

Il Consiglio di Stato

Signori
- Matteo Pronzini
- Raoul Ghisletta
Deputati al Gran Consiglio

Interrogazione 16 giugno 2017 n. 131.17 Ambito dell'accoglienza: mandato a pagamento per Caritas

Signori deputati,

rispondiamo come segue alle vostre domande.

1. Come definisce il "volontariato" il Consiglio di Stato?

Il volontariato è l'insieme di attività e servizi, prestati in modo spontaneo e gratuito da singoli cittadini oppure da gruppi organizzati a titolo personale, a beneficio di specifiche categorie sociali svantaggiate o della collettività. Le azioni di volontariato sono spesso rivolte ad ambiti che interessano le pubbliche istituzioni, con le quali di conseguenza si instaura una rete di collaborazioni. Il volontariato rappresenta un risorsa molto preziosa per lo Stato, al fine di favorire lo sviluppo del tessuto sociale di prossimità e l'aiuto reciproco, nonché offrire supporto per rendere le attività svolte maggiormente rispondenti alle specifiche esigenze.

2. Coloro che si impegnano in questo ambito dovranno sottostare gratuitamente a una persona pagata che coordini le attività di volontariato?

Per assicurare la qualità del servizio è auspicabile che le attività di volontariato siano coordinate da professionisti. A loro è infatti affidato il compito di curare gli aspetti formativi – molto importanti per un corretto accompagnamento dei richiedenti –, logistici e organizzativi, oltre a garantire l'intervento coordinato su tutto il territorio. Le persone che scelgono di svolgere attività di volontariato sono consapevoli di mettere le loro competenze al servizio di un'azione coordinata in funzione dell'ottimizzazione delle forze in campo. Nel caso specifico Caritas garantisce il coordinamento dei volontari con professionisti del settore della migrazione.

3. Corrisponde al vero che il DSS/CdS hanno dato mandato alla Caritas in esclusiva per la gestione di questi aspetti?

Il settore della migrazione beneficia da anni di varie forme di volontariato. I partner contrattuali del Cantone per la gestione dei richiedenti l'asilo – Croce Rossa Svizzera Sezione del Sottoceneri e Soccorso Operaio Svizzero (SOS) Sezione Ticino – si avvalgono della collaborazione di numerosi volontari che li affiancano nelle loro attività, offrendo un valore aggiunto a favore dei richiedenti l'asilo e dello Stato. Caritas Ticino ha coordinato fino al 31 dicembre 2018 l'azione dei volontari attivi nel settore dell'asilo che hanno ritenuto utile e positivo aderire a questa possibilità; in particolare l'associazione ha offerto loro una formazione e un supporto tecnico-logistico nell'ottica di migliorare ulteriormente le singole azioni e rendere il lavoro svolto più funzionale oltre a fornire una mappatura completa delle diverse associazioni presenti sul territorio e delle attività da loro svolte.

4. Quali sono i termini finanziari, tecnici, organizzativi e giuridici (diritti e doveri) del mandato?

Caritas Ticino ha coordinato e messo in rete i volontari che offrono il proprio servizio nelle strutture in cui alloggiano i richiedenti l'asilo; in particolare ha permesso di mappare la rete, ha creato sinergie all'interno dei gruppi e orientato le prestazioni dei volontari in modo da renderle omogenee e rispondenti alle esigenze dei richiedenti l'asilo¹, dei volontari stessi e delle disposizioni cantonali. Caritas Ticino ha inoltre offerto ai volontari un supporto tecnico-logistico e una formazione, al fine di promuovere un metodo di lavoro condiviso tra i gruppi e migliorare la conoscenza di questo specifico settore. Il lavoro di Caritas Ticino era volto alla valorizzazione delle organizzazioni e delle singole persone all'interno dei contesti specifici. Da questo progetto, in particolare dalla mappatura, sono emerse delle realtà in precedenza sconosciute all'autorità cantonale e alle associazioni stesse. Questo aspetto ha favorito la messa in rete di competenze e conoscenze a favore dei volontari e delle persone richiedenti l'asilo. L'accompagnamento di Caritas è iniziato il 15 maggio 2017 ed è terminato il 31 dicembre 2018. L'importo globale riconosciuto a Caritas Ticino, che comprende sia la parte riguardante la gestione dei volontari sia quella inerente alla coordinazione dei programmi occupazionali, ammonta a CHF 220'000. Il progetto di coordinazione dei volontari prevede nella sua seconda fase l'animazione della rete e un'offerta più mirata: a questo scopo dal 1 gennaio 2019 il Cantone ha conferito un mandato a SOS Ticino che, grazie alla vicinanza e alla conoscenza diretta dei richiedenti l'asilo presenti sul territorio, potrà indirizzare e modulare l'offerta alle esigenze di accompagnamento e integrazione. Dal punto di vista contrattuale Caritas Ticino ha raggiunto gli obiettivi formativi e organizzativi richiesti, volti al miglioramento delle attività svolte dai volontari e della qualità delle prestazioni offerte ai richiedenti l'asilo. Il mandato conferito a Caritas è stato pubblicato nella lista delle commesse attribuite a incarico diretto, rendendone così pubblici i suoi elementi costitutivi.

5. Su quale base sono state fatte le valutazioni e quali le motivazioni per questa scelta?

La base per le valutazioni e la conseguente scelta era data dalla presa in esame di alcuni criteri imprescindibili: solidità organizzativa, esperienza nel settore della migrazione, competenza nella gestione, nella formazione e nel coordinamento dei volontari da parte di professionisti, buone referenze. Caritas Ticino è stata valutata positivamente in quanto ha dimostrato di possedere questi requisiti necessari. L'associazione è dotata di una solida struttura organizzativa, è conosciuta e apprezzata a livello cantonale, con una comprovata e durevole esperienza nella gestione, nella formazione e nella coordinazione dei volontari che operano nei loro ambiti di attività. L'obiettivo principale perseguito dall'associazione è «[...] la promozione di una società solidale, in cui i singoli, le famiglie, le comunità, possano essere gli attori di questo processo. [...]»². Ogni attività di volontariato richiede un certo profilo di competenze che in alcuni settori deve essere "professionalizzata": in questo senso, affinché la qualità del servizio possa essere garantita, Caritas ha assicurato un efficace coordinamento dei volontari con i professionisti del settore. Caritas Ticino è inoltre un partner già conosciuto al Cantone in quanto collabora da tempo con diversi Uffici dell'Amministrazione, in particolare con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento per quanto attiene all'organizzazione di programmi occupazionali destinati agli utenti di questo servizio. La collaborazione di questi anni ha permesso di conoscere e apprezzare le competenze e il senso di responsabilità con cui l'associazione opera.

6. Chi ha fornito gli elementi di valutazione al CdS?

Il settore dell'asilo è gestito dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, che ha effettuato l'analisi del contesto e fornito le informazioni necessarie dapprima alla direzione del Dipartimento e in seguito al CdS.

¹ LA si, art. 82, cpv 5: "Nel sostegno ai rifugiati e alle persone bisognose di protezione che hanno diritto a un permesso di dimora occorre tenere conto della loro situazione particolare; segnatamente se ne faciliterà l'integrazione professionale, sociale e culturale."

² Dal sito https://www.caritas-ticino.ch/about_us/CATI_associazione.html (consultazione: 17 luglio 2019).

- 7. Perché il Governo o l'amministrazione hanno inteso sbarazzarsi del problema delegandolo a terzi e limitandosi ad una mera supervisione? Come intende svolgere questa supervisione? Chi la effettuerebbe, con quale regolarità, quali i criteri di valutazione e gli obiettivi di efficienza ed efficacia?**

Il Governo considera il volontariato una risorsa preziosa da valorizzare ed è per questo motivo che si è affidato a un partner esterno competente e di comprovata esperienza per svolgere questo delicato e importante compito di coordinazione.

Il Servizio richiedenti l'asilo ha supervisionato l'attività di coordinazione svolta da Caritas Ticino, che ha fornito rendiconti a scadenze regolari sulle attività svolte nella coordinazione dei volontari, e su quelle dei volontari stessi (tipo di attività, luogo di attività, numeri di interventi) a favore dei richiedenti l'asilo. Il medesimo approccio è stato adottato, dal 1 gennaio scorso, nei confronti di SOS Ticino che dovrà produrre un rapporto intermedio all'attenzione del Cantone rendicontando entro il 31 agosto le attività svolte e ne dovrà produrre uno conclusivo a fine anno.

L'obiettivo principale della coordinazione è di garantire un'offerta omogenea delle azioni di volontariato, rispondendo alle esigenze peculiari con le quali i volontari saranno confrontati, offrendo loro il supporto tecnico-logistico ma anche formativo, nell'ottica di agevolare l'operatività dei volontari e la qualità dei servizi offerti.

- 8. Su quali criteri si è scelta la Caritas e non altre?**

I criteri che hanno portato alla scelta di Caritas sono evidenziati nella risposta alla domanda 5.

- 9. Caritas ha dovuto presentare, o ha presentato, un proprio concetto al DSS o al CdS per vedersi attribuire il mandato?**

Sì, Caritas Ticino ha presentato un progetto dettagliato, che è stato valutato e avallato dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, prima che fosse sottoposto al Consiglio di Stato per approvazione.

- 10. Perché, visto i problemi emersi con Argo1, indipendentemente dalla cifra preventivata, si è andati ancora col mandato diretto?**

Come già indicato nella risposta alla domanda numero 5, Caritas Ticino è un'associazione di comprovata solidità a livello organizzativo e di pluriennale esperienza nel settore della migrazione. L'Associazione è nota a livello cantonale e da anni collabora con professionalità con il Cantone, in particolare con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento dal quale dipende il Servizio richiedenti l'asilo. Le competenze e le referenze già note offrivano le garanzie richieste per questa nuova collaborazione.

La decisione di conferire mandato diretto a Caritas Ticino nell'ambito specifico del settore dell'asilo è stata fissata su Risoluzione governativa datata 28 marzo 2017 e il contratto di prestazione è stato ratificato dal Consiglio di Stato con Risoluzione governativa del 24 maggio 2017, tenuto appunto conto della particolarità e delle specificità di questo delicato compito, della necessità di un'importante esperienza nel campo e della sensibilità richiesta per svolgere la mansione.

- 11. Quale altra organizzazione è stata interpellata?**

All'infuori di Caritas sul territorio ticinese le associazioni o gli enti pubblici con i fondamentali requisiti già esposti nella risposta alla domanda 5 sono pochi. Per valutare l'operato del mandatario e aumentare ulteriormente la qualità del servizio offerto – attraverso uno sviluppo delle competenze dei volontari – nel corso del mese di giugno 2016 la Divisione dell'azione sociale e delle famiglie ha promosso una collaborazione con la Conferenza del Volontariato Sociale (CVS) per una formazione di tre giorni dei volontari operanti nell'ambito dell'asilo. La CVS riunisce le organizzazioni attive nel campo sociale nella Svizzera italiana. Il suo scopo è

quello di informare, orientare e promuovere il volontariato attraverso lo scambio di esperienze e proposte di riflessione e approfondimento. Dal suo rapporto, redatto al termine della formazione, è emerso un quadro molto ampio e interessante sulle attività svolte dai volontari e sulle loro peculiarità.

12. Chi è la persona assunta da Caritas per svolgere la missione? Quali i suoi compensi e il suo mansionario?

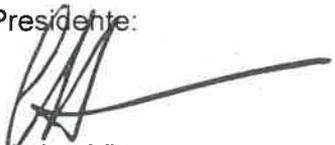
Come certamente gli interroganti sanno, della persona in questione si è occupata anche la Commissione parlamentare d'inchiesta sull'operato del Consiglio di Stato, dei Dipartimenti e dei Servizi competenti coinvolti nella gestione del settore dell'asilo, come risulta pure dal relativo Rapporto al Gran Consiglio del 17 gennaio 2019. Per quanto attiene al contratto di prestazione con Caritas, le mansioni sono state svolte a soddisfazione del Cantone. I compensi dei singoli collaboratori sono per contro di competenza dell'ente terzo.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a circa 10 ore lavorative.

Vogliate gradire, signori deputati, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:


Christian Vitta

Il Cancelliere:


Arnaldo Coduri

Copia:

- Dipartimento della sanità e della socialità (dss-dir@ti.ch)
- Divisione dell'azione sociale e delle famiglia (dss-dasf@ti.ch)
- Sezione del sostegno sociale (dss-ussi@ti.ch)