

TESTO DELL'INTERROGAZIONE

Inefficienza all'Ufficio del sostegno sociale: è proprio solo mancanza di personale?

Che presso l'Ufficio del sostegno sociale ci fossero un certo scompiglio e una certa disorganizzazione, nonché inadempienza, lo si sapeva da tempo e altrimenti non poteva essere con alla testa l'ormai ex capo divisione Martino Rossi.

Lo scorso 26 gennaio, un articolo apparso sul quotidiano "La RegioneTicino" confermava l'assoluto bisogno di questo ufficio di un rinnovamento e di una revisione a livello di organi dirigenziali. Organi che, stando a quanto scritto, attribuiscono ampia responsabilità di queste inadempienze verso il cittadino a una presunta mancanza di personale. E ti pareva!

Che una carenza ci sia è più che evidente, altrimenti ai telefoni e alle lettere verrebbe data risposta, mentre le fatture (es. assicurazioni, affitti e via di seguito) verrebbero pagate con solerzia, evitando il costo di migliaia di franchi in penali sui richiami.

Un mio conoscente in pensione, tanto per stare sul concreto, ha provato a chiamare gli uffici dell'Ussi in questione per tre giorni consecutivi senza ottenere riscontro: se il telefono era occupato, la chiamata veniva deviata al centralino dell'Amministrazione cantonale, che poi a sua volta girava la telefonata all'ufficio competente, dove il telefono suonava a vuoto. Nei casi migliori e se fortunati, il telefono suona a vuoto, specialmente dalle ore 16:45 in avanti, quando i funzionari sono già pronti per tornare a casa. C'è persino il sospetto che vi siano funzionari che, nonostante il telefono in ufficio squilli, se ne stiano a guardare senza minimamente premurarsi di staccare la cornetta.

Vi è da chiedersi se tutto questo succeda unicamente ed effettivamente a causa della mancanza di personale come denunciato nell'articolo. Un dubbio sorge spontaneo, specialmente quando si vedono taluni funzionari di questi uffici uscire per delle pause caffè di mezz'ora, prendere vacanza a dipendenza delle previsioni meteo del mattino, oppure compiere altri "disservizi".

Ad ogni buon conto, sembrerebbe che alla carenza di personale si stia ponendo rimedio, con l'assunzione (in barba al risparmio e al blocco delle assunzioni imposto dal Gran Consiglio) di diversi nuovi collaboratori. Il Consiglio di Stato ne sa qualcosa?

A parte queste tristi constatazioni, i compiti che dovrebbe svolgere questo ufficio sono troppo importanti per il cittadino, per cui non possiamo permetterci di ignorare questo malandazzo e queste inadempienze. Un conto è una domanda di costruzione che non viene evasa immediatamente; altro conto sono invece le richieste di aiuto di una giovane madre in difficoltà e di un padre di famiglia senza lavoro che vengono ignorate o rinviate, perché i funzionari non rispondono al telefono o, peggio ancora, perché evadono la posta con giorni e giorni di ritardo!

Situazioni inammissibili, forse dovute, come riferisce l'articolo in questione, a controlli insufficienti da parte dei superiori del DSS. Perché?

Si ha l'impressione che il funzionario (ma questo può benissimo essere esteso anche ad altri uffici) non riconosca più il cittadino come il suo vero datore di lavoro (colui che alla fine paga!), al quale deve fornire un servizio impeccabile per risolverne i problemi, soprattutto quando sono delicati e urgenti. Al contrario, sembrerebbe che sia il cittadino (attraverso imposte, pazienza, attesa, a volte addirittura dovendo subire senza fiatare modi sgarbati, ecc.) a dover dare qualcosa al funzionario, che gode già di più che buone prestazioni. In proposito, porto l'esempio di quanto mi è successo

con una funzionaria assai sgarbata, che ha immediatamente cambiato atteggiamento quando le ho chiesto con chi stavo parlando. Ma che strano!

Queste situazioni non fanno altro che peggiorare il rapporto fra Stato e cittadini, danneggiando chi è già in difficoltà e magari già vittima di grosse sofferenze. Sofferenze che vanno risolte nel più breve tempo possibile, non necessariamente con nuovo personale, ma con un nuovo approccio e con una migliore organizzazione, che permetta di avere un costante controllo su quei funzionari "non competenti" e soprattutto che non hanno direttive precise, mansioni puntuali e verificabili.

Pur confidando che con il nuovo capo divisione le cose, si spera, finalmente subiranno una radicale sterzata nella giusta direzione, chiedo al Consiglio di Stato:

1. Come giudica il "malandazzo" denunciato nel citato articolo e anche dal sindacato OCST?
2. Corrisponde al vero che sono stati assunti nuovi collaboratori presso l'Ufficio de sostegno sociale? Se sì, quanti? Con che ruolo? Perché la nomina non passa dal Consiglio di Stato?
3. È prevista una riorganizzazione da parte del nuovo capo divisione? Se sì, è già stata discussa? Se no, perché? In tal caso, si ritiene che nei vari uffici non ci siano problemi e quindi che il servizio fornito dall'Ussi al cittadino sia pienamente svolto al beneficio dello stesso secondo i criteri di organizzazione, tempestività e razionalità?
4. Come si pensa di risolvere la poco decorosa questione dei telefoni? Non è forse indispensabile che questo servizio sia costantemente accessibile a chiunque ne abbia bisogno e quindi pienamente funzionante durante tutto il giorno? Se sì, come la mettiamo con quei funzionari poco "collaborativi"?
5. Sa fornire il Consiglio di Stato la reale situazione e il metodo organizzativo attualmente in vigore presso l'Ussi nella gestione degli incarti? Corrisponde al vero che ogni funzionari gestisce ca. 300 incarti? Se sì, quanti tra questi sono di prioritaria importanza?

Donatello Poggi