

Messaggio

numero	data	Dipartimento
7904	7 ottobre 2020	SANITÀ E SOCIALITÀ
Concerne		

Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 16 settembre 2019 presentata da Simona Arigoni Zürcher e cofirmatari per MPS-POP-Indipendenti “Migliore informazione alle persone che richiedono l’assistenza sociale”

Signor Presidente,
signore e signori deputati,

con la mozione in oggetto si chiede al Consiglio di Stato di migliorare l’informazione fornita ai richiedenti di prestazioni di sostegno sociale, in termini di accessibilità e qualità.

La proposta dei mozionanti nasce da alcune pubblicazioni sui media circa alcune informazioni errate fornite dai funzionari ai beneficiari, già oggetto dell’interrogazione 134.19 intitolata “Assistenza sociale: quante domande vengono rifiutate e perché?” (Simona Arigoni Zürcher) del 7 agosto 2019 e a cui è stata data risposta il 22 gennaio 2020. Secondo i mozionanti, infatti, non sono indicati chiaramente i riferimenti affinché i beneficiari possano verificare le informazioni fornite in caso di dubbio. Inoltre, sempre secondo i mozionanti, le decisioni emanate potrebbero dipendere dalla valutazione soggettiva da parte dei singoli funzionari incaricati.

L’atto parlamentare richiede quindi una migliore informazione sulle direttive e le relative disposizioni interne concernenti le decisioni di prestazioni di sostegno sociale emanate; si propone in particolare che esse siano pubblicate in una forma comprensibile alla maggioranza della popolazione, sia sul sito web dell’Amministrazione cantonale sia sotto forma di opuscolo.

Prima di entrare nel merito della proposta, è importante evidenziare che negli ultimi anni si è assistito a un’evoluzione, quantitativa e qualitativa, dell’aiuto sociale. Nello specifico, oltre all’aumento del numero di beneficiari di prestazioni, è in corso anche uno sviluppo del concetto di “prestazioni assistenziali”. L’art. 1 della Legge sull’assistenza sociale (Las) infatti sancisce:

Art. 1

¹Lo Stato provvede, nel rispetto della dignità e dei diritti della persona, all’attribuzione delle prestazioni sociali stabilite dalla legislazione federale o cantonale e, in particolare, all’assistenza di quanti stanno per cadere o siano caduti nel bisogno.

²Esse hanno lo scopo di favorire l’inserimento sociale e professionale dei beneficiari.

Il sostegno sociale sino ad ora è stato associato principalmente all'erogazione di prestazioni finanziarie finalizzate a garantire il fabbisogno vitale alle persone in stato di difficoltà.

Tuttavia negli ultimi anni si sta ponendo sempre maggiore attenzione alle attività di inserimento socio-professionale delle persone, con una differenziazione dei percorsi e delle misure che permettano ai beneficiari di sviluppare il loro potenziale in termini di autonomia sociale e indipendenza professionale. Al fine di garantire una qualità delle prestazioni offerte congrua ai bisogni dei beneficiari, si è dunque resa necessaria una ristrutturazione del settore. La riorganizzazione ha preso avvio con lo 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 (SdSS), comprendente l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI) e l'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR). In questo contesto di sviluppo dei bisogni e di riorganizzazione, nello staff della SdSS è stato potenziato il Servizio giuridico, creato il Servizio contabilità e controlling e, dal 2020, reintrodotta il Servizio dell'ispettorato sociale.

Al Servizio giuridico, in particolare, è attribuito il compito di procedere, in autonomia rispetto ai servizi che erogano prestazioni, alla valutazione dei reclami e dei ricorsi al Tribunale cantonale delle assicurazioni (TCA), che vengono inoltrati dai beneficiari di prestazioni. Ogni decisione emessa deve contenere i riferimenti necessari a verificarne la fondatezza, così come i rimedi di diritto. L'art. 33 Laps¹ prevede infatti il diritto di ricorrere contro le decisioni prese, e questo a due livelli: in prima istanza il reclamo presso l'autorità amministrativa che ha emesso la decisione e in seconda istanza, contro la decisione su reclamo, è data facoltà di ricorso al Tribunale amministrativo cantonale (TCA). Oltre alle vie formali, preme inoltre evidenziare che sia presso i Comuni sia presso gli sportelli Laps ci sono collaboratori con competenze specifiche nel settore che possono essere di 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 è ritenuto dunque fondamentale porsi nell'ottica di chi necessita di un'informazione completa, trasparente e, soprattutto, tempestiva.

Da un lato si stanno migliorando ed 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 ad esso correlati. Questi sviluppi rientrano nell'obiettivo numero 3 del Programma di Legislatura 2019-2023, che prevede di adottare un linguaggio semplice e di ampliare il numero di canali di comunicazione. 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, nonché sui percorsi di inserimento e integrazione socio-professionale disponibili. Le migliorie riguardano sia gli strumenti di comunicazione digitale che quelli in forma cartacea, affinché sia possibile raggiungere un numero più ampio possibile di persone.

Dall'altro si intende promuovere la collaborazione tra gli operatori della rete, facilitando il raggiungimento degli obiettivi comuni attraverso la condivisione più rapida ed efficace dell'informazione.

¹ Legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/340>)

Più nello specifico, al fine di migliorare gli aspetti legati alla comunicazione tra l'Amministrazione cantonale e i cittadini, si è iniziato con una pubblicazione sistematica sul sito ufficiale www.ti.ch/sostegno delle Direttive dipartimentali e delle Disposizioni di settore, che vengono a mano a mano aggiornate e che definiscono i diritti e i doveri per i singoli temi, quali ad esempio i diritti di visita, i versamenti dei depositi di garanzia, gli stranieri in transito, i collocamenti in asili nido e il sussidio per le cure dentarie.

È stata inoltre pubblicata una prima [brochure informativa](#)², indirizzata ai beneficiari di sostegno, contenente una serie di informazioni di base relative alla richiesta di rinnovo delle prestazioni, all'obbligo di annunciare eventuali cambiamenti, alla composizione del forfait di mantenimento e all'inserimento socio-professionale. La brochure è disponibile online, presso gli sportelli dell'USSI e gli sportelli LAPS comunali; viene inoltre allegata alla prima decisione, spedita in forma cartacea ai beneficiari. Parallelamente sono state riviste e aggiornate le pagine web del settore. È stata sviluppata la pagina riferita alla Sezione, ai Servizi ad essa direttamente connessi, all'Unità interdipartimentale per l'integrazione (UII), alla rete di sostegno sociale; inoltre è stata aggiornata e completata quella del Servizio inserimento, nella quale sono state aggiunte informazioni specifiche sui percorsi di inserimento disponibili, sulle condizioni e modalità di partecipazione e sui contatti ai quale fare riferimento. Da ultimo, è stata rivista la modalità di divulgazione dei dati mensili relativi al sostegno sociale, che sono ora disponibili trimestralmente e includono, oltre ai dati relativi al numero di beneficiari e alle domande di prestazioni, una panoramica sull'inserimento socio-professionale e uno o più approfondimenti sulle attività svolte in seno alla Sezione e sui vari temi inerenti all'ambito del sostegno sociale.

Per quanto concerne invece la comunicazione tra gli operatori della rete del sostegno sociale (Amministrazione cantonale, Comuni ed enti pubblici o con mandato pubblico, organizzatori di misure di inserimento) è stata sviluppata e messa disposizione un'area loro riservata sul sito www.ti.ch/sostegno, con lo scopo di facilitare la condivisione di documenti di lavoro e formulari. Inoltre, è stata pubblicata (come già indicato sopra) una prima versione della pagina web "rete del sostegno sociale" nella quale sono esplicitati, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti, quali ad esempio le infografiche, le dinamiche proprie al settore e i rapporti tra i vari attori che ne fanno parte.

Nel corso dei prossimi mesi saranno ulteriormente sviluppati e arricchiti gli strumenti e i supporti sopraelencati, mentre altri strumenti saranno creati ex novo. In particolare, saranno riviste e riorganizzate le pagine web della Sezione, sia dal punto di vista dei contenuti sia da quello della struttura e della navigazione, in modo da facilitare l'accesso all'informazione e alla documentazione. Sarà inoltre sviluppato un nuovo opuscolo informativo, sia in forma cartacea sia digitale, contenente una serie più ampia di informazioni relative al sostegno sociale, alle prestazioni, ai diritti e doveri dei beneficiari e ai percorsi di inserimento disponibili. Inoltre, maggiore accento verrà posto anche sul tema dell'integrazione socio-professionale e del sostegno sociale nell'ambito dell'asilo. A questo proposito, le [pubblicazioni trimestrali](#) includeranno sempre più dati sulle attività di inserimento e integrazione oltre a degli approfondimenti tematici sui percorsi e le misure proposte nel settore. Infine, anche i dati statistici annuali saranno pubblicati in forma rivisitata, in modo da fornire una visione più completa dell'attività della Sezione.

² https://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DASF/SDSS/In_primo_piano_SDSS/Brochure_sostegnosociale_WEB.pdf

Alla luce di quanto esposto, il Consiglio di Stato condivide e accoglie il principio della mozione di facilitare l'accesso alle informazioni e favorire una comunicazione trasparente tra cittadini e Amministrazione cantonale. La proposta dei mozionanti si inserisce nel quadro generale precedentemente descritto. L'attuale riorganizzazione del settore prevede già l'implementazione di un approccio comunicativo mirato, trasparente e proattivo. La prima fase della riorganizzazione e dello sviluppo degli strumenti di comunicazione si protrarrà fino alla fine del 2021. Seguirà un costante aggiornamento degli strumenti e delle modalità di comunicazione con lo scopo di rispondere in maniera congrua all'evoluzione futura dei bisogni che saranno progressivamente rilevati.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, Norman Gobbi

Il Cancelliere, Arnoldo Coduri

MOZIONE

Migliore informazione alle persone che richiedono l'assistenza sociale

del 16 settembre 2019

Richiedere l'assistenza perché ci si ritrova esclusi dal mondo del lavoro o invalidi e senza più mezzi di sostentamento non è di per sé facile, ma se in più ci si ritrova di fronte a un funzionario che fornisce informazioni errate o, peggio, minaccia di espulsione sessantenni e che hanno lavorato decenni in Ticino, la situazione diventa drammatica.

Chi fa richiesta di assistenza sociale inoltre non sa a chi rivolgersi per poter verificare la fondatezza delle informazioni ricevute se ha l'impressione di essere stato mal consigliato. A volte si ha l'impressione che non esistano direttive per quanto riguarda la concessione dell'assistenza e che la decisione sia lasciata ai singoli funzionari:

Con la presente mozione chiediamo pertanto che le disposizioni riguardanti il rilascio dell'assistenza vengano pubblicate in una forma comprensibile alla maggioranza della popolazione su un sito web e in opuscolo. Tale opuscolo dovrà anche contenere le informazioni sul rischio d'espulsione per le persone senza cittadinanza svizzera, le disposizioni relative al ritiro del II pilastro e quelle che riguardano gli occupati che non hanno un reddito sufficiente a mantenersi.

Per MPS-POP-Indipendenti
Simona Arigoni Zürcher
Lepori Sergi - Pronzini