

Osservazioni conclusive e proposte**OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE**

L'esercizio delle funzioni che la normativa regionale e nazionale riconosce in capo al Difensore civico comporta il dovere, in riferimento alle attività svolte nell'anno 2022 e guardando in prospettiva all'operato dell'ufficio difesa civica nel 2023, di condividere alcune riflessioni, senza ambizioni di soluzioni che magicamente possano con immediatezza superare problemi ad alta complessità.

L'analisi dei quesiti e istanze di cittadini ha evidenziato alcuni ambiti sui quali soffermarsi e che rappresentano opportunità di miglioramento da parte delle amministrazioni pubbliche coinvolte del servizio offerto.

Un primo aspetto riguarda l'accesso dei cittadini ai servizi offerti dalle amministrazioni.

In termini generali quasi tutti gli enti che operano nella Regione autonoma Valle d'Aosta hanno dimostrato attenzione e capacità relazionali nei confronti dell'utenza che ha occasione, con sufficiente facilità, di incontrare i referenti e i responsabili per spiegazioni o chiarimenti rispetto da una pratica che li riguarda.

Qualche perplessità resta nell'accesso ai servizi delle pubbliche amministrazioni per via telematica.

Tuttavia, la transizione digitale della pubblica amministrazione è un processo molto complesso, come descritto nel dettaglio nella missione numero uno del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) cioè il programma di gestione dei fondi del Next generation Eu, strumento di ripresa e rilancio economico introdotto dall'Unione europea per risanare le perdite causate dalla pandemia.

La missione n. 1 è denominata "Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura" con l'obiettivo, tra l'altro di modernizzare la pubblica amministrazione con finalità anche di risparmio di spesa.

In attuazione delle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale si erano, già da tempo, individuate azioni non procrastinabili tra le quali, ai sensi degli articoli 64 e 64 bis dello stesso, la realizzazione di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale e la previsione di modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalla pubblica amministrazione, cercando sempre di facilitare i cittadini nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione operando nel modo più adeguato per il soddisfacimento nell'uso delle stesse degli interessi degli utenti.

Si rammenta che l'articolo 3 del succitato Codice recita: "Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti previsti dal codice con le

Osservazioni conclusive e proposte

amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 2, comma 2, (le amministrazioni di cui al comma 2, dell'articolo 1, del Testo unico in materia di pubblico impiego), anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute”.

Le amministrazioni hanno sicuramente guadagnato in termini di celerità nell'adempire alle proprie funzioni e i cittadini, in molti casi, hanno potuto accedere ai servizi, anche senza recarsi presso gli sportelli delle pubbliche amministrazioni.

Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è stato istituito, infatti, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID). L'accesso è consentito anche con l'uso della carta d'identità elettronica (Cie) o la Tessera sanitaria-carta nazionale dei servizi.

Non va dimenticato, tuttavia, che l'Italia sconta oggi problemi culturali e sociologici che determinano una certa arretratezza digitale. La popolazione italiana è rappresentata, per oltre il 50%, da persone con un'età anagrafica tra i 35 e i 100 anni e meno del 60% della popolazione ha conseguito un titolo di studio superiore alla licenza media. Inoltre, molti italiani, anche con un discreto livello culturale, non sono in grado di utilizzare gli strumenti informatici. Tali difficoltà per questa parte della popolazione si acuiscono in quanto i mezzi e gli strumenti informatici “Information and Communication Technologies” (I.C.T.) sono in continua evoluzione e sviluppo.

Si segnala, quindi, nel rapporto con qualcuna delle amministrazioni ubicate in Valle d'Aosta, la difficoltà di gestire il rapporto con le amministrazioni *on line*: in alcuni casi gli utenti non riescono neppure a prendere appuntamento agevolmente con i funzionari referenti delle pratiche e ricevono notizie con sms di solo rinvio degli appuntamenti.

Anche l'intervento di questo ufficio, per alcune pratiche, non ha consentito di avere risposte esauritive e alcuni cittadini attendono invano.

Sarebbe auspicabile che, oltre alle prenotazioni *on line* di appuntamenti, resti concretamente possibile il contatto telefonico, per lo meno per prendere appuntamento, tenuto conto che non tutti i cittadini hanno la possibilità o la capacità di accesso alle nuove tecnologie, prenotando *on line*.

Non pare essere risolutivo immaginare che familiari o soggetti privati, pur qualificati come i patronati, possano sostituirsi in ogni singola operazione di contatto o di presentazione istanze di persone meno fortunate.

In ogni caso, la complessità di alcuni *iter*, descritta anche nella rassegna di casi significativi trattati, dimostra che il rapporto, come costruito e normato dalla legge 241/1990, ha

Osservazioni conclusive e proposte

determinato, senza dubbio, la partecipazione dell'interessato al procedimento; il rinvio di un momento di confronto con i funzionari o le risposte evasive, in alcuni casi affidate a *chat*, fa venir meno, in prospettiva, la trasparenza e la possibilità di esprimere, producendo anche idonea documentazione, il punto di vista del cittadino.

Si è notato che alcuni enti si sono adoperati per migliorare i portali e i siti, ma occorre forse immaginare, che, per coloro che hanno meno strumenti di comprensione dell'*iter* burocratico cioè la fascia di popolazione più debole e con disagio economico e sociale, ci possa e debba essere davvero un riscontro all'istanza concreto e puntuale, con l'ausilio ancora più incisivo di servizi sociali e affidando a tutti coloro che operano in *front office* o nell'interno di uffici relazioni con il pubblico il compito di aiutare a superare le difficoltà iniziali di un "rapporto digitale" con le amministrazioni.

Un secondo aspetto di dibattito e importanti occasione di dialogo per la Difensora con rappresentanti di enti sono sorti da quesiti e spunti evidenziati dai colloqui con alcuni cittadini valdostani in situazioni di disagio economico. Un tema, particolarmente sottolineato da questo target, socialmente rilevante e apparentemente in crescendo, riguarda la difficoltà di trovare soluzioni abitative.

Prima di segnalare le criticità emerse e la difficoltà di intravedere soluzioni a breve termine, ci si soffermerà, brevemente, su alcuni indicatori che descrivono questo segmento dell'utenza che si è rivolta all'Ufficio difesa civica.

La crisi di alcuni settori produttivi che è stata amplificata dalla pandemia ha comportato per molte famiglie la perdita del lavoro e grandi difficoltà anche nell'interno dei nuclei familiari, oltre un evidente aumento di situazioni di smarrimento, sconforto e talvolta malattia che hanno richiesto interventi medici e di supporto psicologico.

La Nota sulla situazione economica e sociale della Valle d'Aosta "Recuperi e incertezze: economia e società valdostane nel post pandemia" dell'ottobre 2022, reperibile sul sito ufficiale della regione www.regione.vda.it, fornisce alcuni elementi di riflessione.

Se, da un lato, sembrano permanere alcuni dati confortanti sulle situazioni reddituali, basati su dati I.S.T.A.T., quali i seguenti:

- a) "guardando in primo luogo al benessere economico, e segnatamente al reddito medio disponibile pro capite delle famiglie, il cui dato più aggiornato è relativo al 2020, si osserva che si attesta a circa 21.200 euro, confermandosi di circa il 12% superiore alla media italiana, ma inferiore di quello relativo all'area nord ovest di circa il 3,5%.";
- b) "Con riferimento alla distribuzione del reddito, si deve osservare che la Valle d'Aosta si conferma come una delle realtà con la minore disegualianza reddituale. Il reddito posseduto dal 20% della popolazione con i redditi più alti è, infatti, di 3,3 volte

Osservazioni conclusive e proposte

superiore di quello posseduto dal 20% con i redditi più bassi, contro un valore pari a 5,7 per l'Italia e a 4,9 per la ripartizione nord occidentale; (...). Si deve però osservare che nel 2020 la disuguaglianza risulta in crescita rispetto all'anno precedente, peraltro questa tendenza ci accomuna con diverse realtà, come l'Italia nel suo complesso, la ripartizione nord ovest e la Provincia di Trento”.

Dall'altro, “nel 2021 in Valle d'Aosta, pur con le cautele del caso, si stima che gli individui in condizione di povertà relativa fossero il 3,8% del totale, un valore decisamente inferiore alla media nazionale (14,8%) e anche di quello della ripartizione nord ovest (8,9%), tuttavia in contrazione rispetto all'anno precedente (6,9%), così come peraltro si rileva per l'Italia nord occidentale, entrambe in controtendenza rispetto al livello nazionale, il quale mostra invece una nuova crescita dell'indicatore.”.

L' I.S.T.A.T. fornisce poi una stima delle persone a rischio povertà che, nel 2021, in Valle d'Aosta erano valutate essere pari all'8%, contro il 20,1% dell'Italia nel suo complesso e il 13,2% del nord ovest.

Tuttavia, gli indicatori I.S.T.A.T. relativi al benessere consegnano alcuni dati di forte interesse:

- la percentuale di famiglie che dichiara che la propria situazione economica è peggiorata o molto peggiorata rispetto all'anno precedente: “le famiglie valdostane che ritengono che la propria situazione si sia deteriorata rispetto all'anno precedente sono circa un terzo, rispetto al 30,6% delle famiglie italiane e al 29,3% di quelle nord occidentali.”. Questo indicatore sembra rilevare un peggioramento di percezione nell'anno 2021.
- la percentuale di famiglie che nel 2021 dichiarano di non poter sostenere una spesa imprevista (del valore di 800 euro) sia pari al 37,9%, in aumento per il quarto anno consecutivo, considerato che nel 2020 era pari al 32,1%, nel 2019 era del 27,5% e l'anno precedente al 24,5%. In questo caso, sia il dato nazionale (33,6%), sia quello ripartizionale (28,6%) risultano nel 2021 migliori di quello regionale.
- l'indicatore che misura la capacità di risparmio, ovvero la percentuale di famiglie che dichiara di non riuscire a risparmiare, risulta pari al 43,5% in risalita rispetto al 33,4% del 2020, ma occorre considerare che nel 2018 era addirittura pari all'80,4% e nel 2019 era del 67,3%. In sintesi, nel 2021 circa quattro famiglie valdostane su dieci non riescono a risparmiare e quasi altrettante affermano di non poter sostenere una spesa imprevista.
- altro indicatore di benessere economico: “le persone che vivono in famiglie a intensità lavorativa molto bassa - pur con le cautele del caso, posiziona nuovamente la nostra regione al di sotto del valore medio italiano (6,1% Valle d'Aosta, 11,7% Italia). Si

Osservazioni conclusive e proposte

tratta di un valore tendenzialmente in peggioramento rispetto agli anni precedenti. Impattante su questo risultato il periodo della pandemia, considerato che gran parte del disagio economico appare strettamente legato alle difficoltà per le famiglie e gli individui ad entrare e restare nel mercato del lavoro.

Questo quadro è lo scenario in cui vivono coloro che descrivono a questo ufficio la perdita di lavoro, situazioni familiari con minori a carico o con persone affette da malattie invalidanti e la difficoltà di trovare soluzioni abitative dignitose.

L'Azienda regionale per l'edilizia residenziale (A.R.E.R.) opera, avendo quasi per la totalità utenza fragile e bisognosa ed agendo, come da Statuto dell'ente, nel rispetto dei diritti delle persone e presa in considerazione anche la situazione di salute fisica e emotiva degli stessi. Gli alloggi disponibili sono assegnati sulla base di graduatorie approvate, in base alle domande ricevute, in riferimento al bando annuale (pubblicato di solito ad inizio anno sul sito dell'ente).

Com'è noto, ogni ente sia economico sia strumentale o comunque finanziato da altra amministrazione pubblica, ivi compreso l'A.R.E.R., è tenuto all'applicazione dei principi e delle disposizioni previste, dalle vigenti normative in materia di contabilità e tenuta del bilancio, conformemente alle novità introdotte nell'ordinamento dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42".

Tuttavia, l'ente registra sui canoni di locazione una morosità di circa il 30% in termini di mancati incassi. Per alcune situazioni nell'arco di un biennio è stata disposta la decadenza dall'assegnazione per 181 nuclei familiari nel biennio 2020-2022, con 19 famiglie sfrattate su 181.

Questa utenza, anche per quanto testimoniato, da cooperative di settore, difficilmente ha i mezzi o l'opportunità di affittare un alloggio da privati, naturalmente reticenti a fronte di situazioni reddituali che non permetterebbero di sostenere, con continuità, le relative spese.

L'A.R.E.R. sta provvedendo ad interventi di riqualificazione degli alloggi, in particolar modo nel quartiere Cogne, in una prospettiva di *housing* sociale, che partono necessariamente da un'azione sinergica di più enti, quali l'A.R.E.R., il comune di Aosta e la Regione, per determinare un cambiamento di mentalità nei confronti dei beni pubblici, incentivando atteggiamenti rispettosi.

Questa sembrerebbe la strada da percorrere per ovviare a situazioni che potrebbero diventare di difficile gestione: il recupero di alloggi e la "formazione" degli inquilini.

Nel rapporto con questi cittadini si è avuto modo di notare l'importante ruolo svolto dai servizi sociali regionali e dagli sportelli comunali, primo approdo per queste situazioni critiche.

Osservazioni conclusive e proposte

I professionisti e le professioniste che operano con tale utenza rendono possibile, in alcuni frangenti, il contenimento di reazioni non consone e dannose per la comunità valdostana.

Si auspica il reclutamento di personale e attività di formazione per quello in servizio in tali delicati settori, considerato l'evolvere delle situazioni che riguardano cittadini italiani e stranieri, spesso genitori di figli minori o con persone anziane, disabili o invalidi civili a carico.

Le strutture di accoglienza regionali e quelle degli enti ecclesiastici risultano insufficienti in caso di impossibilità di reperire un alloggio per mancanza di risorse economiche o perché disoccupati o malati, soprattutto laddove le situazioni diventino improvvisamente urgenti.

Ci si permette di suggerire ed incoraggiare iniziative di coinvolgimento di tutta la comunità su questo tema, con attività divulgative e dibattiti pubblici: persone isolate, prive di punti di riferimento e senza un lavoro potrebbero far sorgere delle criticità inattese, mentre spesso tra di esse vi sono ancora individui giovani e meno giovani in grado di convivere pacificamente, contribuendo al benessere collettivo.

L'attività sicuramente già svolta quotidianamente da assistenti sociali, operatori e, lodevolmente, anche da associazioni di volontari e da enti quali la Caritas, deve trovare, magari in attività di confronto e dialogo, nuove energie, anche attraverso formazione adeguata ai cambiamenti sociali degli ultimi anni.

Infatti, leggendo con attenzione, la normativa regionale, in particolare la legge regionale 23/2010, che cerca di garantire aiuto e sostegno ai più deboli, le finalità e la *ratio* dell'erogazione di contributi sono quelle indicate nell'articolo 1 della stessa che recita: "il fine di prevenire, superare, ridurre e rimuovere le condizioni di bisogno e gli ostacoli di ordine economico e sociale che possono provocare situazioni di difficoltà e di emarginazione negli ambienti di vita, studio e lavoro, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, al soddisfacimento delle esigenze essenziali di vita, alla promozione, al mantenimento o al recupero del benessere psicofisico".

Ci si sofferma sul concetto, adeguatamente disciplinato, di interventi che "rientrano nell'ambito di un supporto alle difficoltà temporanee delle famiglie in una prospettiva di recupero e reintegrazione sociale e sono diretti a sostenere le famiglie nel far fronte:

- a) al mantenimento e alla crescita dei figli;
- b) al sostegno nella cura di persone non autosufficienti;
- c) alle situazioni di difficoltà economica."

Il percorso di sostegno prevede la predisposizione di un piano assistenziale individualizzato, anche avvalendosi dei competenti servizi socio-sanitari o del lavoro, che preveda l'assunzione

Osservazioni conclusive e proposte

di precisi compiti, impegni e responsabilità da parte del soggetto interessato e dei componenti il nucleo familiare, al fine di superare la condizione di bisogno e la verifica degli impegni assunti e degli esiti dell'intervento.

La possibilità di mettere al centro il tema dell'autonomia e della responsabilità dei più bisognosi, con attività di sensibilizzazione e scambio di buone prassi tra operatori pubblici e privati, potrebbe essere un primo passo per non trovarsi sempre più spesso davanti a situazioni difficili che non possono più essere risolte nell'emergenza, considerato il patrimonio di edilizia residenziale attualmente disponibile, la scarsa propensione di privati all'accoglienza di questo target, l'impossibilità di chi fa volontariato di offrire ospitalità e sostegno su numeri in crescendo.

Occorre in altri termini un intervento sui bisogni evidenziati, interventi normativi al passo con le situazioni illustrate e sensibilizzazione delle persone coinvolte nel coordinarsi e cooperare per cercare di cogliere le opportunità offerte.

La scrivente spera di aver fornito al Consiglio regionale e gli enti del territorio regionale, con le sintetiche riflessioni finora espresse e con i dati dell'attività svolta, qualche elemento utile, continuando a svolgere il proprio compito e funzioni di organo di garanzia e, perciò sempre in rispettosa posizione di terzietà, che è quello di accogliere, ascoltare e dare risposte ai cittadini, nella consapevolezza che il potere di decidere con atti amministrativi o privatistici restano delle pubbliche amministrazioni e quelli coercitivi e sanzionatori, nelle ipotesi previste dall'ordinamento, alle autorità giudiziarie.

PAGINA BIANCA

Appendice**APPENDICE**

ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale.....	77
ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative.	93
ALLEGATO 3 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.....	108
ALLEGATO 4 – Raccomandazione di Ancona – 13-14 ottobre 2020.	110
ALLEGATO 5 – Déclaration d’Aoste – 29 marzo 2019.	114
ALLEGATO 6 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.	116
ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.	122
ALLEGATO 8 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.	124
ALLEGATO 9 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.....	126
ALLEGATO 10 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.	128
ALLEGATO 11 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019.	131
ALLEGATO 12 – Charte de Marrakech – 18 mai 2022.....	136
ALLEGATO 13 – Déclaration sur l’Ukraine – 12 avril 2022.	142
ALLEGATO 14 – Elenco dei Comuni convenzionati.	144
ALLEGATO 15 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.....	147
ALLEGATO 16 – Elenco attività complementari.	148
ALLEGATO 17 – Regione autonoma Valle d’Aosta.	153
ALLEGATO 18 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	167
ALLEGATO 19 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.	174
ALLEGATO 20 – Comuni valdostani convenzionati.	178
1 – Comune di Allein.....	178
2 – Comune di Antey-Saint-André.....	178
3 – Comune di Aosta.....	178
4 – Comune di Arnad.....	184
5 – Comune di Arvier.....	185
6 – Comune di Avise.....	185
7 – Comune di Ayas.....	185
8 – Comune di Aymavilles.....	185
9 – Comune di Bard.....	186
10 – Comune di Bionaz.....	186
11 – Comune di Brissogne.....	186

Appendice

12 – Comune di Brusson	186
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme	187
14 – Comune di Challand-Saint-Victor	187
15 – Comune di Chambave.....	187
16 – Comune di Chamois	187
17 – Comune di Champdepraz	188
18 – Comune di Champorcher.....	188
19 – Comune di Charvensod.....	188
20 – Comune di Châtillon.....	189
21 – Comune di Cogne	190
22 – Comune di Courmayeur.....	190
23 – Comune di Donnas	191
24 – Comune di Doues	191
25 – Comune di Émarèse.....	192
26 – Comune di Étroubles	192
27 – Comune di Fénis.....	192
28 – Comune di Fontainemore	192
29 – Comune di Gaby.....	192
30 – Comune di Gignod.....	192
31 – Comune di Gressan.....	193
32 – Comune di Gressoney-La-Trinité	193
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean.....	194
34 – Comune di Hône.....	194
35 – Comune di Introd.....	194
36 – Comune di Issime	194
37 – Comune di Issogne	195
38 – Comune di Jovençan.....	195
39 – Comune di La Magdeleine.....	196
40 – Comune di La Salle	196
41 – Comune di La Thuile.....	196
42 – Comune di Lillianes.....	196
43 – Comune di Montjovet.....	196
44 – Comune di Morgex.....	198
45 – Comune di Nus	198
46 – Comune di Ollomont	199
47 – Comune di Oyace	199
48 – Comune di Perloz	199
49 – Comune di Pollein	199
50 – Comune di Pontboset.....	200
51 – Comune di Pontey	200
52 – Comune di Pont-Saint-Martin.....	200
53 – Comune di Pré-Saint-Didier	200
54 – Comune di Quart	200
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame	201
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges.....	201
57 – Comune di Roisan	201
58 – Comune di Saint-Christophe.....	201
59 – Comune di Saint-Denis.....	202
60 – Comune di Saint-Marcel.....	202
61 – Comune di Saint-Nicolas.....	202
62 – Comune di Saint-Oyen	203
63 – Comune di Saint-Pierre.....	203
64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses	203

Appendice

65 – Comune di Saint-Vincent	203
66 – Comune di Sarre	203
67 – Comune di Torgnon	203
68 – Comune di Valgrisenche	204
69 – Comune di Valpelline	204
70 – Comune di Valsavarenche	204
71 – Comune di Valtournenche	205
72 – Comune di Verrayes	205
73 – Comune di Verrès	205
74 – Comune di Villeneuve	206
ALLEGATO 21 – Unités des Communes valdôtaines.	207
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc	207
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis	207
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	207
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	207
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin	208
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon	208
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose	208
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser	208
ALLEGATO 22 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	209
ALLEGATO 23 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi.	217
ALLEGATO 24 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico	218
ALLEGATO 25 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico generalizzato.	219
ALLEGATO 26 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	220
ALLEGATO 27 – Questioni tra privati.	227
ALLEGATO 28 – Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano.	231

PAGINA BIANCA

Allegato 1**ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale.**

Legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 – *Disciplina del funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico. Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico).*

CAPO I

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 1

(Difensore civico)

1. La presente legge disciplina le modalità di elezione del Difensore civico, le sue funzioni e i modi di esercizio delle stesse.

Art. 2

(Principi dell’azione del Difensore civico)

1. Il Difensore civico esercita le sue funzioni in piena libertà ed indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.
2. Il Difensore civico assicura, nel rispetto e con le modalità previste dalla presente legge, una tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi, degli interessi collettivi o diffusi, al fine di garantire l’effettivo rispetto dei principi posti dalla normativa vigente in materia di buon andamento, imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell’attività amministrativa.
3. Il Difensore civico esercita funzioni:
 - a) di consulenza e di supporto a persone fisiche e giuridiche nella risoluzione dei loro problemi con la pubblica amministrazione;
 - b) di mediazione, finalizzata ad uno sforzo permanente per il raccordo fra le istituzioni e la comunità regionale;
 - c) di proposta, per contribuire a migliorare la qualità dell’azione amministrativa.
4. Il Difensore civico contribuisce a garantire il rispetto delle pari opportunità uomo-donna e la non discriminazione in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle opinioni politiche, alle condizioni personali e sociali.

Allegato 1

Art. 2bis

(Rapporti con azioni e ricorsi amministrativi e giurisdizionali)¹

1. Il Difensore civico, ove lo ritenga opportuno, può intervenire anche in pendenza di lite in sede amministrativa o giurisdizionale civile e amministrativa. In caso di intervento in pendenza di lite e di sopravvenienza di lite, il Difensore civico può sospendere il proprio intervento in attesa della relativa pronuncia.

Art. 2ter

(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale)²

1. Il Difensore civico svolge le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale attuate nel territorio regionale, secondo la disciplina stabilita dalla legge sull'ordinamento penitenziario.

Art. 2quater

(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza)³

1. Il Difensore civico promuove e garantisce i diritti e gli interessi dei minori, anche non cittadini italiani, in conformità a quanto previsto dalle convenzioni internazionali e dalle disposizioni statali e regionali vigenti in materia, con particolare riferimento alle leggi 27 maggio 1991, n. 176 (Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989), e 20 marzo 2003, n. 77 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, fatta a Strasburgo il 25 gennaio 1996).
2. L'azione del Difensore civico è ispirata ai seguenti indirizzi:
 - a) diffondere e realizzare una cultura dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'ambito della cultura dei diritti umani;
 - b) segnalare e raccomandare azioni normative e legislative a favore dei diritti dei minori;
 - c) monitorare e vigilare sulla tutela dei diritti dei minori e segnalare le violazioni ai competenti organi sociali e giudiziari;
 - d) promuovere i diritti, i bisogni collettivi e gli interessi diffusi dell'infanzia e dell'adolescenza a livello familiare, scolastico, formativo, territoriale, urbano, ambientale, sociale, educativo, culturale, economico e in relazione alle nuove tecnologie e ai fenomeni migratori.
3. Il Difensore civico svolge, in particolare, le seguenti funzioni:
 - a) promuove, in collaborazione con gli enti e le istituzioni che si occupano dei minori, iniziative per una maggiore diffusione della cultura dell'infanzia e dell'adolescenza,

¹ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

² Articolo inserito dall'articolo 2, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

³ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 27 marzo 2019, n. 3.

Allegato 1

finalizzata a riconoscere i minori come persone titolari di diritti, sostenendo forme di partecipazione degli stessi alla vita delle comunità locali;

- b) vigila, con la collaborazione di operatori e degli enti preposti, affinché sia data piena applicazione alla Convenzione di New York, di cui alla l. 176/1991, su tutto il territorio regionale, raccogliendo le segnalazioni di eventuali violazioni dei diritti dei minori e adoperandosi verso le Amministrazioni competenti per superarne e rimuoverne le cause;
- c) promuove iniziative per la celebrazione della giornata italiana per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, istituita dalla legge 23 dicembre 1997, n. 451 (Istituzione della Commissione parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza e dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia);
- d) promuove, anche in collaborazione con gli enti locali e altri soggetti della società civile, iniziative per il contrasto, la prevenzione e il trattamento dell'abuso, dello sfruttamento o della violenza sui minori ai sensi della legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù);
- e) organizza, in accordo con gli enti competenti e con le organizzazioni del terzo settore, delle varie confessioni religiose, delle comunità straniere e delle organizzazioni sindacali e di categoria, iniziative per la tutela dei diritti dei minori in particolar modo con riferimento al fenomeno della lotta contro la dispersione scolastica e il lavoro minorile;
- f) cura la realizzazione di servizi di informazione destinati all'infanzia e all'adolescenza, vigilando sulla programmazione televisiva, sulla comunicazione a mezzo stampa e sulle altre forme di comunicazione audiovisive e telematiche, anche in collaborazione con il Comitato regionale per le comunicazioni - Co.Re.Com.;
- g) concorre alla vigilanza sull'assistenza prestata ai minori ricoverati in istituti educativi e assistenziali, in strutture residenziali o comunque in ambienti esterni alla propria famiglia, anche in ordine allo svolgimento dei poteri di vigilanza e controllo stabiliti dalla legge 23 dicembre 1975, n. 698 (Scioglimento e trasferimento delle funzioni dell'Opera nazionale per la protezione della maternità ed infanzia);
- h) segnala alle competenti Amministrazioni pubbliche fattori di rischio o di danno derivanti ai minori a causa di situazioni ambientali carenti o inadeguate dal punto di vista igienico, sanitario, abitativo e urbanistico;
- i) promuove iniziative a favore dei minori a rischio affetti da malattie rare o di rilevante impatto sociale, sotto il profilo della prevenzione, diagnosi precoce, trattamento e riabilitazione, concorrendo ad assicurare a ogni minore il diritto al trattamento ottimale;
- j) cura iniziative a favore dei minori ospedalizzati e delle loro famiglie, favorendone il benessere personale e vigilando sulle attività delle strutture sanitarie e socio-assistenziali convenzionate con la Regione o da questa accreditate ove essi si trovano ricoverati od ospitati;
- k) fornisce sostegno tecnico e legale agli operatori dei servizi sociali dell'area minorile, favorendo l'organizzazione di corsi di cultura e aggiornamento;
- l) promuove la formazione delle persone interessate alla rappresentanza legale dei minori, così come prevista dalle norme del codice civile, e ad altre forme di tutoraggio

Allegato 1

stabilite nella Convenzione di Strasburgo di cui alla l. 77/2003, nonché dalla legge 7 aprile 2017, n. 47 (Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati);

- m) concorre alla verifica delle condizioni e degli interventi volti all'accoglienza e all'inserimento del minore straniero, anche non accompagnato, favorendo l'introduzione del mediatore culturale;
 - n) esprime pareri e formula proposte su atti normativi e di indirizzo, sui piani e programmi annuali e pluriennali riguardanti l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia, di competenza della Regione;
 - o) promuove iniziative, in accordo con le Istituzioni scolastiche, volte all'assunzione di misure per far emergere e contrastare i fenomeni di violenza fra minori all'interno del mondo della scuola;
 - p) promuove iniziative nei confronti dei media e dell'opinione pubblica per fare crescere sensibilità e attenzione collettiva sulla violenza fra i minori;
 - q) promuove iniziative per un utilizzo sicuro delle tecnologie di relazionalità e interconnessione, anche in collaborazione con la Regione, gli enti locali e i mezzi di informazione;
 - r) collabora con il Co.Re.Com. all'attività di monitoraggio e di valutazione delle trasmissioni televisive e radiofoniche in ambito regionale, trasmettendo e mettendo a disposizione le informazioni e i dati di cui dispone con riferimento alla rappresentazione dei minori e ai modi in cui essa è percepita;
 - s) collabora con il Co.Re.Com. per sensibilizzare gli organi di informazione e le istituzioni a un'informazione attenta ai minori e volta a svilupparne la capacità critica, difenderne i diritti e tutelarne l'immagine.
4. Al fine di meglio coordinare le proprie azioni e funzioni il Difensore civico:
- a) stabilisce intese, relazioni e accordi con le Amministrazioni del territorio regionale impegnate nell'istruzione e nella tutela dell'infanzia e dell'adolescenza, con l'Azienda USL Valle d'Aosta, con organismi e autorità regionali e statali che si occupano di infanzia e di adolescenza, con le autorità giudiziarie nonché con gli ordini professionali;
 - b) intrattiene rapporti di scambio, di studio e di ricerca con organismi pubblici e privati.

Art. 2quinquies

(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante dei diritti delle persone con disabilità)⁴

1. Il Difensore civico promuove la piena tutela dei diritti e degli interessi delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari, residenti, domiciliati anche temporaneamente o aventi stabile dimora nel territorio regionale, nel rispetto dei principi dettati dalla legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), dall'articolo 26 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità,

⁴ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.