

Ombudsman delle Marche



2012



DIFESA CIVICA



PAGINA BIANCA

DIFESA CIVICA		aperti	chiusi
Varie		61	65
Accesso agli atti (L.241/90)		31	32
Enti locali		25	28
Sanità – servizi sociali		23	23
Ambiente e territorio – trasporti – viabilità		23	21
Attività produttive (industria, artigianato, commercio, turismo, caccia e pesca)		13	16
Servizi pubblici – consumatori – ordini prof.li		14	15
Personale dipendente (Amministrazioni Varie - ex dipendenti pensioni)		12	14
Edilizia residenziale pubblica – ERAP		9	9
Interventi sostitutivi (Commissari ad Acta, interventi c/o i Comuni)		1	7
Urbanistica – lavori pubblici		4	6
Sisma – eventi calamitosi		2	2
Amministrazioni periferiche dello stato		0	1
tot.		218	239

Dif.Civ.Tab.1 - La casistica nel settore Difesa Civica anno 2012

Dei fascicoli inseriti nella categoria "varie" una successiva sotto-classificazione ha portato a ripartire nei 4 settori i singoli fascicoli come da schema

15% tributi
20% questioni tra privati
15% segreteria difesa civica
10% eventi/incontri
40% in generale

Dif.Civ.Tab. 2: Sottoclassificazione della categoria Varie anno 2012

CAP.6 DIFESA CIVICA

E' il settore storicamente più datato, in quanto la figura dell'attuale Ombudsman nello Statuto Regionale è nata inizialmente come Difensore Civico. Una funzione che si è protratta negli anni fino a convergere in modo unificato (L.R. n.23 del 2008), con il Garante dell'infanzia e dell'adolescenza, già istituito nel 2002 e con l'Autorità di garanzia contro le discriminazioni e per il rispetto dei diritti dei detenuti.

6.1 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA DIFESA CIVICA

L'attività di promozione della cultura della Difesa Civica regionale si è indirizzata a favore degli Enti locali, considerata la soppressione dei difensori civici comunali e la mancata istituzione del difensore civico territoriale.

A tal proposito, è stato predisposto il progetto "Autorità sul territorio" sottoposto all'attenzione dell'ANCI Marche, in rappresentanza dei comuni; il quale mira sostanzialmente, da un lato, a divulgare l'attività dell'Ombudsman regionale e, dall'altro, a supportare i cittadini in difficoltà con tutte le pubbliche Amministrazioni marchigiane.

In tale contesto, il soggetto di raccordo e di filtro tra gli organi regionali e comunali è stato individuato negli sportelli URP presso i comuni interessati, tenuta presente l'assenza dei medesimi negli enti di ridotte o ridottissime dimensioni, laddove non realizzate le forme associative dei servizi, mediante Unioni comunali.

Al fine di assicurare una miglior forma di tutela ai cittadini regionali, in data 04/06/2012 si è tenuto un incontro con le associazioni dei consumatori.

Dalla riunione è emersa una reciproca volontà di collaborazione, con scambio di informazioni per un'azione congiunta, volta a ricercare azioni comuni e linee sinergiche contro fenomeni di maladministration, a garanzia dei cittadini utenti marchigiani. In tale sede è stato auspicato un protocollo d'intesa tra le associazioni medesime e l'ufficio del Difensore civico regionale.

Infine, è stata concordata una riedizione della Carta dei Servizi dell'Ombudsman, in relazione alle ampliate funzioni della Difesa Civica regionale in materia di immigrazione previste dalla L.R. n.23 del 2008.

In ottemperanza all'impegno assunto, nel mese di settembre 2012, è stata elaborata una bozza della nuova Carta dei Servizi dell'Ombudsman, che verrà sottoposta alle associazioni dei consumatori per

eventuali ulteriori proposte e/o emendamenti. Tuttavia, si è deciso di temporeggiare nella definizione finale del documento, in relazione all'iter della nuova proposta di legge che propone una rivisitazione delle funzioni dei vari uffici in considerazione del mutato quadro normativo su alcuni importanti settori quali la Difesa Civica, la tutela dei diritti dei minorenni e delle persone ristrette della libertà personale.

Relativamente all'attività di Difesa Civica ulteriore servizio è costituito dalle informazioni costantemente rese ai cittadini richiedenti.

Tali informazioni si sono articolate su due livelli:

- da un lato sono state fornite notizie in merito all'iter dei fascicoli istruttori presso l'ufficio del difensore civico regionale nonché informazioni generati dei relativi procedimenti;
- dall'altro, in conformità dell'art.12 codice buona condotta UE, qualora siano stati ravvisati casi di incompetenza, i soggetti che si sono rivolti a questa Autorità di Garanzia sono stati indirizzati verso altri enti e organismi istituzionali.

Le informazioni sono state fornite sia per iscritto che per le vie brevi.

6.2 CASI DI PARTICOLARE RILIEVO GIURIDICO

Particolare rilevanza hanno assunto le questioni ambientali, sia sul versante dell'accesso agli atti, che in materia di diritto sostanziale.

Preme sottolineare la problematica legata alle tariffe idriche, a seguito dell'esito referendario 2011, sollevata dal comitato ambientale Acqua Bene Comune della Provincia di Pesaro-Urbino.

La diatriba ha investito la temporalità dell'applicazione delle nuove tariffe, laddove la competente Autorità di garanzia nazionale, in linea con le aspettative delle società concessionarie del servizio, ha dato indicazioni per riduzioni in avvenire, salvo conguaglio successivo; mentre il Consiglio di Stato si è recentemente espresso a favore dei cittadini, stabilendo che la decorrenza debba calcolarsi dal momento degli esiti delle consultazioni popolari.

Altro problema di natura ambientale ha riguardato, nel complesso, la frequente censura di mancanza di trasparenza nei comportamenti delle pubbliche amministrazioni in materia di procedimenti ambientali, con particolare riferimento alle procedure autorizzative.

Viene spesso lamentata la mancanza di pubblicazione delle informazioni obbligatorie, per legge, sui siti web delle pubbliche amministrazioni, come il rifiuto del coinvolgimento dei "portatori di interessi diffusi", spesso impossibilitati a intervenire nel procedimento.

Al riguardo, aderendo alle richieste delle associazioni ambientaliste, il difensore civico regionale ha cercato di risolvere le conflittualità in essere tra cittadini e le amministrazioni coinvolte, auspicando incontri, finalizzati alla ricerca di sintesi tra le problematiche ambientali e le contrapposte necessità di risorse energetiche, nonché le collaterali esigenze di promuovere iniziative economiche, volte a garantire nuove forme di occupazione.

La proposta trae motivazione dalla necessità di armonizzare gli interessi sottesi alle questioni, possibilmente ricercando una soluzione condivisa dei problemi, allo scopo di evitare lo sfociare degli interessi contrapposti in conflitti aperti, che, come noto, lungi dal risolvere le questioni, aprono fratture sociali difficilmente sanabili.

Non meno importanti sono state le tematiche affrontate in materia di trasporti pubblici locali.

Anzitutto è emersa con indiscutibile gravità la totale inefficienza dei trasporti ferroviari in occasione delle grandi neviccate del febbraio 2012, laddove si è assistito ad una palese incapacità di fronteggiare i casi di emergenza atmosferica da parte della società Trenitalia s.p.a., con la quale, la Regione Marche aveva stipulato un contratto di servizio che prevedeva rimborsi per disservizi nei confronti dei passeggeri, aventi ad oggetto soppressioni e ritardi delle corse.

Fenomeno che ha assunto caratteri di ordinarietà nel periodo considerato.

Si segnala comunque che la vicenda, lungi dall'aver rappresentato caratteri episodici locali, ha assunto connotati rinvenibili su scala nazionale: circostanza che ha indotto il Coordinatore nazionale dei difensori civici ad affrontare la tematica in sede romana.

Altro gruppo di istruttorie hanno riguardato le richieste di riesame avverso diniego tacito ad accesso agli atti, opposto dalle amministrazioni comunali delle città, capoluogo di Provincia, ad associazioni private, senza scopo di lucro, in materia di PEBA, ossia piani di eliminazione delle barriere architettoniche.

Dalla successiva risposta, fornita dai sindaci dei comuni interessati, si è appreso che i documenti, relativi ai piani in questione, non sarebbero stati esibiti in quanto non formati, vale a dire inesistenti.

I piani di eliminazione delle barriere architettoniche non sarebbero stati adottati per carenza di fondi a disposizione delle amministrazioni comunali a discapito dei soggetti diversamente abili.

Da ultimo non va sottaciuto che la maggior parte del volume di affari della Difesa Civica regionale, investe reclami su servizi di competenza degli enti locali marchigiani, con particolare riferimento ai comuni, che, in perfetta autonomia, decidono quando ed in quale misura investire il difensore civico regionale indirizzando i cittadini presso questo ufficio, in totale assenza di relativa convenzione tra le parti. (Dif.Civ.Tab.1).

Di seguito vengono elencati gli interventi che hanno dato origine ad istruttorie nel settore della Difesa Civica, distinti per materie di maggiore rilevanza.

6.2.1 Ambito Sociale

Interventi finalizzati al rispetto della vigente normativa regionale e riferiti a strutture per anziani, residenze protette, centri diurni per soggetti diversamente abili; inoltre, varie richieste avanzate da singoli cittadini residenti nelle cinque realtà provinciali della Regione Marche a tutela dei propri familiari fruitori dei servizi di ricovero e cura nei confronti di aumenti delle contribuzioni giornaliere a carico delle famiglie, a volte non del tutto motivate rispetto agli standard previsti dalle tariffe regionali e dalle vigenti disposizioni in materia.

Mediazione con servizi sociali dei Comuni per soggetti indigenti con problematiche economico-sociali. Accesso agli atti ai sensi dell'art.25 della L. n.241 del 1990 per la richiesta di documenti inerenti attività socio-sanitarie. Fornite informazioni sulle procedure per i contributi che le amministrazioni comunali riconoscono a soggetti invalidi o in presenza di uno stato di disoccupazione.

Fornite notizie agli utenti anche su questioni che non rientrano nelle competenze attribuite dalla legge al Difensore Civico Regionale, con reindirizzamento verso la magistratura ordinaria per materie condominiali, di sicurezza e per cause relative agli interessi accessori dovuti al ritardato pagamento di prestazioni previdenziali o assistenziali da parte degli enti preposti.

6.2.2 Ambito Sanitario

Sono stati affrontati i problemi relativi alla mancata erogazione da parte della Regione Marche dei rimborsi per spese sanitarie riferite ad interventi eseguiti fuori Regione e/o all'estero. E' stato richiesto l'intervento del

difensore civico regionale per definire questioni relative ad incidenti sul luogo di lavoro al fine di accelerare la conclusione di verifiche amministrative avviate dall'INAIL.

Particolare interesse è stato rivolto al problema dell'ottenimento dell'assistenza medica in alcuni casi di minorenni con famiglie in situazione di precarietà economica e per le stesse motivazioni sono stati attivati interventi nei confronti della ASUR per l'ottenimento della assistenza medica da parte di coppie di anziani. Nei confronti di alcune tipologie di disabilità, l'Autorità di garanzia regionale ha sollecitato la Regione Marche per favorire iniziative finalizzate a programmare, nella fascia dell'obbligo, attività formative per docenti di sostegno di studenti affetti da deficit senso-motori.

Sono stati affrontati diversi casi di ritardi e disservizi sulle modalità di prenotazioni al CUP, procurando alcune situazioni di criticità dovute alla mancata risposta degli operatori a specifiche richieste degli utenti.

Sempre in ambito sanitario alcune associazioni di settore hanno chiesto il riconoscimento nel registro delle malattie rare della Regione Marche della grave patologia della "sindrome di Sjogren".

A seguito del varo del nuovo Piano Sanitario, diversi sono stati i reclami di cittadini finalizzati ad arginare situazioni di disparità di trattamento tra le aree vaste in cui è stato suddiviso il territorio regionale.

6.2.3 Tributi locali e regionali

Le istanze hanno riguardato la richiesta di ampliamento nel territorio della raccolta differenziata rifiuti solidi urbani, l'applicazione delle riduzioni della Tarsu in presenza di redditi al di sotto dei limiti previsti dai regolamenti comunali. Richieste inoltrate all'Ufficio Tributi regionale per la dilazione di pagamento del bollo automobilistico; ricorsi di opposizione a sanzioni amministrative, L. n.689 del 1981 e D. Lgs. n.507 del 1999 irrogate dalla Regione Marche.

6.2.4 Urbanistica e lavori pubblici

Reclami relativi ai piani particolareggiati centri storici; varianti urbanistiche, mancato rispetto delle osservazioni sul PRG, solleciti per l'espletamento pratiche edilizie, presso enti locali; esposti per presunti abusi edilizi, pulizia di canali di scolo delle acque chiare adiacenti strade provinciali; corretta realizzazione di piste ciclabili.

6.2.5 Questioni cimiteriali

Interventi finalizzati a garantire in alcune amministrazioni comunali la giusta applicazione del regolamento di polizia mortuaria.

6.2.6 Violazioni del codice della strada

Contestazione di multe irrogate dalla Polizia Municipale. Pagamento delle ammende oltre i termini stabiliti dalla legge.

6.2.7 Onde elettromagnetiche

Interventi per presunte interferenze elettromagnetiche presso Ministero Sviluppo Economico, Ispettorato Marche Umbria ed i Comuni di competenza.

6.2.8 Politiche attive sul lavoro

Presunte irregolarità nei bandi di concorsi pubblici, perdita di lavoro, informazioni sulle politiche attive, ai sensi dell'art.18 dello Statuto dei lavoratori, problemi relativi al pubblico impiego e accesso agli atti presso gli enti locali.

6.2.9 Rapporti con ERAP ed altri Enti dipendenti dalla Regione

Interventi presso l'Ente regionale per l'edilizia pubblica territorialmente competente e conseguenti rapporti con i Comuni sia con richieste di riesame per vari accessi agli atti sia per errata attribuzione di punteggi in graduatoria.

6.2.10 Intervento su "usi civici – comunanze agrarie"

R.D. n.1766 del 1927 art.12, con esito positivo rispetto alla richiesta degli ex utenti della comunanza agraria presa in esame, per l'autorizzazione alla vendita dei beni silvo – pastorali.

6.2.11 Attività commerciali e professioni

Applicazione della L.R. n.9 del 2006 "Testo unico delle norme in materia di turismo", che disciplina le professioni turistiche; intervento per la corretta erogazione del contributo provinciale di "Sostegno alla creazione di nuove imprese"; mancata autorizzazione rilascio licenze commerciali.

6.2.12 Eventi sismici e calamità naturali

Richieste di contributi regionali relative a eventi sismici e calamitosi avvenuti in questi ultimi anni nel territorio regionale.

CITTADINI STRANIERI IMMIGRATI	aperti	chiusi
Discriminazione – stranieri	20	12

Dif.Civ.Tab. 3 - Fascicoli settore Difesa Civica - art.7 bis nell'anno 2012

CAP.7 IMMIGRATI E UFFICIO ANTIDISCRIMINAZIONI

Le funzioni svolte a presidio dell'art.7-bis della L. n.23 del 2008 sono state avviate a partire dal 01/07/2011.

7.1 COORDINAMENTO CON L'UNAR E LE RETI DI CONTRASTO ALLA DISCRIMINAZIONE

Il crescente e preoccupante fenomeno delle discriminazioni per motivi razziali, etnici e religiosi nei confronti dei cittadini stranieri immigrati e la contestuale e grave difficoltà delle Istituzioni preposte di intercettare e denunciare i casi di potenziale discriminazione, fanno emergere l'esigenza di realizzare una convergenza fra azioni di monitoraggio e raccolta delle denunce e delle iniziative di contrasto. Il Garante delle Regione Marche ha ritenuto prioritario realizzare un allargamento della base informativa sulla discriminazione, prioritariamente attraverso un preliminare coinvolgimento di tutti gli operatori del settore (mediatori interculturali, operatori e facilitatori) e delle organizzazioni che a vario titolo operano in favore dei cittadini stranieri immigrati. Si è inteso dar vita a un'attività di sensibilizzazione rivolta a tali figure professionali, finalizzata a diffondere e promuovere il principio di parità di trattamento

delle persone, indipendentemente dalla razza e dalla origine etnica e religiosa. Questa attività di sensibilizzazione, ha visto coinvolte le reti UNAR già operative sul territorio, ed è consistita nella programmazione e organizzazione di incontri (nell'anno 2012/2013) volti a diffondere la conoscenza anche legislativa (italiana ed europea) del fenomeno migratorio e a promuovere il principio di parità di trattamento oltre a favorire la diffusione degli strumenti di tutela, garanzia e sostegno nei confronti di coloro che subiscono discriminazioni. L'obiettivo è quello di rafforzare le reti già presenti, crearne di nuove e possibilmente realizzare un dialogo permanente che, anche attraverso Internet mediante un sito web condiviso, consenta di facilitare la denuncia di comportamenti discriminatori e l'effettivo coinvolgimento di coloro che sono esposti a discriminazione e degli operatori che supportano con il loro impegno l'azione in tutto il territorio regionale. Per la

realizzazione del progetto nel 2012 è stato costituito un Gruppo di Lavoro che vede il coinvolgimento dell'Ufficio dell'Ombudsman regionale, dell'Università degli studi di Urbino, Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP) e settore delle Politiche sociali afferente la Giunta regionale e dell'Osservatorio Diseguaglianze nella salute, ARS Marche.

7.2 ACQUISIZIONE DATI

L'Ufficio ha svolto attività finalizzata alla raccolta di dati di interesse settoriale in collaborazione con gli Atenei della Regione e l'Ufficio Scolastico Regionale (ad es. ricognizione dei dati relativi alla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza in ambito regionale, con riferimento al settore dei minori stranieri non accompagnati o affetti da disabilità).

Ha svolto attività di co-progettazione e finanziato una ricerca (in collaborazione con l'Università degli Studi di Macerata) inerente il tema dei "Bambini e adolescenti stranieri in stato di difficoltà e/ o abbandono nella regione Marche: strumenti di tutela e possibili soluzioni". Il lavoro di ricerca ha l'obiettivo di approfondire il tema dei minori stranieri temporaneamente allontanati dalla famiglia e collocati in Comunità. La ricerca analizzerà in particolare modo le problematiche relative all'allontanamento ed eventuale stato di abbandono, passaggio determinante per l'eventuale dichiarazione di adottabilità.

L'Ufficio ha provveduto inoltre alla stipula di n. 4 Protocolli di intesa a tutela dei minori, stranieri immigrati e detenuti con l'Ordine degli Psicologi, l'Ordine degli Assistenti Sociali, l'Ordine dei Medici e l'Ordine degli Avvocati di Ancona. Le intese hanno avuto lo scopo di realizzare iniziative istituzionali condivise per la difesa, il sostegno, la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti, la conoscenza dei diritti degli stranieri immigrati nel nostro Paese e dei diritti delle persone ristrette nella libertà personale, con particolare riguardo alle condizioni di vita coattiva intramuraria.

7.3 INFORMAZIONE E SUPPORTO AGLI STRANIERI VITTIME DELLE DISCRIMINAZIONI DIRETTE ED INDIRETTE

L'ufficio nel 2012 ha svolto attività di informazione e di supporto ai cittadini stranieri che si sono rivolti al servizio per chiedere informazioni e soprattutto supporto e sostegno nell'ambito dei rapporti con i competenti Servizi sociali.

Viene svolta inoltre un'attività di mediazione con Enti Locali e le Associazioni che operano a sostegno dei cittadini stranieri immigrati per la gestione dei singoli casi.

Si citano a titolo meramente esemplificativo alcune delle tematiche più frequentemente affrontate dall'Ufficio del Garante:

- Strategia Nazionale d'inclusione dei Rom, Sinti e Camminanti al fine di svolgere attività di mediazione fra amministrazioni locali e le comunità presenti sul territorio regionale;
- studio di casi specifici inerenti la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria alla popolazione straniera da parte della Regione,
- approfondimento della normativa inerente l'iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora ovvero dimoranti in roulotte e camper, e sua pratica applicazione;
- studio, in collaborazione con l'INPS, della vicenda inerente il blocco dei nuovi tirocini delle persone con disabilità;
- l'accesso alla cittadinanza italiana per i minori stranieri di seconda generazione,
- problematica dei permessi di soggiorno e della concessione della carta di soggiorno con particolare riguardo ai familiari di cittadini UE.

Rientra nelle competenze proprie dell'Autorità di garanzia regionale anche l'attività di mediazione fra le varie Amministrazioni pubbliche, finalizzata a supportare ed informare i cittadini stranieri immigrati in merito all'attivazione dei servizi sociali e degli altri servizi territoriali competenti. In particolare sono state avanzate richieste da parte di alcuni cittadini stranieri immigrati, per i quali spesso risulta difficoltosa la comprensione delle procedure amministrative e burocratiche di accesso ai servizi essenziali delle amministrazioni, segnalazioni relative a disfunzioni, ritardi e scarsa attività di

informazione.

7.4 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni pervenute al Servizio hanno riguardato prevalentemente gli Enti locali, con particolare riferimento ai servizi sociali dei Comuni, si citano a titolo di mero esempio:

- realizzazione di interventi a sostegno del mercato delle locazioni ad uso abitativo e alla concessione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, in favore di fasce deboli della popolazione;
- segnalazione inerenti situazioni di grave disagio e povertà in capo a cittadini stranieri immigrati: richiesta di attivazione (mediazione) in capo ai Servizi Sociali del Comune di afferenza al fine di verificare la possibilità di porre in essere interventi utili quali ad esempio: prestazioni sociali agevolate, sussidi economici, assistenza domiciliare o altri servizi sociali assistenziali.

Ombudsman delle Marche



2012



GARANTE PER
L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

PAGINA BIANCA

GARANTE INFANZIA		aperti	chiusi
Varie infanzia		33	31
Famiglie – adozione – tutela e curatela		27	8
Istruzione infanzia		18	22
Disagio psicofisico e maltrattamento		11	13
Sanità infanzia – servizi sociali		10	9
Comunità e minori fuori della famiglia		6	4
Minori non accompagnati		1	1
tot.		106	88

Inf.Tab. 1 - La casistica trattata nel 2012

Dei fascicoli inseriti nella categoria "varie" una successiva sotto-classificazione ha portato a ripartire nei 4 settori i singoli fascicoli come da schema

51% ricerche-progetti-eventi
7% adozione tutela-curatela
4% Istruzione infanzia
4% Maltrattamento
34% in generale

Inf.Tab. 2 - Sottoclassificazione della categoria Varie anno 2012

CAP.8 GARANTE DEI DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

La Regione Marche ha istituito il Garante dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza con L.R. n.18 del 2002, funzione unificata nell'Ombudsman con L.R. n.23 del 2008.

8.1 AREE DI INTERVENTO PREVALENTI

La casistica affrontata dagli uffici del Garante per l'infanzia comprende tipologie estremamente eterogenee in considerazione della pluralità degli ambiti esperienziali in cui risulta coinvolto un minore, pertanto estremamente differenziate risultano anche le forme di intervento messe in atto al riguardo su ognuno dei seguenti settori istituzionali:

Sanità: rientrano nella categoria i casi di ritardo o mancata erogazione di prestazioni socio-sanitarie o riabilitative relative ai minorenni.

Istruzione: violazioni del diritto alla studio per mancata assegnazione o riduzione delle ore di sostegno scolastico, di educativa scolastica o domiciliare, mancata produzione, ritardo o inadeguatezza dei PEI, problematiche correlate alla condotta di alcuni insegnanti, violazione degli statuti o delle norme relative al funzionamento delle istituzioni scolastiche. Problematiche relative all'accoglienza e al trattamento dei soggetti disabili.

Adozione/Affido: criticità correlate ai casi di affido ed adozione, all'elevato grado di conflittualità genitoriale in caso di separazioni o di situazioni di crisi familiare.

Comunità: casi di minori collocati in comunità o situazioni correlate al funzionamento delle strutture di accoglienza.

Maltrattamento: casi di abuso e maltrattamento il cui percorso di tutela viene attivato in ritardo o in maniera disfunzionale rispetto al superiore interesse del minore.

Disagio Psicofisico minori: la categoria comprende tutta la casistica non riconducibile alle tipologie sopra indicate e per le quali, si evidenzia comunque una compromissione dei diritti del minore coinvolto.

8.2 MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)

Nell'anno 2012 l'ufficio del Garante regionale dell'infanzia e adolescenza ha ripreso ad occuparsi con forza dell'accoglienza e gestione dei minori stranieri non accompagnati, avviando un nuovo tavolo tecnico sulle problematiche connesse al monitoraggio di questo fenomeno.

L'obiettivo è stato quello di anticipare, per quanto possibile, le future emergenze e garantire ai MSNA la piena esigibilità dei diritti di cui sono portatori, mediante l'apertura di un canale di scambio e collaborazione attiva ed efficace tra le varie agenzie coinvolte per implementare la capacità di fare rete anche con la società civile a vario titolo coinvolta, ma soprattutto, per avviare un'efficace attività di verifica

periodica su un fenomeno ancora caratterizzato da aspetti non del tutto chiari, come dimostrano le cicliche denunce di presunti respingimenti nei porti italiani.

Il tavolo tecnico, composto dai rappresentanti del Tribunale per i Minorenni, dei Giudici Tutelari, delle Prefetture, delle Questure, del GUS (Gruppo umana solidarietà) che opera al Porto di Ancona, dei servizi sociali dei comuni più coinvolti dal fenomeno e delle associazioni di volontariato, ha analizzato le tipologie di MSNA presenti nella nostra regione, i cambiamenti dei flussi migratori, i tempi di risposta, le risorse messe a disposizione e i nodi critici ancora da risolvere, individuando strategie condivise di fronteggiamento e coordinamento che saranno prossimamente raccolte nelle linee guida sull'accoglienza dei minorenni stranieri non accompagnati. Da una recente analisi sulla situazione dei MSNA nelle Marche infatti emerge che, sebbene tra il 2009 e il 2011, gli indici della presenza sono rimasti pressoché invariati: 333 nel 2009 e 312 nel 2011 (fonti Consiglio italiano rifugiati e Osservatorio politiche sociali), a partire dal 2011 si è constatato che 139 soggetti (pari al 44% dei ragazzi intercettati) sono risultati poi irreperibili. Un fenomeno che non può essere sottovalutato e che va analizzato e compreso con attenzione.

8.3 TUTORI E CURATORI SPECIALI

Il tutore rappresenta un'importante risorsa che la società civile mette a disposizione dei bambini/e, e dei ragazzi/e minori d'età che vivono in condizioni di disagio a causa delle loro famiglie. Una figura *amicale* che, in linea con la *Convenzione di Strasburgo sull'esercizio dei diritti del fanciullo* del 1996 (ratificata dall'Italia con L. n.77 del 20/03/2003), supera il concetto di rappresentanza legale e gestione del patrimonio del minore per acquisire quello della *cura del minore d'età* e perciò *azione concorrente nell'indirizzo educativo e di crescita* di concerto con gli altri soggetti coinvolti. Il tutore volontario costituisce pertanto un'innovazione in particolare sotto il profilo sociale, perché consolida l'idea che la tutela dei minori di età è un dovere delle istituzioni ma anche una responsabilità di tutta la comunità.

A partire dal riconoscimento dell'importanza strategica di questa figura nelle azioni di tutela e, in considerazione delle più recenti normative sul tema, nel 2012 l'ufficio del Garante per l'Infanzia e l'adolescenza, in adempimento al dettato normativo vigente, ha inteso implementare il processo di investimento su queste figure che volontariamente prestano il loro servizio attraverso due azioni, tra loro concorrenti, tese a migliorarne la professionalità e l'efficacia degli interventi:

- a) **progettare**, in collaborazione con l'Università di Macerata - Dipartimento di Scienze Politiche, della Comunicazione e delle Relazioni Internazionali e con il coinvolgimento di vari ordini professionali interessati, un **nuovo corso di formazione di base per tutori e curatori** (avvio previsto nei primi mesi del 2013), al fine di acquisire nuove professionalità e competenze che potranno aggiungersi alle disponibilità in elenco e in parallelo proseguire nell'organizzazione degli aggiornamenti tematici, anche in modalità *blended e-learning*;
- b) **avviare**, nel giugno 2012, uno **spottello di consulenza e accompagnamento all'esercizio pratico delle tutele e curatele assunte** (L.R. n.23 del 2008 art.10) con la possibilità, per i tutori e curatori nominati, di richiedere un confronto sulle esperienze vissute, sulle singole specifiche questioni e/o problematiche emerse, ma anche per garantire un'opportunità con cui monitorare il servizio reso. Dall'analisi delle richieste pervenute, nei primi sei mesi di erogazione del servizio è emerso che l'oggetto degli interventi ha riguardato per lo più i

Il rappresentante, tutore o curatore, del minore d'età oggi

introduzione
Vittorio Solazzi
Presidente del Consiglio regionale delle Marche

relatore
Italo Tanoni
Ombudsman delle Marche

relatrice
Albarosa Talevi
Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza
presenta il **Il Corso di formazione di base per tutori e curatori speciali del minore d'età**

relatrice
Avv. Maria Giovanna Ruo
docente di diritto di famiglia e minorile all'università LUMSA di Roma
Presidente di Consiglio-Camera Nazionale Avvocati per la Famiglia e i Minorenni

diabattito

14 dicembre 2012
ore 15.30
Ancona, Palazzo delle Marche
Piazza Cavour, 23 Sala Pagoda

Sono stati concessi tre crediti formativi per Avvocati

Inf.Fig.1 - L'iniziativa per tutori e curatori del Dicembre 2012

rapporti con gli organi giudiziari (Tribunale Minorenni, Tribunale Ordinario), i permessi di soggiorno per minore età, l'accesso ai servizi sanitari, i rapporti con i servizi territoriali;

c) nell'ambito dell'attività di approfondimento/aggiornamento dedicata ai tutori e curatori, nel 2012, sono stati organizzati due eventi in cui, da osservatori diversi, si è approfondito il ruolo del tutore e curatore. Le iniziative sono state realizzate con seminari di approfondimento tematico, rispettivamente il 29/02/2012 sul "Il ruolo del Tutore volontario, esperienze e criticità" tenuto dalla dott.ssa Ornella Riccio Presidente del Tribunale per i Minorenni delle Marche, e il 14/12/2012 "Il rappresentante tutore e curatore del minore d'età oggi" che ha visto l'intervento dell'Avv. Maria Giovanna Ruo, Docente di Diritto di famiglia e minorile all'Università LUMSA di Roma.

8.4 DISABILITÀ, SCUOLA E RETE SOCIALE

L'Ombudsman regionale, in attuazione del proprio programma per l'anno 2012, ha inteso, attraverso la realizzazione di questo progetto, sostenere l'impegno e l'operosità di alcuni soggetti del privato sociale, dei servizi, dell'associazionismo delle famiglie, delle fondazioni, che nel nostro territorio regionale, promuovono la cultura della tutela dei disabili attraverso concreti percorsi educativi.

In questa direzione sono state prese in considerazione due proposte pervenute dall'associazionismo territoriale.

La prima proposta, promossa dalla Fondazione ARCA e dall'AIB Marche dal titolo "*L'esperienza dei libri in simboli, gli IN-book*" realizzata a Senigallia il 22/10/2012, in cui è stato affrontato il tema del leggere diversamente, leggere tutti. Per raggiungere questo obiettivo sono state presentate alcune esperienze accompagnate dal punto di vista di esperti dell'ambito sanitario, educativo, sociale e culturale di livello nazionale e regionale. Sono stati presentati i libri con i segni, materiale documentario "adattato", pensato per chi ha difficoltà di linguaggio, comunicazione e relazione o difficoltà cognitive/intellettive (soggetti autistici ma anche sordi, ciechi, ipovedenti e dislessici) per incrementare le loro abilità comunicative, favorirne l'autonomia sociale, l'accesso alla lettura e all'utilizzo delle biblioteche. La seconda iniziativa, promossa dall'Associazione AiMuSe dal titolo "*E se non fosse solo timidezza*", in cui esperti del settore sanitario, scolastico e sociale, nazionali e regionali, hanno affrontato il tema del "mutismo selettivo". Infine sono stati intrapresi e

favoriti rapporti di scambio e collaborazione su tematiche relative alla tutela dell'infanzia e all'esigibilità dei diritti con UNICEF Italia, Cismai (Coordinamento servizi contro il maltrattamento e l'abuso all'infanzia), Save the Children Italia, Associazione Tutori e Curatori volontari delle Marche, Coordinamento delle Comunità per minori delle Marche, ufficio del Garante per l'infanzia Nazionale (partecipazione al tavolo nazionale sui minori stranieri non accompagnati), Associazione "La voce dei bambini" Onlus, alcuni rappresentanti di categoria dei servizi socio-sanitari dei Consulteri Familiari del territorio marchigiano e dell'Azienda Ospedaliera Salesi.

8.5 RICERCA SUGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE FAMILIARE NELLE MARCHE

La ricerca condotta dal Prof. Guido Maggioni dell'Istituto di Sociologia dell'Università degli Studi Carlo Bo di Urbino con la collaborazione dell'Ufficio del Garante, è stata finalizzata al monitoraggio di alcune realtà del territorio che operano in materia di mediazione familiare, e delle risposte offerte dal servizio pubblico regionale. I risultati del lavoro sono stati presentati in occasione del seminario di studi che si è svolto il 18 gennaio 2013, presieduto dalla Vice presidente del Consiglio Regionale Paola Giorgi, a cui hanno preso parte il Garante Nazionale Vincenzo Spadafora, la Presidente del Tribunale dei Minorenni Ornella Riccio e la componente della commissione parlamentare infanzia e adolescenza Luciana Sbarbati. La ricerca si è configurata come un primo step per la formulazione ai decisori politici di proposte per la riorganizzazione dei servizi di mediazione familiare.

8.6 CORSO DI SENSIBILIZZAZIONE DEGLI INSEGNANTI DELLE SCUOLE SECONDARIE SULLE TEMATICHE DELL'ABUSO E MALTRATTAMENTO A DANNO DI MINORI

Il corso giunto alla seconda annualità, organizzato in collaborazione con il CRISIA coordinato dalla Prof. Serena Rossi dell'Università di Urbino e dall'Ufficio Scolastico Regionale si è posto l'obiettivo di aggiornare gli insegnanti della scuola secondaria in relazione al fenomeno dell'abuso sui minori, sotto il profilo psicologico, sociale e giuridico, al fine di assicurare una più efficace azione di prevenzione in tutto il territorio regionale.

8.7 RICERCA SUI DATI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI DELLE MARCHE, RELATIVI AI CASI DI MALTRATTAMENTO ED ABUSO

In assenza di dati nazionali e regionali attendibili sul fenomeno dell'abuso e maltrattamento, la ricerca è stata finalizzata al monitoraggio del fenomeno, sulla base dei dati a disposizione dell'autorità giudiziaria locale, anche in vista della definizione di ipotesi di riorganizzazione del settore della tutela.

8.8 EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ I° ANNUALITÀ

Il progetto, in collaborazione con il Dipartimento per la Sicurezza della Regione Marche, l'Ufficio Scolastico Regionale prevede la realizzazione di interventi di educazione alla legalità in cinque istituti scolastici superiori marchigiani. Ogni istituto ha provveduto alla definizione di un progetto rispondente alle problematiche correlate alla legalità ed avvertite come prioritarie dai docenti, dai genitori, dagli studenti e dai dirigenti scolastici interessati. I progetti, opportunamente documentati, dovranno costituire esempi emblematici di buone pratiche da diffondere sul territorio regionale.

8.9 EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ II ANNUALITÀ

L'itinerario progettuale prevede la realizzazione di interventi di educazione alla legalità in quattro istituzioni scolastiche: una primaria di secondo grado e tre scuole secondarie di primo grado. Ogni istituto ha provveduto alla definizione di un percorso rispondente alle problematiche correlate alla legalità ed avvertite come prioritarie nello specifico contesto formativo. I materiali prodotti dalle scuole coinvolte nelle iniziative di educazione alla legalità, I e II annualità, verranno diffusi sul territorio regionale mediante la realizzazione di una mostra itinerante, aperta all'intera cittadinanza marchigiana, curata e realizzata da un liceo classico ed un liceo artistico della provincia di Ancona.

8.10 RICERCA SULLE DIPENDENZE PATOLOGICHE

La ricerca condotta in collaborazione con l'Università di Ancona, Prof.ssa Vicarelli e l'Ufficio Scolastico Regionale è stata finalizzata allo studio del concetto di dipendenza patologica, così come percepito dagli

studenti delle scuole secondarie. Questo iniziale momento di screening dei fenomeni di dipendenza diffusi nel nostro territorio, rappresenta il primo livello per la progettazione di efficaci azioni di prevenzione da promuovere in collaborazione con gli enti pubblici a vario titolo coinvolti nella tutela dei minori.

8.11 REALIZZAZIONE VADEMECUM PER INSEGNANTI PER LA RILEVAZIONE E SEGNALAZIONE DEI CASI DI MALTRATTAMENTO ED ABUSO A DANNO DEI MINORI

In collaborazione con l'Ambito territoriale sociale di Fano si è provveduto alla stesura e diffusione di un vademecum per insegnanti intitolato "La bussola scolastica": strumento utilizzabile dai docenti per un più efficace processo di rilevazione degli indicatori di maltrattamento ed abuso nei rispettivi contesti educativi.

8.12 QUALITÀ DELLA VITA INFANTILE

A partire dall'anno 2010, l'iniziativa proposta dall'Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza sulla *qualità della vita nella prima infanzia* ha avuto come obiettivo prioritario quello di effettuare una ricognizione delle problematiche afferenti la gestione dei servizi (nidi, scuola dell'infanzia) con azioni mirate di ascolto ed interlocuzione con il pianeta infanzia per la fascia dei bambini in età pre-scolare. Fin dal principio all'iniziativa è stata garantita massima continuità trattando l'argomento della qualità della vita anche per la fascia della seconda infanzia e dell'adolescenza. Il progetto ha cercato di coinvolgere anche i genitori, la scuola, gli enti locali, gli operatori socio-sanitari e le strutture legate all'associazionismo.

Il tavolo tecnico ricostituito nel 2011 e composto da differenti professionalità che a vario titolo si occupano dell'infanzia (insegnanti, assistenti sociali ed esponenti degli Ordini Professionali degli psicologi e dei pedagogisti), nell'anno 2012 è stato ampliato con ulteriori rappresentanti di Enti del pubblico e del privato sociale e di professionalità e di esperti nella tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Negli incontri del 2011 sono stati focalizzati alcuni temi salienti poi declinati attraverso alcuni significativi articoli della Convenzione ONU ed affrontati in quattro incontri di confronto realizzati nelle province marchigiane. Le tematiche affrontate sono state: Diritto dei bambini all'educazione e all'istruzione (artt.28-29), Diritto alla salute (art.24), Diritto al gioco, alla libertà di pensiero e

di espressione (artt.13-14-15), Diritto a crescere in una famiglia (artt.9-20-21), Diritto alla cittadinanza (artt.7-8). In seguito è stato organizzato un incontro finale che ha rappresentato il momento di raccolta e di sintesi delle istanze provenienti dalle varie realtà e agenzie educative e formative presenti nel territorio regionale, da cui sono emersi gli argomenti da affrontare nel 2012. Il tavolo tecnico si è allora suddiviso in quattro gruppi di lavoro, al fine di approfondire i seguenti diritti: il diritto all'educazione, diritto al gioco, diritto alla famiglia e diritto all'ascolto.

8.13 PROGETTO "L'INFANZIA E I SUOI DIRITTI 2012"

Sulle tematiche sopra indicate sono state così organizzate ulteriori giornate seminariali, ciascuna dedicata a sviluppare e approfondire ognuno dei quattro diritti secondo la seguente cadenza temporale:

Diritto all'educazione - 19 Novembre Fano (PU): la scuola deve garantire una vera accoglienza e la massima attenzione ai bisogni formativi ed educativi dell'alunno. La trasmissione del sapere e della conoscenza deve passare dunque attraverso un processo di partecipazione, di ascolto e di messa in pratica delle regole per acquisire conoscenza in questa società complessa. Si tratta di approfondire la rivalutazione delle relazioni dei ruoli, dell'autorità e delle procedure di acquisizione dei saperi. Uno dei nodi cruciali di oggi è quello della conciliazione tra l'Io e il Noi, mettendo in pratica attraverso tecniche idonee l'apprendimento cooperativo tra bambini attraverso l'insegnamento dell'interdipendenza positiva.

All'interno della giornata seminariale sono emerse delle priorità in merito alla suddivisione di alcune sotto-tematiche relative al diritto all'educazione come: la disabilità, la dispersione scolastica, l'utilizzo di internet.

Diritto all'ascolto - 20 Novembre Castelfidardo (AN): un diritto che fa prevalente riferimento a tutta l'esperienza di vita di un bambino-ragazzo e trasversalmente la pervade. Tra i professionisti che si occupano di minori, quelli che più frequentemente si richiamano al diritto all'ascolto o richiedono che un minore venga ascoltato, vi sono gli operatori dell'area giudiziaria: avvocati, assistenti sociali e magistrati. Il diritto del minore all'ascolto dovrebbe essere prassi consolidata nei procedimenti giudiziari che lo coinvolgono direttamente e indirettamente soprattutto nelle procedure di separazione consensuale dei genitori. In realtà è un diritto estendibile anche ad altri aspetti della vita infantile come la famiglia, la scuola, lo sport, e le realtà

medico ospedaliero in cui il bambino viene ricoverato.

Diritto alla famiglia - 21 Novembre Cupra Marittima (AP): ogni bambino e ragazzo ha il diritto di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia. Pertanto è necessario definire prospettive etiche, politiche e progettuali capaci contemporaneamente di promuovere forme di cura sia dei ragazzi che delle loro famiglie. Crescere in un ambiente sano, tutelante, capace di cura, non è una possibilità offerta al bambino ma è un suo diritto e come tale sollecita la collettività a lavorare per la sua esigibilità. Tra i punti focali emersi durante questa giornata di confronto c'è la necessità di una più attenta promozione della cultura dell'infanzia, focalizzando l'informazione sui diritti ad essa dedicati al fine di sviluppare nella comunità il senso di responsabilità nell'azione di tutela e di cura dei bambini, attraverso forme diversificate di affiancamento e aiuto solidale. Altro punto focale è quello della garanzia dei tempi d'intervento affinché i bambini non siano costretti a vivere in situazioni in cui è difficile recuperare una situazione di normalità.

Diritto al gioco - 22 Novembre Camerino (MC): la riflessione è partita dall'analisi dell'articolo 31 della Convenzione sui diritti dell'infanzia, emanata dall'O.N.U il 20 novembre 1989, che definisce il diritto al gioco come bisogno prevalente e vitale dell'infanzia, motivato da esigenze e implicazioni di ordine fisiologico, psichico, spirituale e sociale e basato sul riconoscimento della pienezza umana in ogni fase della vita. I bambini dunque hanno il diritto di giocare e il gioco viene considerato nella sua accezione educativa come metodo efficace per imparare attraverso una serie di regole e di ruoli a rispettare e ad interfacciarsi con "l'altro", che può essere un coetaneo, un insegnante/educatore, un genitore, ecc. Quest'ultima giornata di studio ha confermato l'importanza dell'integrazione delle varie aree vitali e di interesse dei bambini e delle bambine, rimarcando come il diritto al gioco – così come gli altri diritti- sia di importanza essenziale e va garantito attraverso interventi sul territorio (urbanistica), nella scuola, nella famiglia, nelle associazioni, nelle attività sportive e nelle realtà medico ospedaliere dedicate all'infanzia e all'adolescenza.

L'infanzia e i suoi diritti
Il diritto all'educazione
19 novembre 2012
ore 15.30
Fano
Sala della Concattedra

L'infanzia e i suoi diritti
Il diritto dei bambini e dei ragazzi ad essere ascoltati
20 novembre 2012
ore 15.30/ore 18
Castelfidardo
Sala Convegni, ex Cinema Comunale
Via Mazzini, 6

L'infanzia e i suoi diritti
Il diritto a una famiglia
21 novembre 2012
ore 15.30
Cupra Marittima
Cinema Margherita

L'infanzia e i suoi diritti
Il diritto del bambino al gioco
22 novembre 2012
ore 15.30
Sala della Muta del Palazzo Ducale
Università degli Studi di Camerino

Inf. Fig. 2 - Le quattro giornate dell'infanzia 2012

8.14 LA GIUSTIZIA MINORILE

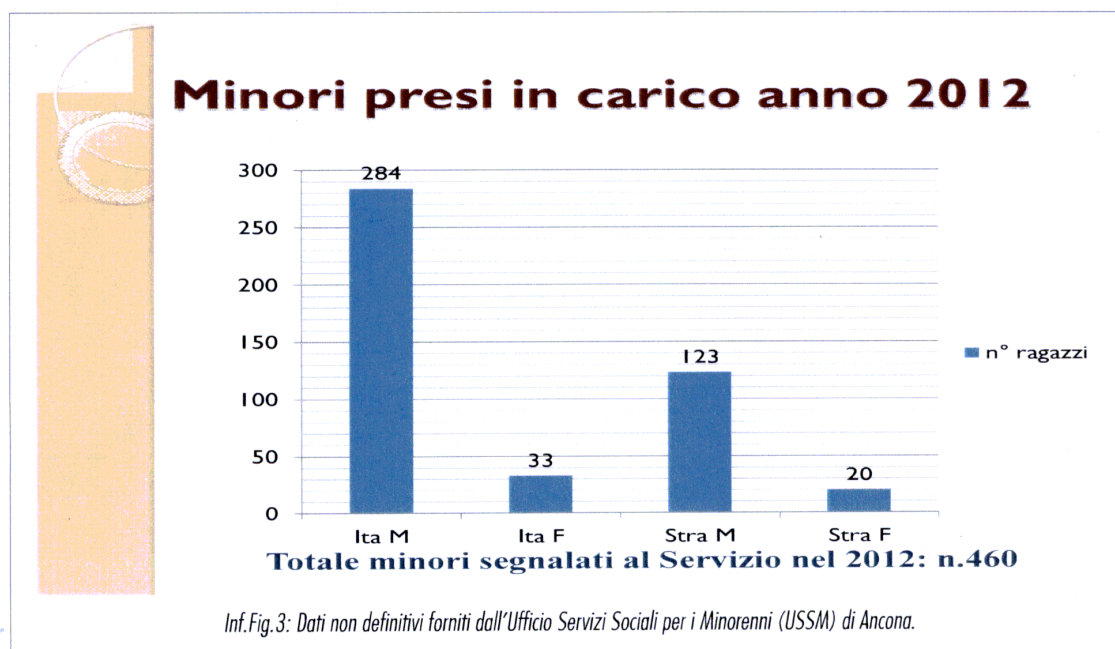
È un settore che nel passato è stato considerato marginale dal Garante regionale anche perché non esplicitamente riconosciuto nel quadro normativo della L.R. n.23 del 2008. Tuttavia, il sistema della Giustizia minorile nell'ultimo decennio ha acquisito sempre più peso e importanza non solo per l'aumento esponenziale dei reati, ma anche e soprattutto per la capacità di tutela dei minori sottoposti a provvedimento giudiziario sia in fase trattamentale che in quella processuale, attraverso il percorso della mediazione penale minorile (D.P.R. n.448 del 1988). Da una parte questo istituto avviato nella nostra Regione nel lontano 1999 ha favorito, attraverso la messa alla prova, il superamento di una logica conflittuale verso una logica riparatrice; dall'altra, l'esperienza virtuosa del Centro per la mediazione dei conflitti, istituito dalla Giunta regionale nel 2002 e funzionante a regime dal 2006 ha portato a un miglioramento della situazione relativa a molti soggetti evitando la reiterazione dei comportamenti devianti anche attraverso il riconoscimento, da parte degli attori stessi, non solo della colpa ma anche della necessaria riparazione nei confronti della vittima del reato. Il fenomeno dei minori segnalati e/o sottoposti a procedimenti giudiziari è rilevante anche nel nostro contesto regionale.

Lo attestano i dati forniti dall'USSM (Inf.Fig.3).

Dalla tabella si nota che nella maggior parte dei casi sono coinvolti soggetti in età adolescenziale e questo fattore è stato preso nella massima considerazione da parte dell'ufficio del Garante che nel 2012 ha dato avvio alla prima esperienza sperimentale di professionalizzazione di adolescenti in comunità protetta relativamente all'area Ascoli Piceno - Fermo. Nell'attività formativa che si è conclusa con risultati eccellenti per i ragazzi frequentanti, è stato coinvolto l'USSM e l'Istituto Professionale Alberghiero di San Benedetto del Tronto.

La maggior parte dei casi riportati dall'USSM nel 2012 riguardano soggetti minorenni residenti nel nostro territorio regionale (80,8%) e questo dato segnala l'emergenza educativa a cui sono esposti i nostri giovani che, il più delle volte, non sono pienamente coscienti di commettere reati puniti dalla legge.

I casi emblematici delle foto pornografiche fatte con i cellulari e mandate in rete attraverso i social network sono la punta dell'iceberg di fronte alla quale tutte le istituzioni preposte alla tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza si debbono mobilitare. L'ufficio del Garante per il 2013 ha previsto al riguardo delle azioni specifiche in collaborazione con la Polizia Postale, il CORECOM e la Commissione per le pari opportunità della Regione Marche.



Le tipologie più frequenti segnalate dall'USSM sono relative ai reati contro la persona (abusi sessuali, violenze, stalking) pari al 21% e contro il patrimonio (furti, danneggiamenti, atti vandalici) pari al 64%; questi, sono i motivi portanti della campagna di educazione alla legalità avviata nel 2012 e promossa dalla Giunta Regionale – Dipartimento Protezione Civile e dall'Ombudsman in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale.

