendere maggiormente accessibili e trasparenti le informazioni sul processo di richiesta delle prestazioni e sui diritti e doveri dei beneficiari. Le migliorie riguardano sia gli strumenti di comunicazione digitale sia quelli in forma cartacea, affinché sia possibile raggiungere un numero più ampio possibile di persone.

È già stata pubblicata una prima brochure informativa indirizzata ai beneficiari di sostegno, contenente una serie di informazioni di base relative alla richiesta di rinnovo delle prestazioni.

Per quanto concerne la comunicazione tra gli operatori della rete del sostegno sociale (Amministrazione cantonale, Comuni ed enti pubblici) è stata sviluppata e messa a

disposizione un'area loro riservata con lo scopo di facilitare la condivisione di documenti di lavoro e formulari.

Nel corso dei prossimi mesi saranno ulteriormente sviluppati e arricchiti gli strumenti e i supporti sopraelencati e sarà sviluppato un nuovo opuscolo informativo, sia in forma cartacea sia digitale, contenente una serie più ampia di informazioni relative al sostegno sociale.

## **2. CONSIDERAZIONI COMMISSIONALI**

La Commissione ha preso atto, anche a seguito degli approfondimenti eseguiti dal relatore, di quanto il Dipartimento della sanità e della socialità ha messo in campo dal 2018 per migliorare questo settore molto delicato dell'Amministrazione statale.

Sicuramente l'informazione ai richiedenti una prestazione o ai beneficiari è notevolmente migliorata e si è instaurato un sistema di comunicazione molto più performante.

Questi strumenti saranno, nel corso dei prossimi mesi, ulteriormente migliorati con la pubblicazione del nuovo opuscolo informativo con una serie più ampia di informazioni relative al sostegno sociale, alle prestazioni e ai diritti e doveri dei beneficiari, che sarà sviluppato sia in forma cartacea sia digitale.

La Commissione ritiene quindi che le proposte dei mozionanti rientrino nel quadro dei miglioramenti apportati, anche recentemente, nel settore dell'aiuto sociale e di quelli che prossimamente verranno implementati.

Il 17 settembre 2020 è stata sentita in audizione la collega Simona Arigoni Zürcher, la quale ha ribadito davanti alla Commissione gli argomenti a sostegno dell'atto parlamentare. In particolare, essa si è soffermata sul fatto che i funzionari che informano i richiedenti di assistenza sociale che sono beneficiari di permessi B e C esercitano un'indebita pressione dicendo che tale richiesta può comportare l'espulsione dalla Svizzera, anche se vivono qui da decenni.

Anche se una parte della Commissione sanità e sicurezza sociale condivide la contrarietà della mozionante sul fatto che agli stranieri in possesso di permessi B e C possa essere ritirato il permesso anche dopo molti anni di permanenza in Svizzera a seguito dell'ottenimento di determinate prestazioni sociali, si ritiene invece corretto da parte dell'ufficio competente informare la persona che ne fa richiesta delle normative previste dalla legislazione federale. Giova ricordare a tal proposito che il Gran Consiglio, nella seduta del 17 febbraio 2020, ha creato la base legale per lo scambio di informazioni tra chi distribuisce le prestazioni sociali e l'Ufficio della migrazione.

## **3. CONCLUSIONI**

La Commissione sanità e sicurezza sociale, sulla scorta delle considerazioni suesposte, invita il Gran Consiglio a ritenere evasa la mozione " Migliore informazione alle persone che richiedono l'assistenza sociale" presentata il 16 settembre 2019 da Simona Arigoni Zürcher e cofirmatari per MPS-POP-Indipendenti.

Per la Commissione sanità e sicurezza sociale

Giorgio Galusero, relatore

Agustoni - Alberti - Buzzini - Cedraschi - Crivelli Barella -

Galeazzi - Ghisletta - Ghisolfi - Gianella - Jelmini -

La Mantia - Ortelli - Polli - Quadranti - Riget - Robbiani