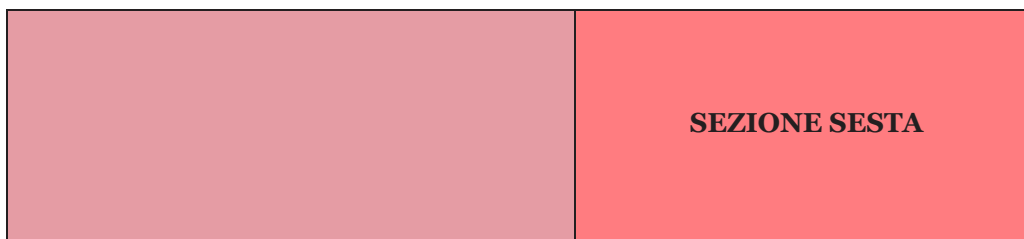


- promuovere iniziative di studio e di ricerca, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione, alla giustizia amministrativa e al ruolo della Difesa civica istituzionale delle Regioni e degli Enti locali.

Il Coordinamento ha sede a Roma presso la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome. Opera attraverso la Segreteria di un Difensore civico di volta in volta eletto collegialmente.

Da maggio 2022 il Presidente del Coordinamento è il Difensore civico della Regione Lazio, Dr. Marino Fardelli.

PAGINA BIANCA



6. Migliorare la collaborazione con le Amministrazioni

La funzione di *moral suasion* attribuita al Difensore civico non può, in nessun caso, prescindere dalla ricerca di efficaci modalità collaborative con le Amministrazioni attraverso le quali avviare proficue interlocuzioni per procedere alla disamina delle segnalazioni dei cittadini e, quindi, sollecitare la messa in atto di comportamenti virtuosi e conformi al principio di buona amministrazione.

6.1. Le intese di buone pratiche

La tutela dei diritti alle prestazioni e ai servizi sociali, tra cui si annoverano quelli inerenti alla previdenza e all'edilizia residenziale pubblica, costituisce settore fondamentale dell'attività di Difesa civica a garanzia del principio di buona amministrazione nei casi di ritardi, omissioni, disfunzioni e disservizi da parte delle Amministrazioni.

In tal senso, quindi, al fine di migliorare le modalità collaborative e, conseguentemente, ridurre i tempi di risposta alle segnalazioni degli utenti, l'Ufficio del Difensore civico ha sottoscritto con l'Agenzia Territoriale per la Casa- Piemonte centrale un'intesa di buone pratiche per il periodo 2018-2021.

L'iniziativa ha consentito di definire positivamente, entro i termini convenuti, le segnalazioni aventi per oggetto, oltre a questioni inerenti a manutenzione di stabili, anche richieste di informazioni in ordine ad adeguamento del canone di locazione, accesso al Fondo sociale e possibilità di rateizzare pregresse situazioni di morosità;

contribuendo quindi a prevenire situazioni di contenzioso ed eventuali provvedimenti di decadenza dall'assegnazione. Pertanto, i risultati ottenuti suggeriscono il rinnovo dell'intesa stessa.

D'altro canto, in considerazione di analoghe finalità di garanzia del principio di buona amministrazione e di tutela del cittadino nell'erogazione di servizi e prestazioni sociali, il Difensore civico ritiene opportuno l'avvio di intese di buone pratiche anche con la Direzione regionale INPS Piemonte.

In tale ambito, infatti, si è assistito ad un incremento delle segnalazioni aventi ad oggetto ritardi nella liquidazione ed erogazione del Trattamento di Fine Servizio (TFS). Problematica, questa, che trova eco anche nella stampa con conseguenti possibili ripercussioni sul rapporto di fiducia dei cittadini nei confronti dell'Ente erogatore di prestazioni e servizi sociali.

In particolare, le intese di buone pratiche avviate dal Difensore civico, rispettivamente, hanno ad oggetto le seguenti azioni:

- individuazione, nell'ambito dell'organizzazione delle Amministrazioni di che trattasi, di un ufficio deputato alla raccolta delle segnalazioni pervenute al Difensore civico;
- impegno dell'Amministrazione a riscontrare con tempestività le richieste di informazione e/o sollecitazione inviate dall'Ufficio del Difensore civico regionale, ovvero dare risposta, tramite gli uffici competenti, in tempi ragionevoli che tengano conto della gravità del caso concreto e dell'eventuale pregiudizio a diritti fondamentali della persona;
- incontri periodici tra l'Amministrazione procedente e l'Ufficio del Difensore civico regionale per monitorare l'andamento dell'attività di collaborazione ed eventualmente attivare correttivi che possano migliorare il servizio all'utenza.

6.2. Incontri periodici con gli uffici della Direzione regionale della Sanità.

Nell'ottica di favorire il confronto con gli uffici regionali, in quanto strumento indispensabile per definire le segnalazioni dei cittadini e garantire il principio di buona amministrazione nell'ambito del sistema sanitario regionale, il Difensore civico, in qualità di Garante per il diritto alla salute e la Garante per l'Infanzia e

l'Adolescenza intendono avviare incontri periodici con la Direzione regionale della Sanità.

In quelle sedi sarà quindi possibile procedere alla disamina di singoli casi ed anche, all'individuazione di eventuali disservizi da correggere e/o modificare e di tematiche di interesse generale nel delicato e importante settore della sanità piemontese.

6.3. Tutelare il cittadino nel caso di disservizi di piattaforme digitali

Nel corso dell'anno 2021 la tematica relativa alla digitalizzazione dei servizi è stata al centro di una vastissima opera riformatrice da parte di Amministrazioni statali e regionali e locali.

Come evidenziato nelle pagine precedenti, il ricorso a strumenti automatizzati può comportare un impatto significativo sull'erogazione di prestazioni che attengono a diritti fondamentali della persona.

In tale ambito, quindi, l'attività di garanzia del Difensore civico, attraverso la segnalazione di caso di riscontrata inefficienza, si orienta verso una sollecitazione rivolta alle Amministrazioni a correggere i disservizi ed anche, eventualmente, i sistemi informativi utilizzati a beneficio dell'intera collettività.

Alla luce di tali considerazioni, affinché l'intervento della Difesa civica possa esprimere maggiore effettività, proseguiranno nel corso dell'anno 2022 le interlocuzioni già avviate attraverso il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, con il Ministero per l'Innovazione tecnologica.

6.4 Proseguire la collaborazione con la Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza

Nell'ambito della tutela dei diritti e delle pari opportunità l'ufficio del Difensore civico svolge attività di collaborazione con la Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza mediante "*reciproca segnalazione di situazione di interesse comune*" ai sensi dell'art. 6 della l.r. 31/2009.

Le iniziative a tal fine intraprese dagli Organi di Garanzia hanno consentito di approfondire le segnalazioni anche sotto il profilo di eventuali disservizi delle Amministrazioni, nonché di fornire all'utenza un orientamento adeguato nel periodo

della pandemia in merito agli obblighi vaccinali.

Pertanto, questo Ufficio proseguirà anche nel 2022 tale attività di collaborazione a cui affiancherà anche iniziative di sensibilizzazione e promozione per la soluzione non violenta dei conflitti interpersonali e il rispetto della parità di genere, rivolte alle ragazze e ai ragazzi.