

familiare di un comune rivierasco della predetta provincia. L'Istante lamentava scarsa attenzione alla difficile situazione della sua famiglia da parte dei Servizi Sociali del Comune di residenza nonostante nel suo nucleo familiare fossero presenti due persone affette da handicap, occupasse un alloggio in cui erano presenti barriere architettoniche e per assistere entrambi i congiunti non riuscisse a lavorare in maniera continuativa. Il nostro Ufficio riscontrava notevoli problemi di comunicazione fra il cittadino e il comune titolato ad assisterlo e malgrado reiterati interventi sul comune in questione e contatti con il cittadino non riusciva ad arrivare ad una risoluzione degli annosi problemi. Si è disposto, pertanto, un esame congiunto presso la sede di Savona che ha permesso — grazie anche ad un contraddittorio — di appianare i motivi di incomprensione e, concretamente, di stilare un documento nel quale venivano indicati dal Comune i provvedimenti che potevano essere adottati a favore del cittadino, l'aiuto concreto che i servizi sociali potevano fornirgli (informazioni circa bandi di ERP, ricerca di un alloggio anche fuori comune, aiuti domiciliari, pasti veicolati) e da parte del cittadino l'accettazione degli stessi in attesa di una sistemazione più appropriata per la sua famiglia. Il cittadino ha manifestato apprezzamento per l'azione risolutiva svolta dal nostro Ufficio.

---000000---

A seguito di alcune istanze ed anche a denunce contenute in articoli di stampa di quotidiani cittadini l'Ufficio ha svolto un importante intervento in campo sanitario relativamente a sovraffollamento e inappropriata degli accessi ad un Pronto Soccorso di un Ospedale cittadino. L'intervento del nostro Ufficio, mirato ad interessare i vertici sanitari regionali e dell'Azienda Sanitaria interessata, ha permesso di ottenere un sollecito riscontro sia dall'Assessore

regionale competente che dai vertici della Azienda Sanitaria di riferimento. Le risposte ottenute hanno messo in evidenza come la predetta problematica fosse attentamente valutata ed al centro dell'attenzione dell'assessorato, sia per il consueto sovraffollamento sia per la necessità di porre rimedio a problemi organizzativi e sanitaria ma anche a quelli propriamente strutturali. E' stato sottolineato come, a seguito di un'errata programmazione compiuta in passato, non erano stati organizzati al meglio gli spazi e che, conseguentemente, senza le adeguate ripartizioni di volumi, non era possibile distinguere i pazienti tra *pre* e *post triage*, in attesa di visita, visitati ed in attesa di ulteriori accertamenti e pazienti, invece, in attesa di dimissioni o di trasferimento al reparto di ricovero. Si era cercato perciò di porvi rimedio allargando gli spazi del PS anche presso strutture adiacenti a quel plesso. Veniva inoltre informato il Difensore Civico che si lavorava anche al problema di assorbimento dei ricoverandi nei reparti e che a questo problema sarebbe stato posto rimedio con l'apertura di un nuovo padiglione a fine 2011. La Direzione della Asl. aggiungeva, inoltre, che era stato attivato un ambulatorio per i codici bianchi, e precisava che erano state impartite disposizioni per separare chi si trovava già in barella da chi attendeva il Triage e si era spostato il servizio di accettazione in un altro locale.

Alcuni cittadini in seguito hanno ringraziato l'Ufficio per l'intervento svolto.

---0000000---

Un gruppo di cittadini residenti nell'entroterra savonese sin dall'anno 2010 si erano rivolti al Difensore Civico in quanto in attesa da molti anni dell'allaccio alla rete idrica savonese. Gli istanti, fra cui un cittadino molto anziano che

aveva formulato all'Ufficio numerose richieste di intervento, sollecitavano un intervento sul Comune interessato e sulla Società che gestisce l'acquedotto al fine di riuscire ad ottenere l'agognato allaccio dovendo, in un caso specifico, ancora attingere l'acqua da un pozzo o comunque, soprattutto nel periodo estivo, essere riforniti con autobotti. Il nostro Ufficio, con numerosi interventi, aveva cercato di sensibilizzare entrambi gli enti interessati e venuto a conoscenza che l'intervento in oggetto era stato programmato e in parte progettato, si era attivato confidando di giungere - come era auspicabile - al cofinanziamento dell'opera da parte del Comune in questione. L'Amministrazione comunale in argomento sollecitata in tal senso aveva manifestato però una accentuata rigidità sottolineando che non essendo gli impianti acquedottistici di sua competenza non intendeva procedere con il cofinanziamento. L'Ufficio ha ritenuto allora di svolgere un esame congiunto a Savona con il Responsabile della società che gestisce l'acquedotto che si è concluso positivamente in quanto la predetta Società ha comunicato che stanno rendendo esecutivo il progetto di interconnessione con un altro Comune e che era già stato eseguito un rilievo topografico per individuare il percorso e che l'opera dovrebbe, ragionevolmente, essere conclusa nel giro di un biennio iniziando i lavori nel corso del 2012.

---ooo0ooo---

Numerose segnalazioni da parte di cittadini genovesi sono pervenute all'Ufficio in ordine a disservizi riscontrati presso una Azienda Sanitaria dovendo presentare la certificazione di esenzione ticket per reddito a seguito delle modifiche alla normativa apportate dalla manovra del Governo. Gli istanti, nella quasi totalità anziani, lamentavano, con esposti ed anche di persona, problemi di lunghe attese e la mancanza di

informazioni chiare e dettagliate. L'Ufficio è prontamente intervenuto sulle Azienda Sanitaria Locale di riferimento e dalla stessa ha ottenuto precise e sollecite informazioni in ordine ai provvedimenti adottati al fine di limitare il disagio all'utenza, con particolare riguardo alle categorie più deboli e fragili. I provvedimenti, nel concreto, hanno comportato la predisposizione di diverse unità di personale sia sanitario sia amministrativo che svolgessero funzioni di informazione e accoglienza e l'apertura di vari sportelli dedicati all'esenzione ticket. E' stato inoltre previsto per alcune strutture l'apertura degli sportelli esenzione ticket anche nelle fasce pomeridiane. L'Ufficio ha ricevuto lettere di ringraziamento dai cittadini che avevano segnalato il problema.

---0000000---

Un' istanza per la quale è stato significativo l'intervento del Difensore Civico è quella che ha riguardato un cittadino della Provincia di Savona che sin dall'inizio del 2011 si era rivolto al nostro Ufficio facendo presente che attendeva da oltre vent'anni che si concludesse con la liquidazione della somma a lui spettante a seguito di una procedura di esproprio per pubblica utilità - per certi versi anomala - in quanto la predetta procedura non si era conclusa con il previsto decreto di esproprio. L'istante, peraltro molto anziano, proprietario di una parte dell'area espropriata, a seguito di successione, aveva sollecitato dopo molti anni dall'ultima notifica l'Amministrazione Comunale competente a fornirgli informazioni in merito ai tempi di definizione della predetta procedura ricevendo un riscontro attraverso il quale il Comune in questione aveva manifestato una serie di difficoltà a ricostruire la vicenda relativa agli immobili oggetto della procedura espropriativa ed inoltre veniva velatamente manifestata la possibilità che il diritto dell'istante potesse essere

prescritto essendo trascorsi poco meno di vent'anni dall'ultima notifica inviata. Il Difensore Civico, dopo diversi interventi sull'Amministrazione in questione attraverso i quali veniva portato a conoscenza che la vicenda si stava analizzando senza però giungere ad una decisione definitiva, ha ritenuto di svolgere un esame congiunto presso la sede decentrata di quest'Ufficio a Savona durante il quale, anche attraverso un contraddittorio, si è riusciti a fare il punto della situazione ed il Comune in maniera collaborativa ha assicurato che c'era l'assoluta disponibilità ad arrivare per il cittadino in questione alla corresponsione di quanto dovuto — avendo peraltro già calcolato l'entità della somma spettante all'interessato — e ha assicurato al Difensore Civico che, con la collaborazione dell'interessato — che a sua volta si è reso disponibile a fornire tutta la documentazione necessaria attestante la sua proprietà — avrebbe cercato di definire in tempi ragionevolmente brevi la predetta procedura. Il cittadino ha manifestato la sua gratitudine per l'intervento del Difensore Civico che a suo dire gli permetterà di risolvere una vicenda che non contava ormai più di concludere.

---000000---

Una importante segnalazione proveniente dalla Consulta Regionale per l'handicap ha messo in luce i disagi che hanno coinvolto alunni portatori di handicap relativamente all'assistenza scolastica. In particolare la problematica denunciata, relativa al sostegno scolastico, faceva riferimento al numero di disabili iscritti nelle scuole genovesi sensibilmente aumentato nella misura di 500 in più rispetto all'anno 2010 ai quali, a seguito di tagli e accorpamenti degli istituti scolastici, non sarebbe stato garantito il sostegno dovuto nel rispetto del rapporto minimo di un insegnante di sostegno ogni due alunni diversamente abili. L'intervento del nostro Ufficio e

sull'Assessore all'Istruzione ha determinato l'adozione da parte del MIUR di un decreto che per l'anno scolastico 2011/12 ha previsto un aumento di (38 posti) di sostegno per la Liguria.

---0000000---

In materia sanitaria, a seguito di istanze di cittadini ed anche di casi riportati dalla stampa cittadina, è stato effettuato un importante intervento su una Azienda Sanitaria Locale per cercare di sensibilizzare la Direzione Generale dell'Azienda relativamente a disservizi in ordine alla prescrizione di accertamenti diagnostici in regime di urgenza. Tale intervento ha contribuito a determinare l'adozione di un provvedimento, adottato con delibera regionale, che ha definito una nuova procedura in merito al governo delle liste di attesa che, come era auspicabile dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, prevede diversi gradi di accesso: urgente, breve, differibile e programmato.

La presente sezione è stata redatta a cura dei Funzionari della Struttura

**Luigi Pincin
Maria Luisa Casaccia
Maria Paola Franciois**

GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

Nella relazione dello scorso anno, cui rinvio, il mio predecessore dott.ssa Faganelli ha compiutamente descritto lo stato delle cose, che non è mutato.

Succintamente, va ricordato che, dopo l'emanazione della *legge regionale n.12 del 2006* che aveva previsto la istituzione del Garante, la *legge regionale n.9 del 2007* ne aveva disciplinato funzioni e struttura. Non ne era peraltro mai seguita la nomina, tanto che la successiva *legge regionale n. 38 del 2009* aveva attribuito solo alcune di tali funzioni, in via transitoria, al Difensore Civico Regionale. E questa è ancora oggi la situazione, peraltro arricchita nel frattempo dalla promulgazione della *L. 12/7/2011 n. 112* istitutiva in sede nazionale della Autorità Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza e dalla nomina del suo primo titolare, a stento sopravvissuti alle falcie dell'era Monti.

Chi scrive ha cercato – e cercherà - di svolgere i compiti relativi con quell'impegno e quella consapevolezza che il delicato ruolo richiede, pur dovendo destinare la maggior parte delle proprie energie al ruolo primario che gli è stato assegnato. Tuttavia, perlopiù in colloqui informali, non ha mai nascosto di non possedere tutte le competenze specifiche necessarie per trattare ogni aspetto della delicata materia minorile e di auspicare quindi, pur non volendo in alcun modo interferire in decisioni che spettano ad organi politici, la nomina del Garante dei Minori.

Ciò premesso, va osservato che l'Ufficio, specie per l'encomiabile contributo della struttura amministrativa, pur ridotta nel numero, ha operato con grande professionalità e soprattutto con vive motivazioni. Il Garante, dal canto suo, oltre a trattare personalmente alcuni casi di cui si dirà in seguito, ha partecipato a convegni e incontri locali organizzati dall'UNICEF e, soprattutto, è stato coinvolto come *stakeholder* in un progetto pilota per minori vittime di abuso e sfruttamento sessuale di matrice ministeriale, a cui partecipano il Comune di Genova, l'ASL genovese, il Tribunale e la Procura per i Minorenni, l'Ospedale Gaslini, i Pediatri di Famiglia ed altri.

Fra i casi trattati, spicca la vicenda, riportata dalla stampa, di un minore disabile espulso proprio per ciò da una società sportiva di Loano, dove praticava col fratello la pallacanestro. Sollecitata anche dalla Consulta Regionale per la Tutela dei Diritti della Persona Handicappata, se ne è occupata tempestivamente la VIII Commissione di codesto Consiglio Regionale, che ha proceduto a varie audizioni, fra cui quella del Garante. In quella sede, ed in un successivo documento inviato agli organi dell'Ente, ho espresso la ferma opinione che si fosse verificato un atto discriminatorio in violazione della Convenzione Internazionale dei diritti dell'Infanzia, ratificata in Italia, nonché di tutta una successiva normativa nazionale e regionale e, in modo ancora più specifico, dello stesso Statuto del C.O.N.I. Ho pertanto auspicato un deciso intervento di tutti i soggetti pubblici a ciò abilitati non solo per ripristinare il diritto leso del minore ma anche per adottare tutte le iniziative opportune, specie in accordo col C.O.N.I., per evitare in futuro il ripetersi di casi analoghi a quello di Loano.

Un altro intervento è stato svolto a favore di un minore afflitto da gravi patologie ed iscritto alla scuola primaria di una cittadina rivierasca. I genitori avevano lamentato alcune carenze dell'attività didattica nei confronti del loro figliolo. Contattata dal Garante la Dirigente scolastica, questa si è fatta promotrice tempestiva di incontri e riunioni di esperti del Consultorio e di docenti (maestri, insegnanti di sostegno, logopedisti) con la famiglia, con risultati positivi e concreti, successivamente verificati nel corso dell'anno scolastico. I genitori del minore hanno manifestato soddisfazione per l'intervento.

Si è operato, ancora, presso l'Ufficio Scolastico Regionale prima che iniziasse nell'autunno 2011 l'attività didattica, al fine di sollecitare il doveroso controllo previsto dalla circolare ministeriale 10.2.2009 sulle spese per libri di testo. Una indagine di Adiconsum, infatti, aveva rivelato alcune violazioni dei "tetti" imposti, con preoccupazione delle famiglie. Con una nota del novembre 2011 il Garante veniva informato che erano state effettuate delle verifiche nelle scuole secondarie della Liguria con il risultato che, *"laddove si sono verificati sforamenti del tetto di spesa, questi si sono generalmente mantenuti nell'ambito del consentito 10%"*. La stampa dava ampio conto della vicenda.

Infine, è in corso un intervento presso un Comune dell'entroterra genovese per affrontare, insieme alla Associazione Genitori della Valle Scrivia, il problema del trasporto scolastico in periodo invernale. Lo scopo è evidentemente quello di rendere il più possibile fattivo e concreto l'adempimento dell'obbligo scolastico previsto, per l'istruzione inferiore, dall'art. 34, 2° com. della Costituzione.

Francesco Lalla

SINTESI DELL'ATTIVITA' SVOLTA

- PREMESSA

I dati statistici di seguito riportati forniscono elementi molto utili per lo studio dell'Istituto: l'elevato numero di contatti telefonici, a mezzo posta elettronica o di persona, ha portato ad un primo tentativo di inserimento statistico anche del lavoro non propriamente "istituzionale" (dal secondo semestre 2011) i cui dati sono stati elaborati ed interpretati al fine di consentire un più approfondito esame di tutto il materiale riferito, inseriti quindi in appositi report, sono stati inviati, mensilmente, all'attenzione dell'Ufficio di Presidenza. Tale conteggio statistico per l'anno 2012 sarà a cadenza trimestrale sempre mediante report redatti a cura della Segreteria.

Giova rilevare che per le discipline "privatistiche" (*diritto di famiglia, successorio, commerciale, contrattuale ecc. ecc.*) che maggiormente coinvolgono i cittadini, non rientrando queste nelle competenze proprie dell'Istituto, le pratiche ad esse relative rientrano in un conteggio a se stante e sono state oggetto di rilevazione ai fini statistici dal secondo semestre 2011.

Quasi sempre per telefono, infatti, si svolge un'attività di consulenza che può risultare più o meno approfondita a seconda delle circostanze e le esigenze del cittadino interessato. I cittadini si rivolgono all'ufficio per i più svariati motivi: spesso fraintendendone il ruolo, per avere consigli prettamente legali o per conoscere competenze o procedure proprie dell'Autorità Giudiziaria; a volte per un semplice conforto morale od uno sfogo legato ad un senso di impotenza nei confronti

dell'Amministrazione Pubblica, sovente per chiedere informazioni di carattere generale o segnalare, in forma spesso anonima, disservizi di Pubbliche Amministrazioni.

Anche per le istanze non ricadenti nella stretta competenza del nostro Ufficio (istanze riguardanti altri Difensori Civici, CORECOM ecc. ecc.) il personale operante nella struttura si impegna a fornire adeguato supporto informativo e l'utenza risulta ampiamente soddisfatta anche per questo tipo di interventi, statisticamente rilevanti, che pure nella loro "anomalia" rappresentano di fatto un serio aiuto per il cittadino.

Le richieste di intervento avvengono attraverso anche gli altri canali canonici di comunicazione e cioè per posta tradizionale e posta elettronica (per le e-mail vale lo stesso discorso dei contatti telefonici) nonché in conseguenza degli incontri presso la sede di Viale Brigate Partigiane 2 e le sedi logisticamente dislocate nell'ambito del territorio regionale.

GRAFICI E STATISTICA

Per un'analisi più approfondita del lavoro svolto, non si può non riportare, nel conteggio dei fascicoli aperti nell'anno di riferimento, il numero dei fascicoli a tutt'oggi pendenti dalle annualità precedenti.

I fascicoli pendenti dall'annualità 2010, in carico al 1° gennaio del 2011 risultavano nell'ordine di 198, di questi, alla fine dell'anno di riferimento, 111 erano ancora in “vita”. Da questo dato si rileva come il lavoro di questa Difesa Civica sia di difficile valutazione se riferito al solo anno oggetto della Relazione. Di fatto, le istanze presentate a questo Ufficio, seguono diversi *iter* e possono essere risolte, a volte in tempi brevi, ma in larga parte la loro trattazione può richiedere maggiori approfondimenti e quindi un lasso di tempo più lungo per la definizione.

Alla normale attività riguardante la trattazione dei fascicoli aperti dalla struttura, giova rilevare tutta una serie di interventi, per così dire, *informali*.

Questo lavoro è frutto di un'attività di rilevazione compiuta dalla Segreteria del Difensore Civico, con riferimento alle istanze che pervengono alla Struttura attraverso contatti telefonici o per posta elettronica, o accedendo direttamente presso gli uffici, che, pur rappresentando una cospicua parte di attività di intervento, spesso sfuggono ad ogni rilevazione per il fatto di essere appunto "*informali*", in quanto spesso non comportano l'apertura di un fascicolo d'ufficio.

Detta tipologia di istanze, infatti, che per lo più si concretizzano nelle più disparate richieste di informazioni, vengono affrontate e risolte dal personale preposto contestualmente, ovvero con immediata soddisfazione dell'utente, attraverso una risposta a voce, telefonica o per posta elettronica, nella quale sono direttamente fornite le informazioni richieste o le indicazioni utili al singolo caso.

Così, ad esempio, avviene in tutte le ipotesi in cui, dopo aver ascoltato il singolo problema dell'utente, il personale fornisce tutte le informazioni necessarie ad affrontare la questione, con indicazione dell'amministrazione cui rivolgersi, o anche del referente più diretto dell'Amministrazione, dei relativi recapiti.

Questo tipo di intervento, fino ad oggi non rilevato sistematicamente, si rivela in molti casi un efficace e concreto ausilio per il cittadino, talvolta disorientato o in difficoltà nel reperire in tempi brevi anche semplici, ma necessarie, informazioni.

Peraltro, merita di essere considerato anche il fatto che in alcune occasioni, già la semplice risposta telefonica è in grado di per sé di soddisfare situazioni anche complesse per l'utenza.

Ciò può avvenire, in particolare, con riferimento a richieste concrete sollevate dal singolo utente che ripropongano altri casi previamente affrontati e risolti in termini più generali; si pensi ad esempio a problematiche per le quali si siano svolti esami congiunti con Enti o Amministrazioni periferiche.

Questi contatti, nel secondo semestre del 2011 sono stati raccolti e catalogati in appositi report, che rappresentano un primo tentativo di sistematizzazione dei dati relativi ai contatti telefonici, compresi quelli ricevuti al numero verde istituito, la cui esigenza è stata più volte segnalata nelle precedenti Relazioni annuali sull'attività del Difensore Civico, in cui veniva posto l'accento sulla impossibilità di rilevare puntualmente tale tipo di interventi realizzati dalla struttura di supporto.

Con quest'ultima finalità, i dati nei Report, potrebbero concorrere a costituire una base per integrare i dati statistici esistenti.

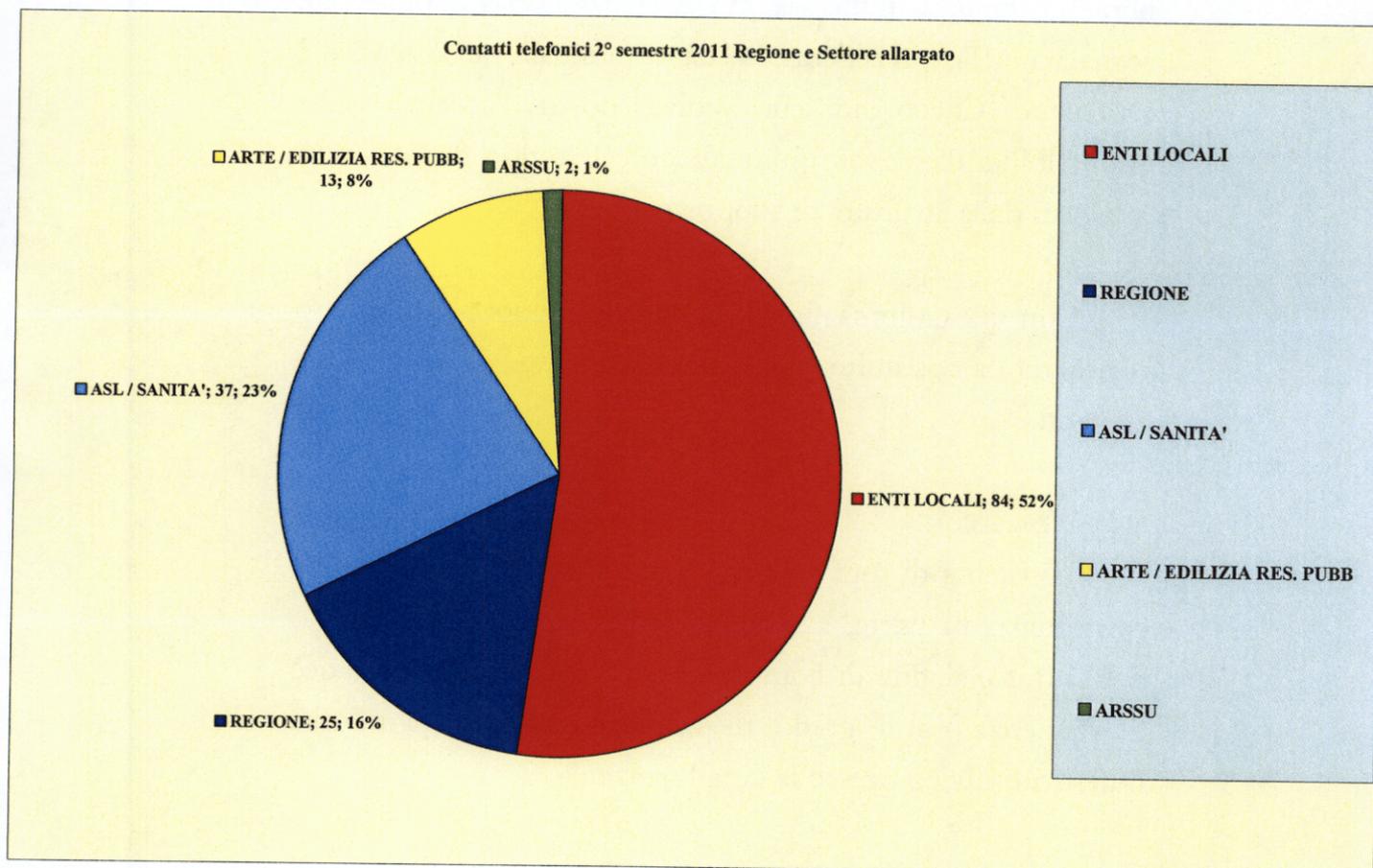
Non solo.

L'insieme di tutti i diversi dati a disposizione potrebbe contribuire, in parte, a fornire elementi utili per lo studio dell'Istituto, al fine di comprenderne l'andamento e le linee di tendenza ed il grado di conoscenza della figura del Difensore Civico presso la cittadinanza.

L'Ufficio, nel secondo semestre 2011, ha ricevuto, fatti salvi i normali contatti inerenti le pratiche in lavorazione, un totale di 506 contatti c.d. "informali" riguardanti i più disparati argomenti.

Di seguito, in apposito grafico, una sintesi degli Enti maggiormente interessati per contatti *informali*.

**- GRAFICO CONTATTI TELEFONICI REGIONE E SETT.
ALLARGATO 2° SEM. 2011**



In questo Grafico si riportano gli Enti Locali, le Aziende e gli Enti strumentali più citati dai cittadini.