

Capitolo 2

La Fase dell'Iniziativa può concludersi

Già nella fase dell'Iniziativa

- Se servono solo veloci chiarimenti tecnico-giuridici per comprendere un problema.
- Se l'utente decide di proseguire in altro modo.
- Se la questione riguarda rapporti tra privati.

Aprendo un'Istruttoria

Se si rendono necessari approfondimenti e note formali

FASE DELL'ISTRUTTORIA

Si avvia quando:

Sono necessari approfondimenti

Sono necessarie azioni verso terzi

Come?

Richieste verbali o scritte

Consultazioni di copie di atti

Convocazione del responsabile del procedimento

Si conclude quando:



Si ottengono risposte esaurienti alle questioni poste

Capitolo 2**FASE CONCLUSIVA****5. Il bilancio generale dell'attività.**

Nel corso dell'esercizio 2022, l'Ufficio ha trattato 920 casi, di cui non conclusi 1 del 2018, 1 del 2019, 3 del 2020 e 53 del 2021.

I casi non ancora conclusi ammontano a 34, tutti aperti nel 2022. La tabella 1 evidenzia, altresì, la percentuale dei casi definiti nell'anno che è del 96,3% nell'anno 2022, la più alta del quinquennio 2017/2022. Pertanto, la percentuale di pratiche non concluse corrisponde al 3,7% nel 2022, a fronte del 5,52 % del 2021, del 4,31% del 2020, del 6,26 del 2019, dell'11,3% del 2018 e del 4,1% del 2017

Si rammenta che i casi rappresentano le domande poste da ciascun cittadino, non il numero delle persone che si sono rivolte all'Ufficio difesa civica.

Tali domande sono classificate, per chi ha interesse all'analisi del singolo caso, attraverso un'elencazione in relazione all'ente e alle aree di intervento con le rispettive materie, con l'eccezione delle richieste di riesame del diniego o del differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi, del diritto di accesso civico e del diritto di accesso civico generalizzato.

Tale elaborazione non può descrivere il livello di complessità della domanda né il tempo, la necessità di contatti e aggiornamenti, nonché gli approfondimenti necessari per rispondere ai cittadini.

Capitolo 2

Il confronto con i dati riferiti ai cinque anni precedenti, riportato nella tabella 1, rivela una lieve diminuzione della casistica trattata nel corso dell'anno in relazione al 2021.

Tale diminuzione è stata determinata da più fattori tra i quali il venir meno della presenza di 68 unità relative ad istanze collettive rispetto a quelle registrate nel 2021 (261 unità). Inoltre, i 64 casi, che erano comunque già di competenza del Difensore civico quale titolare della difesa civica regionale, sono stati illustrati in separata Relazione ad essi dedicata come disposto dall'articolo 15, comma 1, della legge regionale 17/2001, novellato dalla legge regionale 20/2022.

Il lieve scostamento dai dati del 2021 potrebbe dipendere parzialmente, anche dal periodo di decadenza dalle funzioni della Difensora civica, dal 26 luglio al 26 agosto 2022, in esecuzione della sentenza T.A.R. Valle d'Aosta n. 38/2022, situazione che non ha consentito i colloqui in presenza e la conclusione formale degli *iter*, ma solo l'istruttoria delle pratiche, generando incertezza nei cittadini sulla possibilità di accesso all'ufficio e di riscontro dello stesso alle questioni sottoposte.

Per completezza, si rammenta comunque che, nell'esercizio 2019, erano 47 i casi che facevano parte della Relazione del Difensore civico concernenti situazioni inerenti a minori, già di competenza dello stesso quale titolare della difesa civica regionale, esposte dai cittadini prima dell'attribuzione di nuove funzioni. Si ricorda che tali funzioni sono state attribuite dal 17 aprile 2019 al Difensore civico, in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, come previsto dalla legge regionale 17/2011 e successive modificazioni.

A suo tempo era stato deciso di mantenere l'insieme delle istanze prodotte prima dell'entrata in vigore della succitata modificazione della l.r. 17/2001, dandone tuttavia indicazione nelle tabelle allegate. A partire dall'esercizio 2020 tutti i casi attinenti i minori sono stati inseriti nella Relazione ad essi dedicata.

Si precisa che nella presente Relazione sono state riportate anche le 12 questioni relative a persone con disabilità portate all'attenzione della Difensora civica prima dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha conferito alla Difensora civica le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Capitolo 2**TABELLA 1 – Casi trattati e nuovi dal 2017 al 2022.**

Anno	Numero casi trattati	Casi nuovi	Casi definiti nell'anno	% casi definiti nell'anno	Pratiche non concluse	% pratiche non concluse
2017	1.016	971	974	95,9%	42	4,1%
2018	1.024	982	908	88,7%	116	11,3%
2019	1.438	1.322	1.348	93,7%	90	6,3%
2020	881	791	843	95,7%	38	4,3%
2021	1.051	1.013	993	94,5%	58	5,5%
2022*	920	862	887	96,3%	34	3,7%

* Dal 2017 al 30 agosto 2022, i casi relativi alle persone con disabilità sono stati computati come questioni relative alle funzioni proprie del Difensore civico, mentre dal 31 agosto 2022 gli ulteriori 64 casi vengono trattati dalla Difensora civica nelle sue nuove funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità e riportati in apposita Relazione in applicazione delle disposizioni previste dall'articolo 15, comma 1, della legge regionale n. 17/2001 così come novellato dall'articolo 3, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.

Capitolo 2

La tabella 2 riporta la casistica trattata dall'Ufficio di difesa civica valdostano degli ultimi sei anni (2017-2022), suddivisa per mese.

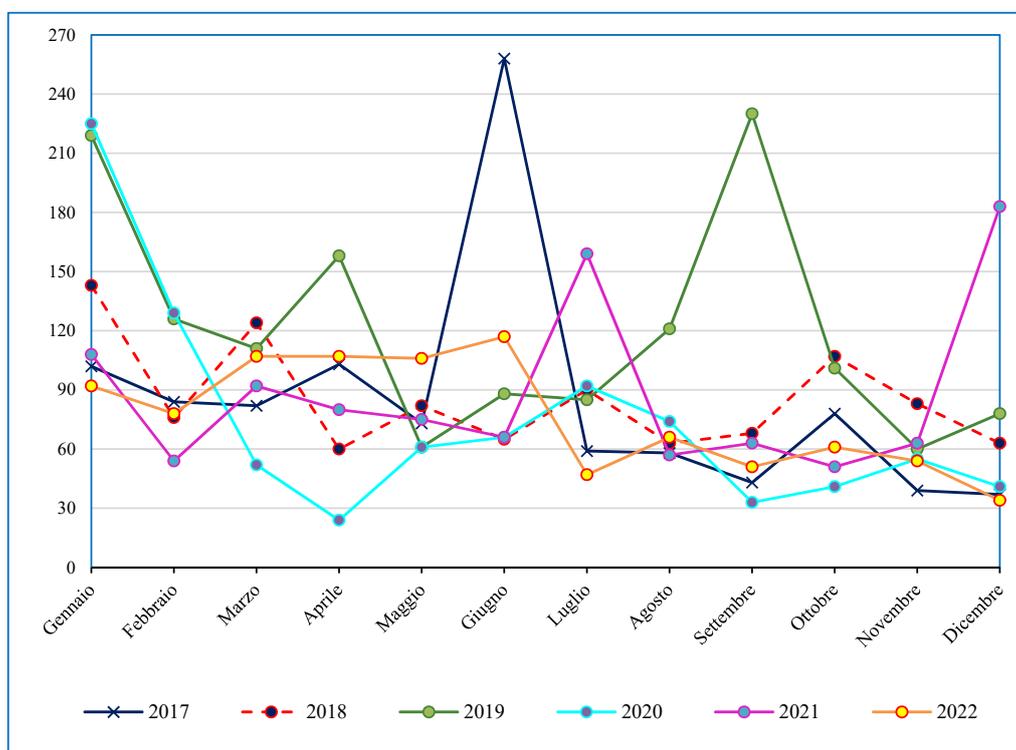
TABELLA 2 – Casi trattati negli anni 2017 al 2022 suddivisi per mese.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gennaio	102	143	219	225	108	92
Febbraio	84	76	126	129	54	78
Marzo	82	124	111	52	92	107
Aprile	103	60	158	24	80	107
Maggio	73	82	61	61	75	106
Giugno	258	65	88	66	66	117
Luglio	59	90	85	92	159	47
Agosto	58	63	121	74	57	66
Settembre	43	68	230	33	63	51
Ottobre	78	107	101	41	51	61
Novembre	39	83	60	55	63	54
Dicembre	37	63	78	41	183	34
Totale casi	1016	1024	1438	893	1051	920

Capitolo 2

Il grafico sotto riportato che descrive l'andamento dei casi trattati da questo Ufficio di difesa civica valdostana nel corso dei mesi, evidenzia vari picchi. Fra questi ve ne sono alcuni che si ripresentano ogni anno nel mese di gennaio: essi rappresentano i casi trattati ad inizio anno costituiti dalla sommatoria dei nuovi casi dell'anno preso in considerazione e dei casi non ancora conclusi al 31 dicembre dell'anno precedente. Per converso, gli altri picchi corrispondono all'insieme di casi unicamente nuovi fra i quali vi sono anche istanze collettive ossia rappresentate da più utenti.

La lettura di questo grafico evidenzia che l'andamento dei casi trattati non permette di stabilire, in nessuna annualità considerata, una relazione di dipendenza tra il numero di casi trattati e il periodo temporale, evidenziando quindi una totale casualità tra i due dati.

GRAFICO 2 – Casi trattati negli anni 2017 al 2022 suddivisi per mese.

Capitolo 2

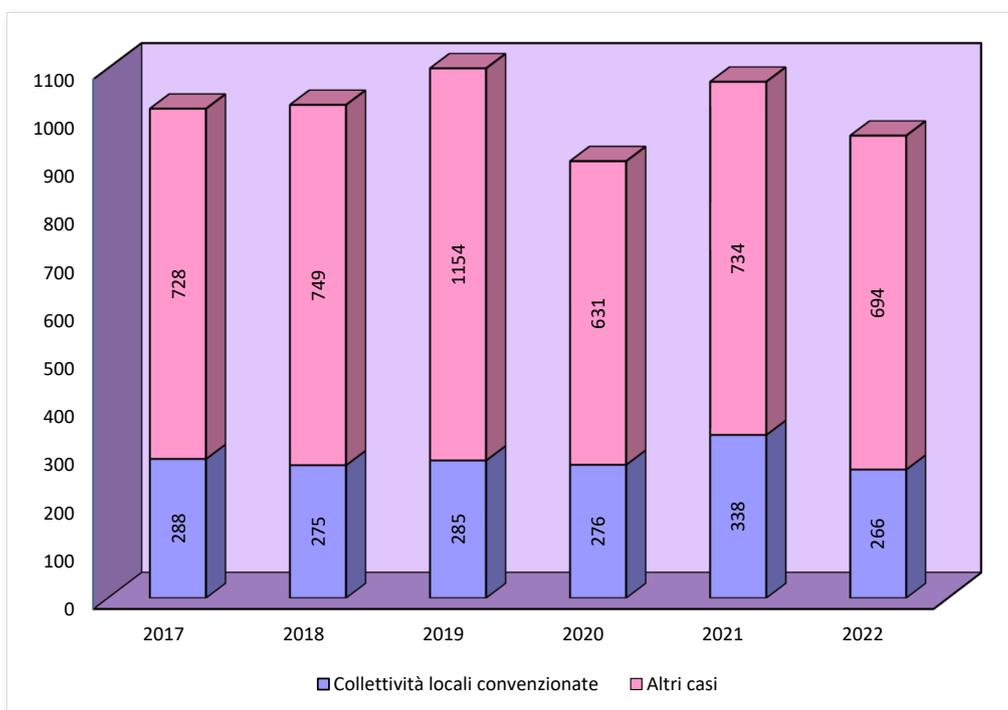
Il grafico successivo rappresenta la media mensile dei casi trattati negli ultimi sei anni (2017-2022).

GRAFICO 3 – Media mensile dei casi trattati dal 2017 al 2022.

Capitolo 2

Il grafico che segue illustra l'incidenza della casistica riferita agli Enti locali convenzionati sull'attività complessiva.

GRAFICO 3 – Incidenza della casistica relativa agli Enti locali convenzionati sull'insieme dei casi trattati dal 2017 al 2022.



Capitolo 2

Gli affari sono distribuiti tra gli Enti o categorie di Enti di riferimento, come indicato nella tabella 3 e nel grafico 4. Da quest'ultima si evince che rispetto al 2021, anche nell'esercizio in esame, i Comuni, ormai tutti convenzionati, mantengono la prima posizione con 262 casi.

Secondo posto per le Amministrazioni ed Enti fuori competenza che hanno fatto registrare una diminuzione in termini numerici pari a 113 unità e una flessione percentuale di 9 punti.

La Regione nell'esercizio de quo ha registrato invece un incremento numerico di 28 unità raggiungendo 226 casi, pari al 24%. Seguono poi rispettivamente: le Amministrazioni periferiche dello Stato – 108 casi –, con un importante aumento numerico rispetto al 2021, pari a 37 unità equivalente ad un aumento pari di 4 punti percentuali; l'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta – 49 casi – che ha registrato un decremento di 1 punto percentuale; gli Enti, Istituti, Aziende, Consorzi dipendenti dalla Regione – 84 casi – che hanno registrato per converso un incremento pari a 26 unità, pari al 4%; e, infine, le *Unités des Communes valdôtaines*, con soli 4 casi, hanno registrato una diminuzione numerica di 2 punti percentuali. Quanto alle richieste improprie, ovvero quelle che hanno ad oggetto questioni tra privati, al di fuori della competenza del Difensore che può quindi solo dare un consiglio, ma non intervenire a tutela del cittadino, la loro entità – 99 casi – è diminuita di sole 5 unità.

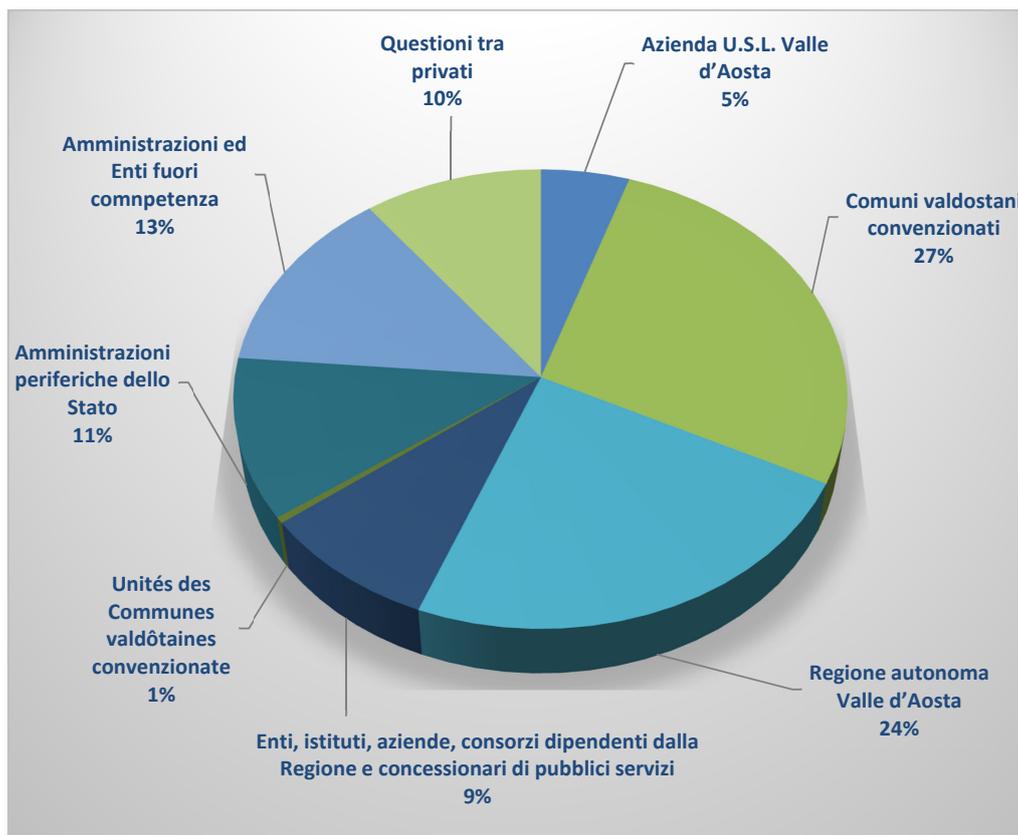
Capitolo 2**TABELLA 3 – Suddivisione dei casi per Ente o categoria di Enti
Anno 2022.**

Enti	Casi	%
1 – Regione autonoma Valle d’Aosta	226	24%
2 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi	84	9%
3 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	49	5%
4 – Comuni valdostani convenzionati	262	27%
5 – <i>Unités des Communes valdôtaines</i> convenzionate	4	1%
6 – Amministrazioni periferiche dello Stato	108	11%
7 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza	128	13%
8 – <i>Questioni tra privati</i>	99	10%
Totale	960*	100%

* Il numero dei casi considerati ai fini della ripartizione tra aggregati amministrativi è diverso da quelli effettivi, in quanto alcune istanze riguardano una pluralità di soggetti istituzionali.

Capitolo 2

**GRAFICO 4 – Suddivisione dei casi per Ente o categoria di Enti
Anno 2022.**



Capitolo 2

Quanto alla distribuzione dei casi per materia, emerge in misura significativa che le aree tematiche (Tabella 4 e grafico 5) che più frequentemente determinano l'oggetto dell'istanza riguardano il settore dell'*ordinamento* (344 casi), a carattere trasversale, nell'ambito del quale si ricomprendono, tra le altre, citando le materie più rilevanti in termini numerici, i rapporti istituzionali (93 casi), i tributi (60 casi), fra i quali anche quelli locali (34 casi), le sanzioni amministrative (19 casi), nonché la residenza e la circolazione stradale (entrambe 17 casi), seguito dai settori della *sanità* (92 casi) che ricomprende l'igiene e sanità pubblica (65 casi) e i servizi sanitari (27 casi), dell'*organizzazione* (83 casi), segnatamente in ordine al rapporto di lavoro alle dipendenze dell'Ente pubblico (77 casi), dell'*assetto del territorio* (73 casi) che ricomprende tra l'altro l'edilizia (39 casi), l'urbanistica (16 casi), le espropriazioni (10 casi), le opere pubbliche (7 casi) nonché la difesa del suolo (1 caso), dei *trasporti e della viabilità* (38 casi), dell'*istruzione, cultura e formazione professionale* (10 casi) che ha riguardato nel dettaglio il personale docente (6 casi), l'istruzione (3 casi), nonché i beni e le attività culturali (1 caso) e ancora dal settore dell'*ambiente* (7 casi) concernenti lo stoccaggio dei rifiuti (4 casi), l'inquinamento (2 casi) nonché l'inquinamento acustico (1 caso).

L'ufficio difesa civica è stato interpellato particolarmente nel settore dell'assistenza sociale che, nell'esercizio in esame, consta di 191 casi, 60 unità in più rispetto al 2021: trattasi di casi principalmente per emergenza abitativa pubblica (82 casi), per politiche sociali (61 casi) nonché per previdenza e assistenza (42 casi). Fanno parte di questo settore anche le materie della cittadinanza (4 casi) e dell'immigrazione (2 casi).

Una flessione pari a 72 unità rispetto all'esercizio 2021, infine, è emersa nelle istanze complessive (266 unità) rivolte agli Enti locali, che hanno toccato ambiti diversi, con prevalenza delle materie afferenti all'edilizia (35 casi), all'igiene e sanità pubblica (33 casi), ai rapporti istituzionali (26 casi), ai tributi locali (25 casi), alla residenza (15 casi), ai trasporti e alle modalità di esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi (entrambi 14 casi), ai servizi pubblici (9 casi), alla circolazione stradale (7 casi), alle modalità di esercizio del diritto d'accesso civico generalizzato (2 casi), nonché alle modalità di esercizio del diritto d'accesso civico (1 caso).

Per completezza di esposizione, si evidenzia che in questo esercizio sono stati esaminati anche 1 caso riguardante una richiesta di riesame del diniego dell'accesso documentale nonché 1 caso attinente a richiesta di riesame del diniego dell'accesso civico e un 1 caso relativo a richiesta di riesame del diniego dell'accesso civico generalizzato, tutte istanze riguardanti lo stesso Ente locale.

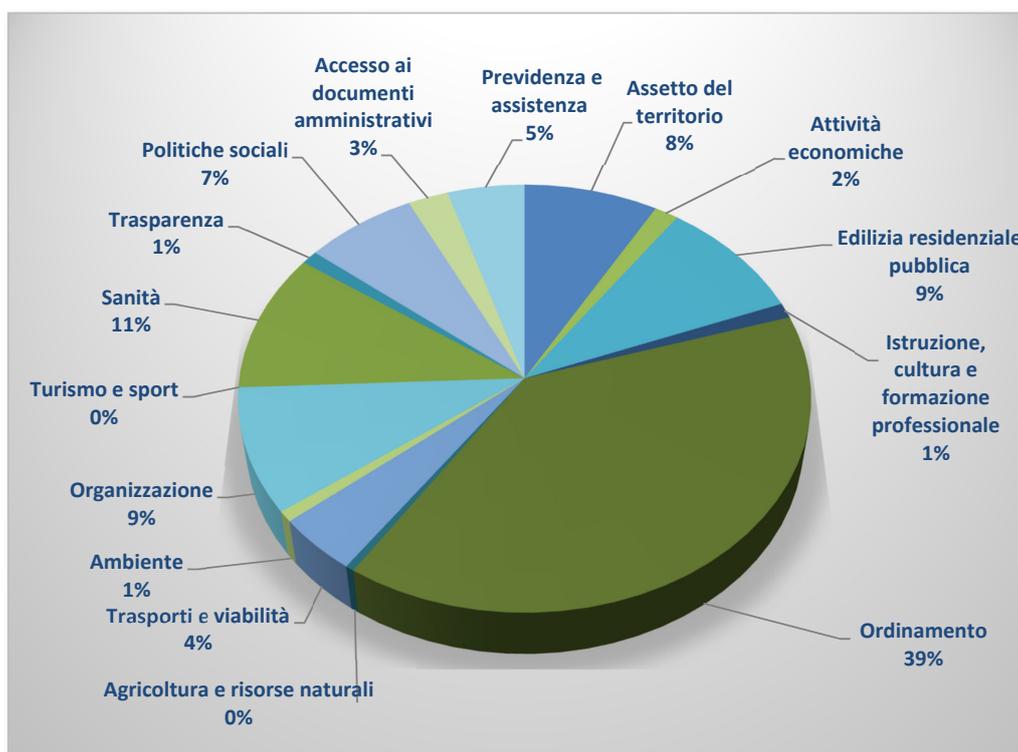
Capitolo 2

TABELLA 4 – Suddivisione dei casi per area tematica

Anno 2022.

Aree tematiche	Casi	%
1 – Accesso ai documenti amministrativi	22	3%
2 – Agricoltura e risorse naturali	4	0%
3 – Ambiente	7	1%
4 – Assetto del territorio	73	8%
5 – Attività economiche	13	2%
6 – Edilizia residenziale pubblica	82	9%
7 – Istruzione, cultura e formazione professionale	10	1%
8 – Ordinamento	344	39%
9 – Organizzazione	83	9%
10 – Politiche sociali	61	7%
11 – Previdenza e assistenza	42	5%
12 – Sanità	92	11%
13 – Trasparenza	9	1%
14 – Trasporti e viabilità	38	4%
15 – Turismo e sport	0	0%

N.B. Il numero dei casi considerati ai fini della ripartizione tra aggregati amministrativi è diverso da quelli effettivi, in quanto alcune istanze riguardano una pluralità di soggetti istituzionali e altre una pluralità di materie.

Capitolo 2**GRAFICO 5 – Suddivisione dei casi per area tematica****Anno 2022.**

Capitolo 2

Per l'elenco completo degli affari trattati si rinvia alle tabelle allegate (Allegati 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27).

In questo esercizio è stato mantenuto l'allegato (Allegato 28) riassuntivo dei casi trattati dal Difensore civico valdostano, in funzione sino al 31 gennaio 2022, nella carica da quest'ultimo ricoperta di Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano.

Di seguito si riporta una rassegna di casi ritenuti più significativi e interessanti.

L'elaborazione dei casi messa a disposizione con strumenti statistici e grafici fornisce elementi utili per la descrizione delle attività dell'Ufficio che puntano a dare consulenza e supporto ai cittadini nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, a mediare in caso di posizioni distanti, restituendo fiducia nelle istituzioni e a proporre miglioramenti in termini di efficacia dell'azione amministrativa.

Le questioni giuridicamente complesse sottoposte dall'utenza, sulle quali l'Ufficio è stato chiamato ad intervenire, attraverso un accesso semplice, informale e gratuito del cittadino, evidenziano la funzione svolta di facilitazione delle relazioni tra amministrazioni e utenti, laddove il dialogo sia complesso o si presentino inefficienze o ritardi. Grazie all'intervento dell'ufficio si è cercato di definire i procedimenti amministrativi, cercando di rendere più efficiente l'azione delle pubbliche amministrazioni, al fine dell'adozione di comportamenti virtuosi per soddisfare i bisogni dei cittadini, anche attraverso l'esercizio dell'autotutela.

Capitolo 2**6. I casi più significativi.****REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA****Sanatoria di errata decorrenza nel passaggio in posizione retributiva – Presidenza della Regione.**

Una cittadina si è rivolta a questo Ufficio per riferire di un'anomala applicazione nei suoi confronti da parte della Regione delle disposizioni sulle progressioni economiche orizzontali relativamente alla sua posizione.

Dopo un approfondimento della materia e un'analisi della documentazione fornita dall'istante, questo Ufficio ha chiesto di essere notiziato nel merito al Dipartimento del Personale e Organizzazione della Regione.

In riscontro a quanto segnalato, gli uffici competenti regionali hanno confermato di aver aperto un'istruttoria dalla quale è emerso un errore nella decorrenza corretta del passaggio nella posizione retributiva che è stato immediatamente sanato e, oltretutto, il datore di lavoro si è impegnato a corrispondere la differenza di retribuzione non erogata nel primo cedolino utile.

Manutenzione strada pedonale detta “della Regina” – Assessorato agricoltura e risorse naturali / Assessorato beni culturali, turismo, sport e commercio / Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio / Comune di Fontainemore.

Si è rivolto a questo Ufficio nell'agosto 2021 un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Il cittadino ha riferito che la strada pubblica detta “della Regina”, situata nel Comune di Fontainemore, percorsa dall'interessato per accedere a terreni di sua proprietà, è da tempo carente di manutenzione e quindi pericolosa. Il cittadino ha fatto una segnalazione all'Ente locale senza, tuttavia, ottenere risultati.

Questo Ufficio ha inviato una nota al Comune di Fontainemore per essere notiziato sulla situazione.

Prontamente, l'Ente ha risposto al Difensore civico che quel tratto di strada è abbandonato da decenni. Si tratterebbe di una mulattiera definibile “reliquario stradale” che non è di proprietà comunale, ma regionale.

Nel 2022, il cittadino ha contattato nuovamente questo Ufficio segnalando un peggioramento della situazione senza alcun intervento dell'ente competente. L'utente ha asserito inoltre di essere caduto percorrendo la strada per accedere al suo fondo.