

Risposta a Interrogazione

numero **r193.07+225.07**
numero della risoluzione **1556**
data della risoluzione **1° aprile 2008**
Interrogazione presentata **Giuseppe (Bill) Arigoni**
da

Interrogazione 14 agosto 2007 n. 193.07

Accordi strani tra lo sportello LAPS e l'immobiliare Ticova SA

Interrogazione 23 settembre 2007 n. 225.07

Democrazia: rispetto dei più deboli o vendetta (comportamento mafioso?)

Signor deputato,

nelle interrogazioni n. 193.07 del 14 agosto 2007 "*Accordi strani tra lo sportello LAPS e l'immobiliare Ticova SA*" e n. 225.07 del 23 settembre 2007, sottoscritta anche dal deputato Werner Carobbio, "*Democrazia: rispetto dei più deboli o vendetta (comportamento mafioso?)*" vi è un malinteso di fondo che deve essere chiarito prima di entrare nel merito delle domande e del caso esposto.

Le attività di accompagnamento attivo dell'utente (ad esempio, l'aiuto nella ricerca di un appartamento idoneo, oppure la collaborazione con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI) per la verifica della documentazione necessaria per la domanda o per il rinnovo della prestazione) non sono di competenza dello sportello Laps, bensì del Comune di domicilio dell'utente. Nel caso di Paradiso, tramite il Servizio sociale comunale.

In questa prima parte quindi, vengono chiariti e definiti i ruoli e le responsabilità degli Sportelli Laps e, rispettivamente, del Servizio sociale comunale.

Gli Sportelli Laps

Nel 2003 sono stati creati sul territorio 12 Sportelli regionali Laps, una rete decentralizzata di servizi periferici polivalenti per la richiesta di domande di prestazioni sociali Laps (sussidio cassa malati, indennità straordinarie per ex-indipendenti, assegni familiari integrativi, assegni di prima infanzia, assistenza sociale), situati nei Comuni più importanti del Cantone.

I Comuni sede di sportello Laps sono Agno, Bellinzona, Biasca, Capriasca, Chiasso, Giubiasco, Locarno, Losone, Lugano, Massagno, Mendrisio e Paradiso. Ogni sportello regionale Laps ha un suo comprensorio di riferimento.

Questa struttura decentralizzata ha il duplice scopo d'offrire un servizio più vicino al cittadino, che può disporre di una via d'accesso semplice e diretta alle prestazioni, nonché di evitare un sovraccarico degli uffici centrali competenti per l'erogazione delle prestazioni sociali cantonali.

Gli operatori negli Sportelli Laps sono dipendenti comunali. Anche l'infrastruttura tecnica e logistica è comunale. Il Cantone prende a carico i costi generati tramite un contratto di prestazione che regola i rispettivi compiti e competenze. L'attività degli Sportelli Laps, la coordinazione degli interventi e le relazioni tra Comune, Sportelli Laps e Uffici cantonali, la procedura di richiesta di prestazioni e l'applicativo informatico sono costantemente monitorati e controllati dal Servizio

Centrale delle Prestazioni Sociali (SCPS), ente di coordinamento istituito presso l'Istituto delle Assicurazioni Sociali di Bellinzona.

Gli Sportelli Laps sono eterogenei tra loro, sia per numero di personale incaricato di gestire le pratiche, sia per l'organizzazione interna. Nella maggior parte degli Sportelli Laps, il personale è polivalente e si occupa sia dell'inoltro delle domande Laps che dell'agenzia AVS, e, a volte, anche del servizio sociale comunale.

Questa sovrapposizione di ruoli - operatore di sportello Laps e operatore sociale comunale - nel caso del Comune di Paradiso ha creato confusione, generando interrogazioni sull'operato dello sportello Laps, anziché dei Servizi sociali comunali.

In uno studio svolto da Luca Barozzi^[1] nell'ambito del corso 2004/05 per l'ottenimento del diploma cantonale superiore di Esperto in amministrazione degli enti locali, nell'estate 2005 è stato effettuato un sondaggio sul grado di soddisfazione degli enti implicati nell'applicazione della Laps, al quale hanno dato risposta 91 Comuni su 199.

La qualità del servizio offerto dallo sportello Laps è valutata come molto buona dal 39% dei Comuni, mentre il 57% la giudica abbastanza buona: il 96% dei comuni che ha partecipato al sondaggio è dunque soddisfatto.

La qualità dei rapporti professionali fra i dipendenti dei Comuni e quelli del proprio sportello Laps di riferimento è valutata come molto buona dal 69% dei Comuni, mentre il 33% la giudica abbastanza buona: il 98% dei comuni è dunque soddisfatto. Il 50% dei Comuni ricorre ai funzionari dello sportello Laps anche per ottenere informazioni e piccole consulenze sulle prestazioni sociali in generale.

Le attuali competenze istituzionali degli Sportelli Laps

Il compito istituzionale dello sportello Laps è l'istruzione della domanda di prestazioni Laps da inoltrare al Cantone. Lo sportello Laps non ha alcun potere decisionale. Le decisioni sulle prestazioni sono emanate dagli Uffici cantonali competenti.

Lo sportello Laps verifica e completa i dati necessari per la richiesta di prestazioni Laps. In caso di bisogno, procede alle verifiche che si impongono con il Comune o altri enti implicati, ad esempio con i servizi sociali cantonali o comunali.

L'offerta attuale di prestazioni degli Sportelli Laps è riassunta nella tabella 1.

Tabella 1: Offerta attuale di prestazioni degli Sportelli regionali Laps

	AMBITI	Assicurazioni sociali federali	Prestazioni Laps	Altre prestazioni economiche cantonali (es. anticipo alimenti)	Prestazioni reali e accomodate (es. servizi)
PRESTAZIONI	Consulenza (Orientamento passivo)	X	X	X	
	Verifiche		X		
	Orientamento attivo	(X)	X	(X)	

(X) In caso di concomitanza con l'agenzia AVS o il Servizio sociale comunale

Consulenza generale (Orientamento passivo)

Gli sportelli Laps forniscono informazioni relative all'offerta di prestazioni sociali. Informano inoltre i loro utenti sulla procedura da seguire o sulle istituzioni ed interlocutori competenti ai quali rivolgersi. Se necessario, procedono ad un'analisi della situazione allo scopo di chiarire e strutturare la domanda o il problema. L'obiettivo dell'informazione, del consiglio o della verifica è di permettere all'utente di procedere ai passi necessari alla risoluzione del suo problema. La consulenza è svolta sia con l'utente che con i Comuni del proprio comprensorio.

Verifiche

Il personale dello sportello Laps accoglie l'utente e verifica la situazione personale e finanziaria, in collaborazione con il Comune di domicilio. Lo sportello Laps verifica e completa i dati necessari per la prima

richiesta di prestazioni Laps. In caso di bisogno, procede alle verifiche che si impongono con il Comune o altri enti implicati, ad esempio con i servizi sociali cantonali o comunali. L'accertamento della situazione è un'attività specialistica che richiede una formazione di base e continua, garantita dal Cantone tramite il Servizio Centrale delle Prestazioni Sociali.

Orientamento attivo

Lo sportello Laps già attualmente fornisce informazioni sulle diverse prestazioni sociali cantonali e federali, consigli relativi alla procedura da seguire, come pure informazioni sugli organismi e le persone che dispongono della competenza per rispondere alle domande. Per la richiesta di prestazioni Laps, l'orientamento attivo fa parte dei compiti degli Sportelli Laps, mentre per le altre prestazioni sociali lo stesso viene svolto solo in casi eccezionali e in collaborazione con i servizi sociali del Comune o cantonali.

Il ruolo del Comune nell'ambito dell'assistenza sociale (art. 51 e seguenti della Legge sull'assistenza sociale)

Il Comune svolge un ruolo importante verso i propri concittadini che intendono richiedere o che sono già al beneficio di prestazioni di sostegno sociale.

L'art.51 della Legge sull'assistenza sociale (Las), stabilisce infatti che Il Comune di domicilio del richiedente partecipa alla politica del sostegno sociale e dell'inserimento assumendo compiti di:

- a) informazione e consulenza;
- b) aiuti puntuali; ai sensi dell'art. 53, cpv. 2 Las;
- c) spese di sepoltura;
- d) inserimento.

Per ciò che concerne l'informazione e la consulenza, l'art.52 Las precisa che il Comune:

- a) informa il cittadino sulle prestazioni assistenziali e sulle altre prestazioni sociali prioritarie erogate dal Cantone sulla base della Laps, e sulle condizioni per accedervi;
- b) mette a disposizione del richiedente la documentazione e i moduli utili per l'inoltro delle domande di prestazioni sociali cantonali tramite gli sportelli predisposti a tal fine dal Cantone e dai Comuni;
- c) aiuta il richiedente ad accedere a tali sportelli ed a procurarsi i documenti richiesti per certificare il suo diritto alle prestazioni;
- d) viene informato dal Cantone sui cittadini residenti nel Comune che sono a beneficio di prestazioni assistenziali, e coadiuva i servizi cantonali nelle indagini che si rendessero necessarie per verificare le condizioni economiche e personali che legittimano la continuità di tali prestazioni;
- e) può assumere, d'intesa con i servizi cantonali preposti, il compito di erogare al beneficiario la prestazione assistenziale assegnata dal Cantone, ricevendone poi il rimborso integrale;
- f) formula all'attenzione del Cantone un preavviso, di principio vincolante, relativamente alle prestazioni di cui agli art. 18 e 20 Las.

Spesso questi compiti (tutti o in parte) vengono delegati al Servizio sociale comunale, se esiste.

È infatti il Comune stesso che definisce l'organizzazione, le competenze e i compiti da assegnare al suo Servizio sociale o ad altro servizio.

Il Comune viene informato dall'USSI in merito ai cittadini che sono a beneficio di prestazioni assistenziali. A volte il Comune è chiamato a sostenere l'USSI nelle indagini che si rendessero necessarie per verificare le condizioni economiche e personali che legittimano la continuità di tali prestazioni.

Dal 1° maggio 2006, inoltre, il Comune è tenuto a formulare un preavviso per tutte le domande o richieste di rinnovo della prestazione di assistenza sociale. L'utente o il suo rappresentante legale, nell'ambito dell'istanza di rinnovo, deve inoltrare all'USSI il modulo ufficiale, controfirmato anche dal funzionario comunale o dall'operatore sociale, con gli allegati richiesti.

Sportelli Laps o Comune?

Le due interrogazioni vertono sulla tematica generale degli alloggi a pigioni moderate, presentando alcuni esempi secondo i quali vi sarebbe un accordo "strano" tra lo sportello Laps di Paradiso e l'immobiliare TICOVA. Le due interrogazioni mettono in evidenza tre principali attività erroneamente attribuite allo sportello Laps, ma che in effetti sono di competenza del Comune per il tramite del Servizio sociale comunale:

- 1) sostegno e aiuto alla persona in difficoltà per la ricerca di un alloggio
- 2) versamento di caparre a garanzia di appartamenti
- 3) verifica e richiesta di documentazione per il rinnovo di prestazioni di assistenza sociale.

Sulla base di quanto esposto nei precedenti capitoli, è quindi chiaro che si tratta di attività specifiche del Comune di Paradiso e non dello sportello Laps, che si occupa esclusivamente dell'inserimento dei dati e dell'invio della prima domanda di assistenza sociale.

Rispondiamo ora, nel limite del consentito, alle sue domande circa l'operato del Servizio sociale del Comune di Paradiso e dell'USSI.

Nell'interrogazione n. 193.07 del 14 agosto 2007, vengono formulate le domande che riportiamo, con le corrispondenti risposte.

1. Il CDS non ritiene di dover aprire un'indagine sull'attività dello sportello LAPS di Paradiso che sembra avere un accordo con l'immobiliare Ticova SA?

Il SCPS e l'USSI hanno verificato tutti i 15 incarti di lavoro concernenti il deposito cauzionale a favore dell'immobiliare Ticova SA datore di alloggio citato per gli anni 2006 e 2007. Per questi casi l'USSI ha rimborsato al Comune di Paradiso l'importo corrispondente al deposito locativo da esso anticipato direttamente al locatore. Dal controllo specifico non risulta che tutti gli appartamenti siano gestiti dalla Ticova SA. Non si sono rilevate delle irregolarità; tutti gli utenti USSI hanno preso in locazione i rispettivi appartamenti. Sono stati inoltre verificati 7 incarti, tra il 2005 e il 2007, il cui versamento del deposito è stato garantito dall'USSI direttamente all'Immobiliare Ticova SA. Anche in questi casi non si sono rilevate delle irregolarità.

Il Consiglio di Stato non ritiene di dover aprire un'indagine sull'attività dei servizi del Comune.

2. C'è un controllo su dove vengono sistemate le persone in difficoltà in modo che non si trovino emarginate in ghetti fatiscenti e ad alto costo per le finanze pubbliche?

La scelta dell'appartamento spetta al cittadino; esso può valersi dell'aiuto di un servizio di accompagnamento sociale del Comune o del Cantone. In ogni caso la spesa complessiva per l'alloggio (canone + spese accessorie) non deve superare il massimale previsto dalla Laps (fr. 13'200.- per unità di riferimento di una persona, fr. 15'000.- per unità di riferimento di due persone, fr. 18'000.- per unità di riferimento di tre e più persone). Eccedenze per spese di alloggio, di regola, non sono riconosciute dall'USSI.

Gli importi riconosciuti sono tali da permettere, in genere, una certa libertà di scelta all'utente. Non possono essere garantiti standard elevati, ma gli utenti non sono certo condannati a vivere in "ghetti fatiscenti", come suggerisce la domanda.

3. Abitare in stabili decenti non porterebbe queste persone a vivere una vita dignitosa e a trovare la voglia per reagire alle difficoltà?

I servizi tecnici del Comune di Paradiso hanno effettuato un sopralluogo negli appartamenti di cui si tratta e ne hanno verificato la conformità alle norme richieste per rilasciare l'abitabilità.

Da notare che sui 66 appartamenti di quello stabile, ben 52 sono stati presi in affitto da persone che non

beneficiano di prestazioni assistenziali.

Inoltre, ogni utente visita personalmente l'appartamento prima della sottoscrizione del relativo contratto. Si osserva poi che, in generale, ai cittadini vengono segnalati anche altri stabili siti nel Comune od in altri Comuni vicini.

4. C'è un controllo sul reddito di chi gestisce questi stabili (vi ricordo che la legge stabilisce che un canone non è abusivo quando il locatore ha un reddito di mezzo punto in più del tasso ipotecario sul capitale proprio investito)?

No. Il controllo dei livelli delle pigioni rispetto a quelli dei tassi ipotecari non rientra nelle competenze degli sportelli Laps, né dell'USSI, né dei Servizi sociali comunali. Spetta all'inquilino far valere i propri diritti, che sia o non sia al beneficio di prestazioni assistenziali.

5. Quale è la strategia cantonale per evitare che persone senza scrupoli gestiscano queste situazioni difficili?

6. Come pensa di risolvere il problema delle persone che per vari motivi sono alla ricerca di appartamenti e hanno bisogno dell'aiuto dello Stato?

Si vedano le risposte alle domande 2 e 3.

7. Non è una pazzia non intervenire subito, quando delle persone sono in difficoltà e non pagano il canone e ricevono quindi lo sfratto, per poi, in un secondo tempo, doverle sistemare da un'altra parte pagando una pigione maggiore?

La prassi in questa materia è già conforme agli auspici dell'interrogante. Sia per la presentazione di una nuova domanda di assistenza, sia per il suo rinnovo, l'utente deve produrre i giustificativi attestanti l'avvenuto pagamento dei premi assicurativi e delle pigioni relativi agli ultimi tre mesi. Qualora risultasse in mora, l'USSI provvederebbe a versare il canone direttamente al datore di alloggio (stessa procedura per i premi assicurativi), e a recuperare poi l'importo deducendolo dalla prestazione assistenziale.

8. Facendo come si fa attualmente, non risulta un palese spreco di risorse finanziarie pubbliche?

Con la procedura in vigore, i limiti di intervento per canoni arretrati sono assai limitati. La Legge sull'assistenza sociale (art. 61 cpv. 2) permette di effettuare versamenti per un periodo retroattivo limitato a tre mesi; l'importo corrispondente, versato sottoforma di anticipo, è poi, come già indicato, recuperato sulle prestazioni future.

Con la successiva **interrogazione n. 225.07 del 23 settembre 2007**, vengono formulate ulteriori domande, cui rispondiamo qui di seguito.

1. Sappiamo che tutto funziona perfettamente e per avere una conferma basta leggere le risposte alle mie 120 interrogazioni, ma un comportamento così vendicativo nei confronti di chi è già debole non dovrebbe essere definito mafioso?

È una valutazione dell'Interrogante, di cui si prende atto.

2. Come è stato possibile concedere la rendita senza controllare la sua situazione economica?

Il caso oggetto dell'interrogazione, come ogni altro caso di richiesta di sostegno sociale, è stato e sarà trattato nel rispetto delle regole applicabili per stabilire il diritto alla prestazione e il suo ammontare. Senza entrare nel merito del caso specifico, si segnala che eventuali difficoltà (procedure d'urgenza, rettifiche, sospensioni, riprese) conseguono il più delle volte al mancato rispetto dei termini d'inoltro delle domande iniziali e dei rinnovi, o all'assenza dei documenti richiesti senza i quali una prestazione non può essere calcolata ed erogata.

3. Chi è aiutato dall'assistenza non può esprimere le sue opinioni?

Non sussistono limiti alla libertà d'espressione per i beneficiari di prestazioni d'assistenza.

4. Una società civile e democratica non dovrebbe dare a tutti le stesse "chance" e gli stessi diritti?

La nostra Costituzione e le nostre leggi perseguono questo fine.

5. Non bisognerebbe normalizzare urgentemente la situazione di questo signore?

Si veda la risposta alla domanda 2. Come già indicato, l'amministrazione cantonale non può rendere pubblici i dettagli di un caso individuale (violazione segreto d'ufficio).

6. I responsabili dello sportello LAPS possono tranquillamente trascinare nel tempo le cause di chi è in difficoltà?

Ci risulta che i funzionari del Comune di Paradiso hanno applicato le disposizioni in vigore. Dal 1° maggio 2006, il Comune di domicilio (non lo sportello Laps, generalmente intercomunale) è infatti tenuto a intervenire nella procedura di richiesta di rinnovo della prestazione di assistenza sociale. L'utente o il suo rappresentante legale, nell'ambito dell'istanza di rinnovo, deve inoltrare all'USSI il modulo ufficiale, controfirmato anche dal funzionario o dall'operatore sociale comunale, con gli allegati richiesti.

7. Non dovremmo vergognarci che chi gestisce questi uffici possa decidere secondo i propri desideri e vendicarsi?

Non ci risultano atteggiamenti del tipo di quelli citati.

Voglia gradire, signor deputato, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente: Il Cancelliere:

M. Borradori G. Gianella

^[1] I risultati del sondaggio sono stati riassunti nella tesi di diploma "Organizzazione Laps: analisi del grado di soddisfazione degli organi coinvolti nell'applicazione della Laps", Centro di formazione per gli Enti Locali (CFEL), Bellinzona, 2005.