

Servizi del Gran Consiglio
6501 Bellinzona

Il presente formulario
è da inviare via e-mail
sgc@ti.ch

INTERPELLANZA

Mobbing e bossing: tutto a posto alla Sezione del sostegno sociale?

Presentata da: **Massimiliano Robbiani**

Data: **26 settembre 2022**

Motivazione riguardo l'interesse pubblico e l'urgenza [cfr. art. 97 cpv. 1 ultima frase LGC]

Attualmente sono circa 8'000 i cittadini al beneficio di prestazioni sociali in Ticino.

La gestione dei dossier, l'emanazione delle prestazioni, la coordinazione delle pratiche di re-inserimento lavorativo sono di competenza cantonale. I Comuni sono però chiamati a partecipare nella misura del 25% alle spese erogate dal Cantone a favore dei propri cittadini residenti, e anche a svolgere tutta una serie di compiti attivi per tali cittadini, assumendosi per esempio compiti nell'ambito dell'inserimento sociale e lavorativo. Se i funzionari cantonali dell'Ufficio del Sostegno sociale e dell'inserimento sottostanno a un clima lavorativo che non consente la dovuta serenità e armonia per potersi relazionare in modo adeguato con i beneficiari di prestazioni, questo impatta dapprima sulla qualità del servizio inadeguato offerto a una fetta importante della popolazione (8000 persone in assistenza), e in secondo luogo produce un prolungamento della permanenza di queste persone in assistenza che, di conseguenza, aumenta i costi a carico anche dei Comuni, oltre che del Cantone, e quindi di tutti i cittadini.

In questo senso è quindi ampiamente dato l'interesse pubblico del presente atto, sia nei confronti della popolazione/contribuente, sia nei confronti dei beneficiari di prestazioni, sia nei confronti di tutti gli enti locali del Cantone oltre, naturalmente, in considerazione della responsabilità che lo Stato ha sul benessere lavorativo dei dipendenti pubblici coinvolti.

Testo dell'interpellanza

Ci sono dei settori dell'Amministrazione Pubblica più delicati e sensibili di altri; in questi certamente rientrano quelli della sanità e della socialità, in particolare quello della Sezione del Sostegno sociale che ha sotto di sé diversi uffici e servizi tra cui l'Ufficio del Sostegno sociale e dell'inserimento (USSI), che gestisce ca. 8000 persone al beneficio di assistenza pubblica.

La Signora Cristina Oberholzer Casartelli è il Capo della Sezione del Sostegno sociale mentre la Signora Francesca Chiesa è Capo dell'USSI.

È facile immaginare che gli operatori della Sezione siano molto sollecitati dall'utenza e confrontati quotidianamente con situazioni critiche che richiedono caratteristiche personali particolari, in particolare: capacità di ascolto, calma, disponibilità verso il prossimo, oltre naturalmente alle competenze tecniche previste dalla funzione.

In aggiunta alla delicatezza del ruolo, vi è anche il numero molto importante di collaboratori di questa Sezione: solo l'USSI conta infatti ca. 70 collaboratori. Proprio per questo motivo, la conduzione della Sezione, e a cascata dei relativi uffici, richiede tra le molte competenze soprattutto quella della gestione delle risorse umane, affinché i collaboratori si trovino a lavorare in un clima di comprensione, fiducia e armonia, che possa poi essere trasmesso anche all'utenza dello sportello, e garantire un servizio adeguato al cittadino, che è bene ricordare è finanziato da tutti noi. In particolar modo per fare tutto il possibile per reinserire al più presto le persone in assistenza nel mondo del lavoro.

A questo proposito è utile ricordare che nel lontano 2010 l'allora Capo dell'USSI era stato rimosso dalla sua funzione proprio per problemi legati alla gestione del personale e il suo successore non se l'è cavata meglio.

Appare quindi evidente che a capo della Sezione e dell'USSI siano necessarie figure solide, formate in particolare nella conduzione del personale, che fungano da punto di riferimento ed esempio per i collaboratori e le collaboratrici.

Alla luce di quanto su esposto, si chiede al Consiglio di Stato di rispondere alle seguenti domande:

1. Corrisponde al vero che la Signora Oberholzer Casartelli ha una formazione economica e non una specifica nella gestione delle risorse umane? Se sì, si è colmata questa lacuna? Come?
2. Corrisponde al vero che la Signora Chiesa è di formazione economista, e al momento della sua nomina come Capo Ufficio USSI (ottobre 2019) era appena 30enne, con nessuna esperienza nella gestione e conduzione di risorse umane, nonostante ciò fosse un requisito del bando di concorso? Se sì, come mai si è sorvolato su questa importante lacuna?
3. Corrisponde al vero che il primo impiego della Signora Chiesa, prima di diventare Capo Ufficio USSI, era collaboratrice scientifica presso la Sezione delle finanze, senza nessuna responsabilità di conduzione?
4. Corrisponde al vero che la Signora Chiesa, nonostante l'oneroso compito di conduzione richiesto, dal momento della sua nomina ad oggi non ha seguito alcuna formazione specifica per la conduzione del personale (nonostante fosse un requisito importante nel concorso), al di fuori dei normali corsi indirizzati ai funzionari dirigenti al momento della loro entrata in funzione?
5. Potrebbe il Consiglio di Stato quantificare il numero di collaboratori dell'USSI che si sono assentati per ripetuta malattia superiore a una settimana negli ultimi 3 anni?
 - a. Potrebbe specificare quante di queste assenze sono dovute a motivi psicologici/burnout?
 - b. Fatte le dovute proporzioni numeriche per numero di dipendenti, le assenze per malattia complessive sono considerate nella "norma" rispetto agli altri uffici/servizi della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie?
 - c. Se no, in quale misura percentuale si discostano?
 - d. Come spiega il CdS questo scostamento?
6. Corrisponde al vero che lo stato di generale malessere all'interno degli uffici dell'USSI sia stato manifestato ripetutamente e apertamente dai dipendenti sia al Capo Divisione Gabriele Fattorini, sia alla Signora Oberholzer Casartelli?
 - a. In caso affermativo, quali misure hanno messo in atto il Signor Fattorini e la Signora Oberholzer Casartelli per meglio comprendere e risolvere tali situazioni?
 - b. Che cosa hanno ottenuto da eventuali misure messe in atto?

- c. Se tali misure sono ancora in fase di elaborazione quando termineranno e con quali obiettivi?
7. Corrisponde al vero che persino il Consigliere di Stato On. De Rosa è stato informato personalmente da diversi collaboratori dello stato di generale malessere all'interno dell'USSI?
 - a. In caso affermativo, cosa ha messo in atto l'On. Consigliere di Stato per risolvere la situazione?
 - b. Che cosa ha ottenuto da eventuali misure messe in atto?
 - c. Se tali misure sono ancora in fase di elaborazione quando termineranno e con quali obiettivi?
 8. Corrisponde al vero che negli ultimi 3 anni sotto la coordinazione Oberholzer/Chiesa molti collaboratori della Sezione del Sostegno hanno lasciato il loro impiego, accettando addirittura di licenziarsi e/o di assumere funzioni più basse rispetto a quelle già occupate?
 9. Qual è il tasso di turnover registrato negli ultimi 4 anni nella Sezione del Sostegno sociale?
 - a. Qual è il tasso di turnover nell'USSI?
 - b. Fatte le dovute proporzioni numeriche per numero di dipendenti, questi dati sono considerati nella "norma" rispetto agli altri uffici/servizi della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie?
 - c. Se no, in quale misura percentuale si discostano?
 - d. Come spiega il CdS questo scostamento?
 10. Corrisponde al vero che ci sono stati dei dipendenti dell'USSI richiamati a rientrare anticipatamente dalle loro vacanze, peraltro regolarmente autorizzate dalla Signora Chiesa, senza fondati motivi?
 - a. In caso affermativo, ritiene il CdS che la Capo USSI sia all'altezza del compito di conduzione attribuitole?
 11. Corrisponde al vero che parole come mobbing e bossing girino ormai da tempo tra le scrivanie dei collaboratori della Sezione del Sostegno sociale gestita dalla Signora Oberholzer Casartelli, e nell'USSI in particolare?