

struttura regionale operativa sui minori. Questo è invero un nodo essenziale che viene a far mancare la possibilità di codici comportamentali e azioni comuni (*buone prassi*) nell'intervento complessivo dedicato ai minori dell'intera Regione. Crediamo che ne risenta anche la programmazione dell'attività, i suoi piani strategici (nei Piani Sociali intervenuti dal 2010 in poi si tratta della presenza in varie commissioni del Garante), e ne risenta la ripartizione dei fondi disponibili per le diverse attività rese obbligatorie dalle leggi. Questo *punctum dolens* si è provato a superarlo attraverso diverse riunioni con gli Uffici di Servizio Sociale ed i loro responsabili.

E' stata nel frattempo affrontata la tematica dell'utilizzo di codici comportamentali degli operatori con l'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Genova, e ci si è avviati sulla strada di porre le premesse per una collaborazione istituzionale sui temi e le metodologie dell'intervento sociale, sui modelli del dialogo con l'infanzia, sulla possibilità di elaborare progetti di formazione per gli operatori sia sui Diritti dell'Infanzia e l'attività del Garante, sia per una condivisione di atti qualificanti di promozione delle agenzie che a vario titolo si occupano di prevenzione, tutela e garanzia dei minori in Liguria.

Anche in tale senso proseguono i tavoli di Arianna e Amaltea sulla prevenzione e la protezione dei minori, tavoli partecipati anche dalla Procura, dalla Questura, dai medici ospedalieri e ordine dei medici-pediatri, assistenti sociali e avvocati attraverso i quali si dialoga continuamente sulle tematiche minorili e soprattutto sui mezzi e gli interventi, congiunti o meno, da mettere in atto.

Dal giorno 2/10/2013 sino alla fine dell'anno, l'Ufficio si è avvalso della collaborazione di una tirocinante proveniente dalla Facoltà di Scienze della Formazione dell'Ateneo genovese

(tutor aziendale dottor Quaglia, tutor universitario dottor Arkel). Grazie a questo attivo apporto si è venuti a disporre di una “*mappa quanti-qualitativa*” degli stati di bisogno dei minori nel mondo attraverso la compulsazione e l’elaborazione di dati provenienti da diversi soggetti istituzionali (ISTAT, Unicef, Ministeri vari, Comunità europea, ONU). I dati del disagio minorile in Italia sono stati reperiti anche grazie all’Ufficio statistico regionale.

Il Garante regionale della Liguria fa parte di diritto della Conferenza Nazionale sui Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza presieduto dal dottor Vincenzo Spadafora. Il tavolo si riunisce mediamente una volta ogni due mesi, a Roma. In questa sede sono state discusse le varie problematiche regionale che vanno a costituire poi l’ossatura di una strategia a più ampio raggio, e ha condotto a nuove proposte di legge nazionali, e a provvedimenti immediati per la soluzione delle questioni emergenti. Di rilievo è l’attività informativa e mediatica promossa dal livello nazionale anche in collaborazione con l’Onu (Unicef) e/o recependo sovente direttive della Comunità Europea.

Nel 2012 i casi affrontati con titolarità propria del Garante Infanzia e Adolescenza risultano essere 8, ma bisogna considerare che altri casi sono stati affrontati dal Garante con l’apporto della struttura afferente dell’Ufficio Difensore Civico (un’altra decina di casi).

Nel 2013 L’Ufficio Regionale del Garante Infanzia e Adolescenza è intervenuto sui casi in profondità, stabilendo rapporti con i Servizi Sociali di diverse realtà Comunali, e Municipali delle grandi città, gli istituti scolastici e con i Giudici sia del Tribunale ordinario (quando richiesto) sia e soprattutto del Tribunale dei Minori, Ospedali (tra i quali spiccano il

Gaslini e il Galliera), Cooperative sociali, Comunità alloggio, il CONI, i diversi Assessorati regionali, ecc.

In particolare, con la collaborazione con la Consulta Regionale dell'Handicap si sono presi in carico:

- 7 pratiche delle quali 3 risolte (accompagnamento) e altre in attesa riscontro.
- 3 riguardanti minori ospitati o degenti o operati in ospedali dell'infanzia e no, altre ancora autorizzazioni per stranieri (2 risolte).

Tematiche legate all'affido a uno dei due coniugi:

- 8 pratiche 2 risolte, 6 in attesa riscontri.

Tematiche legate a questioni /contenziosi con le Scuole e il Provveditorato Regionale:

- 7 pratiche delle quali 3 risolte, altre in attesa.

Tematiche legate a sentenze di affidamento esterno e quindi eventuali tensioni con Servizi sociali:

- 7 pratiche delle quali 2 risolte, altre sempre in carico.

Tematiche legate a contenziosi/incomprensioni con enti locali (Comuni):

- 4 pratiche. 2 risolte per assistenza economica, per cambio domicilio. Altre sempre in carico.

Varie (INPS E CONI, STRANIERI, CAMPI ROM):

- 3 pratiche: 1 contenzioso con INPS e 1 con il CONI, il primo risolto a pieno titolo, il secondo rinviato a Roma per una presa di posizione ministeriale. Un altro riguarda l'attenzione posta dal garante all'accoglienza dei minori nei campi utilizzati da ROM e altre etnie.

In totale, l'azione del Garante Infanzia e Adolescenza ha coinvolto in modo diretto 55 minori, oltre venti famiglie, 26 operatori di servizi sociali, 3 giudici, 8 avvocati.

Le azioni hanno riguardato prevalentemente l'intervento del Garante Infanzia e Adolescenza attraverso comunicazioni ufficiali e colloqui semi-ufficiali con Scuole (presidi, direttori, docenti), Servizi Sociali (capi servizio-assistenti sociali), Enti ospedalieri (direttori sanitari e direttori amministrativi).

Le emergenze proprie dei minori in ambiti familiari sono state perlopiù osservate mediante il colloquio diretto, così come stabilito dalla *Convenzione di New York del 1989*.

Dall'esperienza, finora breve, che può valere soltanto quale spunto di ricognizione sullo status dell'infanzia in Liguria, è scaturita in prima battuta la difficoltà economica soprattutto di famiglie monogenitoriali (casi di separazioni, affidi, ecc.), quindi la difficoltà di relazione con i servizi sociali: in particolare, la figura dell'assistente sociale tende ad essere vista come una sorta di funzionario onnipotente il cui giudizio può sconvolgere la vita di un nucleo familiare e/o comunque di un minore, quindi le scuole e in particolare una Direzione Scolastica Regionale spesso assente sulle problematiche di "sistema". Il Tribunale dei Minori deve necessariamente fare riferimento alle relazioni dei Servizi Sociali, non sempre caratterizzate da assoluta terzietà, ed accade anche che, per l'enorme carico di lavoro, non riesca a volte a conferire piena tutela a quei diritti dei minori (vedi in particolare l'ascolto) che la Convenzione di New York elenca e che altre Leggi, nazionali e internazionali, ribadiscono.

I CASI

Caso n. 1 B.I.

La complessità di questo caso riguarda sostanzialmente la solitudine di un nucleo familiare composto dalla sola madre e da un figlio.

Trasferitisi in Liguria da pochi anni, e precisamente ad Albenga, B. I., affetto da sindrome ADHD e perciò portatore di lieve handicap, e la madre B.L. si sono lasciati alle spalle luoghi e personaggi del Piemonte, non sempre positivi. La madre è rimasta sola con il figlio da subito. Il figlio ha subito soprusi e vessazioni (atti di bullismo) in diverse occasioni. Queste ripetute “aggressioni” e il disagio crescente della madre sola, hanno comportato un trasferimento continuo da città in città, da scuola a scuola.

Finalmente ad Albenga B.I. e la madre sembravano aver trovato un soddisfacente Istituto Scolastico, almeno per quanto riguardava la compagnia dei compagni di classe del ragazzo. Tuttavia, dopo qualche tempo, la madre ha cominciato a notare quella che si potrebbe chiamare un'apparente trascuratezza da parte degli organi scolastici di governo. In particolare, la signora lamentava la non presa in considerazione dello status di difficoltà del figlio, una mancanza nelle comunicazioni scuola-famiglia, un atteggiamento del personale insegnante non consono, un ambiente di classe che andava sfaldandosi.

Più volte la signora B.L. si è recata presso il Garante Regionale. I colloqui, rivelanti talvolta un senso di angoscia e spaesamento, si sono susseguiti in modo attento, prendendo in considerazione ogni aspetto di competenza del Garante.

L'Ufficio e il Garante hanno preso contatti con la scuola e chiesto l'intervento della Direzione provinciale scolastica che è prontamente intervenuta con il professore addetto a seguire gli studenti disabili e comunque in stato di disagio. L'intervento di quest'ultimo si è rivelato davvero efficace in quanto la signora ha potuto trovare un riferimento che avesse voce in capitolo presso la preside e soprattutto facilità di colloquio diretto e costante.

Quando l'Istituto scolastico ha decretato la concessione dell'accesso agli atti riguardanti B.I. alla madre, il Garante e il funzionario dell'ufficio si sono recati ad Albenga, il 16-01-2014. In quest'occasione si è finalmente riusciti ad avviare un percorso di disgelo tra la signora e la Preside e gli organi scolastici. Il far notare quanto l'istituto da ora avrebbe messo in atto con efficacia ha fatto sì che il clima complessivo migliorasse e la signora accettasse il protocollo definito della permanenza nell'Istituto di B.I.

Il caso poteva così dirsi risolto, con soddisfazione delle parti.

In data 29/01/2014, a seguito dell'incontro di Albenga, la signora tuttavia, pur tranquillizzata, ha ritenuto opportuno recarsi ad un colloquio con il Garante, per ringraziarlo e narrare in modo approfondito la propria vicenda personale, con un atto di fiducia profonda. In seguito è stato desiderio di B.L. che il Garante incontrasse il figlio e procedesse al suo ascolto: il ragazzo è apparso capace e sorridente, pieno di vitalità.

Le difficoltà apparivano superate, ma il ragazzo, ascoltato separatamente, e la madre hanno confidato al Garante la decisione presa di ri-trasferirsi nuovamente a Torino. In questo frangente è emersa la problematica principale di B.I., la relazione tra compagni di classe. A Torino, sostiene infatti il ragazzo, ha amici veri, contrariamente a quanto verificatosi ad Albenga.

In totale 2 trasferte, 20 telefonate, 5 colloqui, una riunione scolastica.

Caso n. 2 M.M. e il padre I.M.

Il padre di M.M. è rifugiato politico, guida un movimento di liberazione del suo popolo ma è stato espulso dal suo Paese. Il suo primo approccio con l'Europa è avvenuto in Italia dove tuttora si trova.

In Italia, e a Genova, ha trovato dapprima una sistemazione presso la CRI di una località del ponente. La figlia, invece, è stata collocata presso una famiglia del vicinato. Qualche tempo dopo, il padre è stato inserito in una struttura maschile a Ge/Sampierdarena, vedendo la figlia secondo le modalità stabilite dai Servizi Sociali.

La questione ha riguardato l'intervento per far sì che padre e figlia potessero ricongiungersi più spesso, pur mantenendo l'affido familiare della bimba anche per la continuità del percorso scolastico in atto. Primariamente ci si è occupati di reperire un alloggio adatto e gradualmente si è proposta una convivenza positiva tra padre e figlia.

Il Garante è intervenuto affinché i Servizi Sociali operassero con un protocollo d'azione chiaro, trattandosi di un così difficile nucleo familiare, che soprattutto non andasse in alcun modo a svantaggiare la piccola M.M.

In costante monitoraggio della situazione, i Servizi Sociali inviano relazione sull'andamento del riavvicinamento tra il padre e la figlia. Più volte il padre ha manifestato l'intenzione di spostarsi in Spagna, e la volontà delle istituzioni permane quella di rendere il possibile trasferimento ben accetto anche da parte della minore.

Francesco Lalla

GRAFICI E STATISTICA

Le istanze assunte a protocollo che hanno dato corso all'apertura di un fascicolo nell'anno 2013 sono state 432 ma il numero dei fascicoli per così dire, *pendenti*, delle annualità precedenti, che al 1° di gennaio del 2013 constava di 102 fascicoli, deve essere a pieno titolo conteggiato nel computo statistico. Il carico di queste pratiche si è ridotto di più della metà alla fine del periodo di riferimento di questa Relazione.

Ad un'analisi più approfondita del dato si può rilevare come il lavoro della Difesa Civica debba seguire criteri di valutazione differenti da ogni altro tipo di procedimento. Di fatto, le istanze presentate a questo Ufficio, seguono diversi *iter* e possono quindi essere risolte, a volte in tempi brevissimi, per le vie telefoniche o tramite posta elettronica, ma nella maggioranza dei casi richiedono un lavoro istruttorio complesso ed articolato e proprio in forza della sua peculiare particolarità nella trattazione di dati sensibili (a volte sensibilissimi) maggiori approfondimenti ed un lasso di tempo più lungo per la definizione.

Le pubbliche Amministrazioni maggiormente interessate all'azione di questa Difesa Civica rimangono certamente gli Enti Locali, anche se, ad una prima lettura dei dati statistici raffrontati al 2012, balza agli occhi una diminuzione delle istanze. Questo dato non deve tuttavia

trarre in inganno in quanto, come sopra citato, gli interventi volti a sollecitare gli adempimenti *ex l.r. 4/85* sono diminuiti di oltre 110 unità. Quindi, complice sicuramente la congiuntura economico – sociale, la crisi e la poca chiarezza in materia di pagamento dei tributi, gli Enti Locali sono stati oggetto, sostanzialmente, di un incremento di istanze da parte dei cittadini

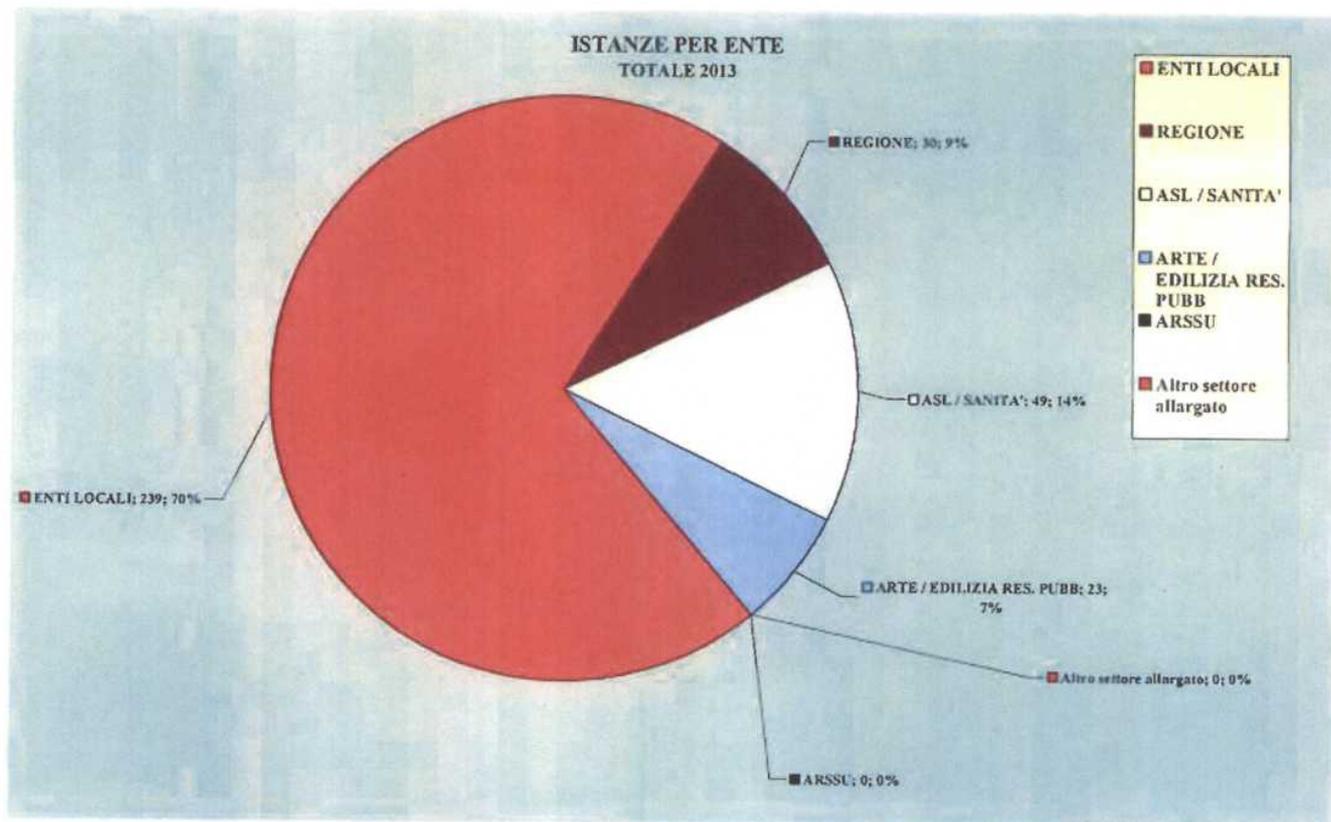
Si può notare come le istanze riguardanti la Sanità e le problematiche inerenti l'Edilizia popolare occupino una posizione sempre molto rilevante, mentre i fascicoli aperti in materia previdenziale sono diminuiti, anche in virtù di una serie di incontri molto proficui tra la Dirigenza regionale dell'INPS ed il funzionario P.O. responsabile dell'Ufficio di Difesa Civica che hanno comportato una serie di *buone prassi* e un rapporto più diretto ed informale fra gli uffici.

Le Pubbliche Amministrazioni maggiormente interessate dall'azione di questo Difensore Civico nell'anno di riferimento sono state:

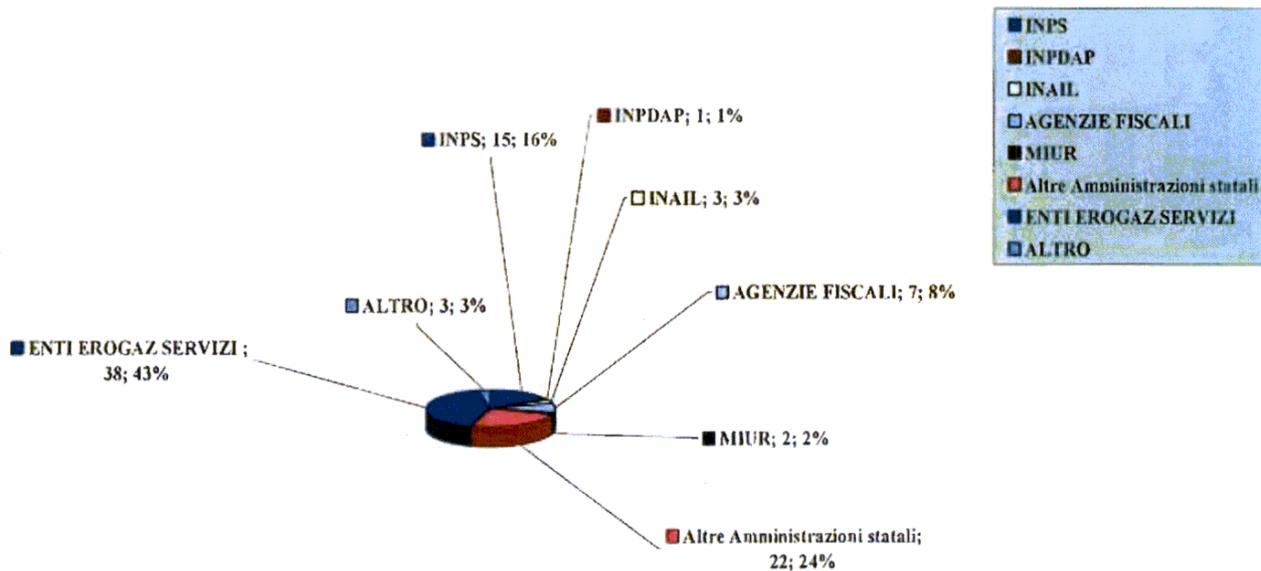
• ENTI LOCALI	239
• REGIONE LIGURIA	30
• ASL	49
• ENTI EROGATORI DI SERVIZI	38
• ARTE	23
• INPS/INPDAP	15
• AGENZIE FISCALI	7
• MIUR	2

I dati sopra riportati sono espressi anche in forma grafica, per una migliore comprensione.

GRAFICI PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI INTERESSATE
DALL'AZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

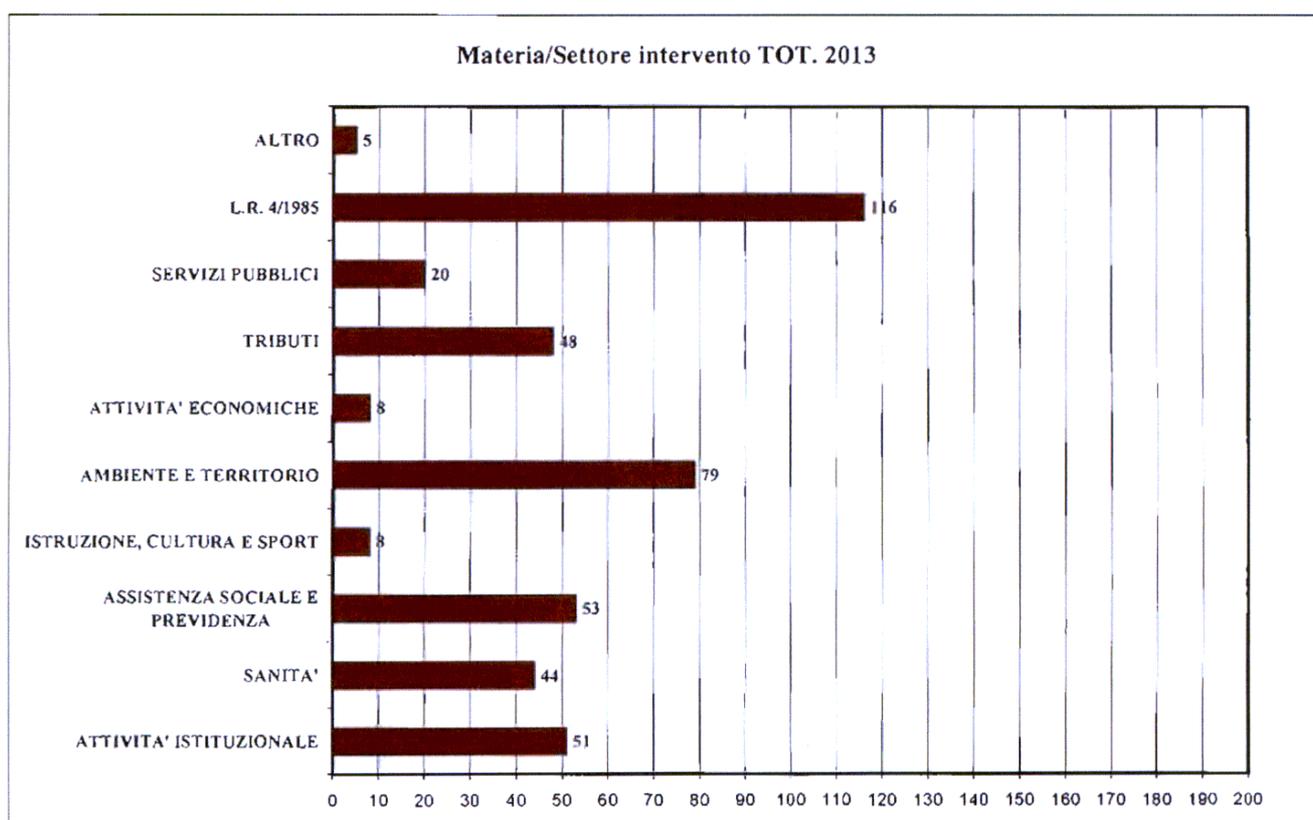


AMM. PERIF. STATO Enti erogatori di servizi (Enel, FFSS, Poste, Compagnie tel.) Altro



Come si potrà evincere dal grafico sotto riportato, le materie di intervento sulle quali si è maggiormente esplicitata l'azione di questa Difesa Civica hanno riguardato in larga parte ambiti di pertinenza propria degli Enti locali, quali Attività istituzionali, Servizi Sociali, Ambiente e Tributi, anche le problematiche in ambito Sanitario rivestono indiscutibilmente un ruolo primario e sono in aumento le casistiche legate ai Servizi pubblici.

GRAFICO PRINCIPALI MATERIE DI INTERVENTO



RIFERIMENTI NORMATIVI

A) COSTITUZIONE DELLE REPUBBLICA ITALIANA**Art. 97.**

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari.

Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

B) NORMATIVA REGIONALE**STATUTO**

Approvato con legge statutaria 03/05/2005 n. 1

(...omissis...)

Articolo 72*Difensore Civico*

1. E' istituito presso il Consiglio Regionale il Difensore Civico per la tutela del singolo Cittadino ed interessi collettivi particolarmente rilevanti.
2. Il Difensore Civico è un'autorità indipendente di garanzia.
3. Le competenze e l'organizzazione del Difensore Civico sono disciplinate dalla Legge Regionale

(...omissis...)

LEGGE REGIONALE 5 AGOSTO 1986 N. 17

(modifiche alla legge regionale 6 giugno 1974 n. 17 istitutiva del Difensore Civico) coordinata con la legge regionale 21 giugno 1999, n. 17 (disciplina dei controlli sugli atti degli enti locali), con la legge regionale 14 marzo 2000, n. 14 (modifiche alla legge regionale 5 agosto 1986 n. 17 sul Difensore civico), con la legge regionale 6 giugno 2008, n. 14 (disposizioni di adeguamento della normativa regionale) e con la legge regionale 24 dicembre 2008, n. 44 (disposizioni collegate alla legge finanziaria 2009).

(**) I rinvii della presente legge regionale allo Statuto si riferiscono ancora alle disposizioni contenute nello Statuto anteriore a quello attualmente vigente. Gli attuali riferimenti normativi al Difensore Civico sono gli articoli 71 e 72 dello Statuto regionale vigente, approvato con legge statutaria 5 ottobre 2007 n. 1 e successive modifiche.

TITOLO I**Istituzione del Difensore Civico****Art. 1**

(Istituzione e nomina)

1. Il Difensore Civico della Regione Liguria istituito dall' articolo 14 dello Statuto (**) e' eletto dal Consiglio regionale.
2. L' elezione ha luogo a scrutinio segreto a maggioranza di quattro quinti dei consiglieri assegnati in prima votazione e di due terzi sempre dei consiglieri assegnati nelle successive.
3. A tal fine il Consiglio regionale e' convocato almeno quattro mesi prima della scadenza del mandato del Difensore Civico. In caso di vacanza dell' incarico, la convocazione del Consiglio dovrà avvenire entro un mese.

Art. 2

(Requisiti e ineleggibilità)

1. Può essere eletto Difensore Civico ogni cittadino italiano residente in un Comune della Regione che possieda i requisiti per essere eletto consigliere regionale ai sensi dell' articolo 1 della Legge 23 aprile 1981 n. 154.
2. Non sono eleggibili a Difensore Civico:

- a) i membri del Parlamento europeo e nazionale, i consiglieri regionali, provinciali, comunali o di circoscrizione;
 - b) i membri del comitato regionale di controllo e delle sue sezioni decentrate;
 - c) i dipendenti della Regione, delle Province, dei Comuni, delle Comunità Montane e delle Unità sanitarie locali;
 - d) gli amministratori e i dipendenti di società a partecipazione regionale, provinciale e comunale;
 - e) gli amministratori ed i dipendenti degli enti dipendenti dalla Regione;
 - f) i titolari, amministratori e dirigenti di enti e imprese legati da contratti, aventi ad oggetto prestazioni di opere o di servizi prolungati nel tempo, con la Regione, o con enti dipendenti dalla stessa, con le Province, i Comuni e le Unità sanitarie locali, ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dagli enti predetti, nonché i soggetti legati agli enti medesimi da convenzioni continuative di prestazione professionale.
3. Per valutare l'esistenza di cause di ineleggibilità si fa riferimento al giorno della elezione.

Art. 3

(Incompatibilità)

1. Al Difensore Civico si applicano le norme in materia di incompatibilità alla carica di Consigliere regionale, previste dalla legge 23 aprile 1981 n. 154.
2. Il Difensore Civico e' comunque incompatibile con ogni carica elettiva pubblica.

Art. 4

(Durata in carica, decadenza e revoca)

1. Il Difensore Civico dura in carica cinque anni e non può essere immediatamente riconfermato.
2. Qualora perda le condizioni prescritte per l'eleggibilità ne viene dichiarata la decadenza dal Consiglio regionale.
3. In caso di incompatibilità sopravvenuta si applicano le procedure previste per le analoghe situazioni dei Consiglieri regionali.