

# Messaggio

numero  
**8296**

data  
5 luglio 2023

competenza  
DIPARTIMENTO DELLA SANITÀ E DELLA SOCIALITÀ

## **Adeguamento delle basi legali per la trasmissione delle richieste di prestazioni sociali cantonali e la gestione degli atti (digitalizzazione)**

Signora Presidente,  
signore e signori deputati,

con il presente messaggio sottoponiamo alla vostra attenzione una proposta di modifica nel settore delle prestazioni sociali cantonali a seguito delle mutate e accresciute esigenze poste dalla legislazione in materia di protezione dei dati negli ambiti della trasmissione delle richieste e gestione degli atti.

Esso intende proporre l'inserimento nella normativa cantonale individuata di una base legale formale che disciplini la trasmissione di documenti tramite un sistema – già in uso – di gestione informatizzata delle prestazioni sociali (GIPS)<sup>1</sup> e più in generale la digitalizzazione degli atti componenti gli incarti dei competenti organi dell'Istituto delle assicurazioni sociali (IAS) e delle autorità preposte in materia di sostegno sociale<sup>2</sup> ed indennità straordinarie ai disoccupati<sup>3</sup>.

### **I. PREMESSA**

Gli organi incaricati di applicare le diverse leggi in materia di prestazioni sociali di complemento ai sensi dell'art. 2 della legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (Laps)<sup>4</sup> sono chiamati a trattare costantemente una moltitudine di dati personali.

In considerazione del volume di questi dati e delle opportunità offerte dalle tecnologie di informazione e di comunicazione sempre più agili e sofisticate, si è nel tempo dimostrata

---

<sup>1</sup> In data 22 maggio 2020 è stato pubblicato il concorso a procedura selettiva n. 180 per la sostituzione dell'applicativo GIPS con una soluzione informatica più attuale e maggiormente parametrizzabile; a conferma della necessità d'una base legale anche per il futuro.

Il 18 gennaio 2023 il Consiglio di Stato ha tuttavia revocato l'aggiudicazione al Concorso sopracitato in quanto il vincitore ha ritirato la propria offerta. L'identificazione dell'applicativo sostitutivo è peraltro tutt'ora in corso.

<sup>2</sup> La Sezione del sostegno sociale (SdSS), l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI), l'Ufficio rette, anticipi e incassi (URAI) e l'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR) della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF).

<sup>3</sup> L'Ufficio delle misure attive (UMA) della Sezione del lavoro.

<sup>4</sup> RL 870.100.

essenziale la trasmissione di dati nella forma automatizzata (via elettronica e/o cosiddetta "procedura di richiamo"). L'attuale soluzione tramite l'applicativo informatico GIPS, in uso dal 2003, si basa su tecnologie web che ne permettono l'utilizzo ai 12 sportelli regionali (art. 19 del regolamento sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali; RLAPS<sup>5</sup>) e ai diversi uffici e servizi coinvolti, senza l'installazione di software specifico, con i vantaggi operativi e gestionali che ne conseguono.

Le domande di prestazione arrivano agli organi decisionali competenti tramite l'applicativo GIPS corredate di tutta la documentazione in formato elettronico. Inoltre, la fase di istruttoria della pratica allo Sportello Laps viene agevolata attraverso la presentazione di informazioni reperite dai sistemi attualmente in uso ed interfacciati da GIPS, in particolare<sup>6</sup>:

- RIPAM, contenente i dati relativi alla riduzione dei premi dell'assicurazione malattia;
- MOVPOP, contenente le informazioni anagrafiche dei soggetti residenti sul territorio;
- FISCO (banca dati d'appoggio con accesso registrato/tracciato), contenente i dati fiscali del richiedente.

La banca dati è gestita da un amministratore tecnico (CSI), mentre i relativi dati sono di proprietà delle singole unità amministrative interessate. Il Servizio centrale delle prestazioni sociali (SCPS) funge da amministratore del sistema (art. 20 cpv. 2 lett. f) RLAPS).

A tale programma hanno accesso:

- il SCPS dell'IAS rispettivamente la Cassa cantonale di compensazione per gli assegni familiari, quale organo competente in ambito di assegni familiari integrativi (AFI), di prima infanzia (API) ed assegno parentale; così come (sebbene solo parzialmente) la Cassa cantonale di compensazione AVS/AI/IPG, per il riconoscimento della RIPAM;
- la Sezione del sostegno sociale (SdSS) di cui fanno parte le unità dell'USSI, dell'Ufficio rette, anticipi e incassi (URAI) e dell' Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR)<sup>7</sup>;
- l'Ufficio delle misure attive (UMA);

---

<sup>5</sup> RL 870.110.

<sup>6</sup> È auspicabile potere accedere in futuro anche ai dati contenuti in SAP (Systeme, Anwendungen Produkte in der Datenverarbeitung) contenente informazioni contabili relative al pagamento delle prestazioni.

<sup>7</sup> Le domande di prestazioni di sostegno sociale per beneficiari richiedenti l'asilo (permesso N) e persone ammesse provvisoriamente (permesso F) avviene trasmettendo la richiesta cartacea direttamente all'URAR. In questi casi sono i beneficiari stessi a inviare la domanda, corredata dai relativi allegati, con il sostegno di Soccorso Operaio Svizzero che, su mandato cantonale, si occupa dell'accompagnamento sociale di richiedenti l'asilo e delle persone ammesse provvisoriamente alloggiate in strutture abitative individuali. Considerando che queste tipologie di beneficiari di prestazioni non sottostanno ai disposti della Laps, seguirà se del caso in un secondo tempo una proposta di modifica del quadro normativo di riferimento.

- gli Sportelli Laps;
- l'Ufficio dell'assistenza riabilitativa (già Ufficio del patronato) che, nella sua funzione socio-educativa nell'ambito penale e post-penale, si occupa in particolare di garantire l'assistenza sociale a tutte le persone che ne fanno richiesta durante il loro periodo di detenzione preventiva o di esecuzione della pena.

In altri termini, tale modalità di trasmissione e raccolta di dati assicura una corretta ed efficace applicazione della legislazione cantonale in materia di prestazioni sociali. Nel contempo evita cospicui flussi di corrispondenza in formato cartaceo nell'ambito dell'assistenza amministrativa, consentendo un'importante economia di mezzi e di risorse. Non da ultimo, ciò permette agli organi incaricati di svolgere in modo più rapido ed efficiente i propri compiti, consentendo di comprimere i tempi di percorrenza delle pratiche all'interno di un processo lavorativo che riguarda migliaia di incarti (gestione di massa).

Con il presente messaggio vengono inoltre proposte quelle modifiche legislative necessarie per consentire – più in generale – la digitalizzazione degli atti (p. es. atti amministrativi quali decisioni, ma anche reclami, ecc.).

Si pensi in particolare alla gestione elettronica dei documenti (GED), ovvero ad un sistema per la creazione e la gestione di documenti elettronici che consente l'automazione dei processi, il lavoro collaborativo, l'identificazione e la ricerca di documenti tramite i loro metadati, nonché una gestione degli accessi. Un sistema che porterà inoltre dei vantaggi nella gestione quotidiana degli incarti, segnatamente nella ricerca di documenti, nella riduzione del rischio d'errata archiviazione dei medesimi e nella gestione degli incarti in caso l'operatore responsabile debba essere sostituito. L'archiviazione dei documenti oggi avviene poi con dispendio di superfici "pregiate", quali gli uffici amministrativi.

Va qui osservato che la digitalizzazione e la dematerializzazione non pongono fine agli obblighi di conservazione: un sistema GED deve essere in grado di garantire l'autenticità, l'affidabilità, l'integrità e l'utilizzo dei documenti dal momento in cui vengono creati.

## **II. LE MODIFICHE LEGISLATIVE PROPOSTE**

### **1. Base legale per la gestione informatizzata delle prestazioni sociali**

In occasione della registrazione delle richieste di prestazioni presso uno Sportello Laps secondo l'art. 18 cpv. 1 lett. b) RLAPS vengono effettuate:

- la digitalizzazione, tramite scansione, della documentazione a supporto della richiesta di prestazioni Laps;
- la certificazione della completezza e dell'autenticità della documentazione fornita, tramite firma del richiedente di un'apposita clausola presente nella conferma di inoltro delle domande Laps e come pure nei formulari di rinnovo delle prestazioni Laps;

- la trasmissione elettronica della richiesta di prestazioni Laps e della relativa documentazione tramite GIPS conformemente agli standard di sicurezza del CSI;
- la conservazione del formulario di richiesta (nuova domanda) delle prestazioni Laps in originale presso i Comuni;
- la conservazione del formulario di rinnovo/revisione delle prestazioni Laps in originale presso l'organo cantonale competente.

Comportando degli accessi a dati meritevoli di particolare protezione, anche tramite procedura di richiamo (accesso diretto), il sistema GIPS presuppone una base legale in una legge in senso formale (cfr. art. 14 cpv. 3 della legge sulla protezione dei dati personali - LPDP<sup>8</sup>, introdotto con l'entrata in vigore della legge sull'informazione e sulla trasparenza - LIT<sup>9</sup>).

La base legale formale deve tracciare i lineamenti principali di un sistema di elaborazione di dati, in particolare lo scopo, l'organo responsabile, il contenuto (principali categorie di dati personali), gli organi aventi diritto di accesso tramite procedura di richiamo e le condizioni della trasmissione di dati in singoli casi.

Considerato che gli attuali artt. 28 Laps e 9 RLAPS concernono sì l'accesso ai dati, ma non gli altri elementi del sistema GIPS, questi ultimi vengono codificati nel nuovo art. 28a Laps, garantendo così una base legale completa e, di riflesso, un'accresciuta sicurezza giuridica. Il Consiglio di Stato disciplinerà tramite regolamento i particolari, laddove necessario.

## 2. Gestione degli atti

Al pari della loro trasmissione, la conservazione e la distruzione dei documenti sono un'elaborazione di dati personali; è quindi necessaria una base legale di rango formale e quindi una modifica legislativa.

Con il nuovo art. 28b Laps si conferisce una chiara base legale alla possibilità d'introdurre un sistema digitalizzato per quanto attiene agli atti relativi alle prestazioni sociali armonizzate. Oltre ad una sensibile diminuzione di nuovi documenti cartacei, forma che rimane in ogni caso possibile, è così pure data la possibilità di digitalizzazione dei documenti cartacei già presenti nell'archivio; si potrà infatti procedere alla conversione in forma elettronica di tutti i documenti ricevuti negli scorsi anni con la facoltà di distruggere la documentazione originale. In questo modo si potrà risolvere la penuria di spazio per l'archiviazione con cui si è da tempo confrontati.

Come suesposto, il Consiglio di Stato disciplinerà tramite regolamento i particolari, quali le necessarie misure di sicurezza, la durata di conservazione e le modalità di distruzione.

---

<sup>8</sup> RL 163.100.

<sup>9</sup> RL 162.100.

### III. RELAZIONE CON LE LINEE DIRETTIVE E IL PIANO FINANZIARIO

La volontà e la necessità di digitalizzare l'informazione è chiaramente espressa nel programma di legislatura 2019-2023. Con l'Obiettivo 01 infatti il Consiglio di Stato auspica di migliorare i servizi e le prestazioni dell'Amministrazione cantonale attraverso gli strumenti digitali di e-government e la revisione dei processi. In particolare le Azioni 1.2 e 1.3 mirano a:

- sviluppare un piano di smaterializzazione degli archivi cartacei, convertendo nel formato elettronico la documentazione ed eliminando quella non soggetta a tutela dal punto di vista legale;
- favorire la digitalizzazione e la gestione informatica dei documenti nell'Amministrazione cantonale, mettendo a disposizione le risorse per la sostituzione dei supporti tradizionali.

### IV. INCIDENZA FINANZIARIA

La gestione ancora interamente cartacea dei dossier comporta un'importante spazio fisico negli uffici; difatti per poter riporre i diversi documenti nei rispettivi incarti ogni collaboratore necessita di un numero non indifferente di moduli di archiviazione "Kardex" (8 per i collaboratori IAS e 4-9, a dipendenza del settore, per i collaboratori della DASF). Questo incide sull'esigenza di maggiore spazio sui piani e negli uffici e non permette quindi una sistemazione logistica maggiormente funzionale rispetto ai compiti. L'attuale quantitativo di incarti attivi è quantificabile in circa 190 mq (60 mq AFI/API e 130 mq USSI), che potrebbe subire un ulteriore aumento a dipendenza dell'evoluzione della situazione.

Una quantificazione di questi attuali maggiori costi così come il relativo risparmio è di difficile attuazione; la sua incidenza però è certamente importante.

Questa modalità di gestione, così come l'importante evoluzione registrata negli ultimi 10 anni in particolare per quanto riguarda le persone a beneficio di prestazioni assistenziali (il numero di domande è quasi raddoppiato), si riflette anche sulla conseguente ripetuta necessità di locare nuovi spazi di archivio (attualmente sono occupati circa 200 mq per l'archiviazione di dossier chiusi per i quali non sono ancora trascorsi 10 anni di conservazione obbligatoria) con conseguenti costi a carico dell'amministrazione cantonale. Il costo complessivo attuale di questi spazi di archiviazione è di ca. CHF 18'000 annui.

È da precisare che il risparmio connesso alla riduzione degli spazi (sia quello sui piani sia in archivio) potrà essere conseguito solo procedendo con una sistematica digitalizzazione degli incarti ora presenti. Questa operazione comporta in ogni caso dei costi legati alle risorse umane da mettere a disposizione per questa attività; ad esempio il Servizio centrale delle prestazioni sociali e il Servizio accoglienza della SdSS non dispongono attualmente di risorse sufficienti per effettuare la digitalizzazione di tutti i documenti ad oggi esistenti negli incarti aperti in forma cartacea, rendendosi necessario un adeguamento temporaneo delle risorse per la digitalizzazione degli incarti attualmente attivi presso i Servizi all'IAS e alla DASF.

Considerato che al 31 dicembre 2022 il numero di dossier attivi ammontavano a 8'081 (2'255 AFI/API e 5'826 USSI) e che il volume dei singoli dossier può variare in maniera considerevole a seconda della tipologia di beneficiario e dal numero di anni in cui ha percepito prestazioni Laps, ma che indicativamente un dossier può in media variare da 200 ad oltre 2'000 pagine, si stima che per scansionare l'intera mole di incarti attivi siano necessarie fino a 7 unità aggiuntive di personale ausiliario per circa 2 anni (1 collaboratore/trice, CA, per AFI/API limitatamente ad un anno e 5 CA addetti alle scansioni e 1 coordinatore di team per USSI per due anni). L'impatto finanziario per le risorse di personale aggiuntive è stimato a CHF 585'000 per il primo anno (ridotto a CHF 500'000 per il secondo anno), oneri sociali esclusi. Il numero effettivo di risorse nonché la durata dell'impiego saranno comunque modulate secondo le effettive necessità che emergeranno durante lo svolgimento del compito indicato sopra, ritenuto comunque il rispetto del credito totale richiesto.

Il credito di cui sopra, a cui si aggiungono il 22.3% di oneri sociali (CHF 241'955), per un totale di CHF 1'326'955 è previsto nel Piano finanziario degli investimenti a favore del CRB 951 (CSI), conto 50600017 "Progetti informatici", tabella WBS 951 50 3018, posizione PFI 114 980 9.

Lo stanziamento del credito proposto con l'allegato decreto legislativo richiede l'approvazione da parte della maggioranza assoluta dei membri del Gran Consiglio (cfr. art. 5 cpv. 3 della Legge sulla gestione e sul controllo dello stato del 20 gennaio 1986).

La possibilità di una gestione digitalizzata delle domande e la conseguente possibilità di liberare nel corso del tempo spazi sui piani, porterà in ogni caso vieppiù ad un'organizzazione più funzionale ed efficiente dei locali e delle postazioni di lavoro, favorendo inoltre anche la collaborazione.

## **V. CONSEQUENZE PER GLI ENTI LOCALI**

La proposta non ha conseguenze pratiche per gli enti locali.

## **VI. COMPATIBILITÀ CON ALTRE LEGGI CANTONALI E FEDERALI**

Le proposte sono compatibili con le altre leggi cantonali e federali.

Si osserva poi al proposito che a livello svizzero è stato avviato ed è tutt'oggi attivo il progetto Justitia 4.0, volto a promuovere il passaggio del sistema giudiziario svizzero (nell'ambito dei procedimenti civili, penali e amministrativi) all'era digitale e che permetterà, entro il 2026, lo scambio elettronico di dati tra le parti coinvolte e le autorità giudiziarie. Tale progetto consentirà nel contempo di ottimizzare l'ambiente di lavoro in ambito giudiziario, come pure l'infrastruttura in uso.

## **VII. ENTRATA IN VIGORE**

Le modifiche legislative entreranno in vigore immediatamente con la pubblicazione nel Bollettino ufficiale delle leggi.

## **VIII. CONCLUSIONI**

Si chiede al Gran Consiglio di approvare le allegate modifiche legislative, le quali avranno un importante impatto organizzativo all'interno dei vari servizi coinvolti, permettendo una riorganizzazione di diverse attività, a tutto vantaggio dell'efficienza e dell'efficacia.

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

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Raffaele De Rosa

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri

Disegno di

**Legge**  
**sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali**  
**(Laps)**  
modifica del .....

IL GRAN CONSIGLIO  
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

visto il messaggio del Consiglio di Stato n. 8296 del 5 luglio 2023,

decreta:

I

La legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali del 5 giugno 2000 (Laps) è modificata come segue:

**Ingresso**

visto il messaggio del Consiglio di Stato n. 4773 del 1° luglio 1998;  
visto il rapporto della Commissione della gestione e delle finanze n. 4773/4773A R del 6 aprile 2000,

**B. Banca dati per la gestione informatizzata delle prestazioni sociali**

**Art. 28a**

<sup>1</sup>È istituita una banca dati per la gestione informatizzata delle prestazioni sociali, la quale contiene i dati personali necessari:

- a) all'Ufficio delle misure attive, per l'erogazione dell'indennità straordinaria ai disoccupati;
- b) alla Cassa cantonale di compensazione per gli assegni familiari, per l'erogazione dell'assegno integrativo, dell'assegno di prima infanzia e dell'assegno parentale;
- c) alla Sezione del sostegno sociale, per l'erogazione delle prestazioni assistenziali e l'assistenza in materia di prestazioni alimentari;
- d) alla Cassa cantonale di compensazione AVS/AI/IPG, per il riconoscimento della riduzione dei premi dell'assicurazione malattia;
- e) all'allestimento di statistiche.

<sup>2</sup>Il Servizio centrale delle prestazioni sociali dell'Istituto delle assicurazioni sociali è l'organo responsabile.

<sup>3</sup>I dati personali comprendono i dati anagrafici dei membri dell'unità di riferimento, le spese riconosciute, i redditi determinanti e la sostanza. Nella misura in cui essi sono idonei e necessari per l'adempimento dei compiti legali settoriali, possono provenire:

- a) dalle banche dati relative al movimento della popolazione, al registro fondiario, al possesso di veicoli e delle autorità fiscali, mediante procedura di richiamo;
- b) da altre autorità competenti in materia di prestazioni sociali, mediante procedura di assistenza amministrativa.

<sup>4</sup>Gli organi di cui al cpv. 1 possono accedere ai dati personali anche mediante procedura di richiamo.

<sup>5</sup>Il Consiglio di Stato disciplina i particolari.



**C. Gestione degli atti****Art. 28b**

<sup>1</sup>Gli atti degli organi partecipanti devono essere conservati accuratamente e in modo che nessuna persona non autorizzata possa prendere conoscenza del contenuto.

<sup>2</sup>Gli atti possono essere conservati sia in forma elettronica sia in forma cartacea. La copia digitale del documento cartaceo, con le necessarie misure di sicurezza, è presunta equivalente all'originale cartaceo. In seguito l'originale cartaceo può essere distrutto.

<sup>3</sup>Il Consiglio di Stato disciplina i particolari della conservazione e della distruzione degli atti.

**Art. 29 (marginale)****D. Assistenza giudiziaria e amministrativa****Art. 30 (marginale)****E. Notificazione in caso di cambiamento delle condizioni****Art. 31 (marginale)****F. Obbligo del segreto****Art. 32 (marginale)****G. Versamento diretto di prestazioni arretrate a terzi che hanno effettuato anticipi****II**

<sup>1</sup>La presente legge sottostà a referendum facoltativo.

<sup>2</sup>Essa entra in vigore immediatamente.

Disegno di

**Decreto legislativo  
concernente lo stanziamento di un credito di 1'326'955 franchi per la  
digitalizzazione degli incarti della Sezione del sostegno sociale e dell'Istituto delle  
assicurazioni sociali**

del .....

IL GRAN CONSIGLIO  
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

visto il messaggio del Consiglio di Stato n. 8296 del 5 luglio 2023,

decreta:

**Art. 1**

È stanziato un credito di 1'326'955 franchi per la digitalizzazione degli incarti della Sezione del sostegno sociale e dell'Istituto delle assicurazioni sociali per le prestazioni AFI/API.

**Art. 2**

Il credito è iscritto al conto degli investimenti del Dipartimento delle finanze e dell'economia, Centro sistemi informativi.

**Art. 3**

<sup>1</sup>Il presente decreto legislativo sottostà a referendum facoltativo.

<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato ne stabilisce l'entrata in vigore.