

ATTI PARLAMENTARI

XIX LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII
n. 12

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

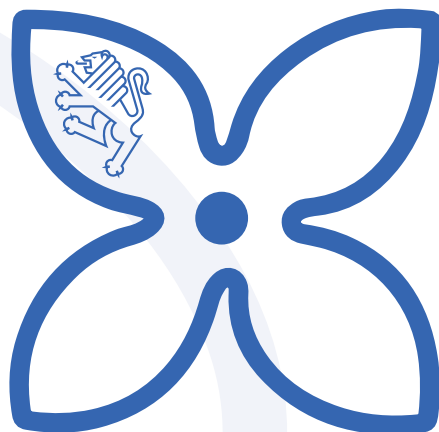
(Anno 2024)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione autonoma Valle d'Aosta

Trasmessa alla Presidenza il 17 aprile 2025

PAGINA BIANCA



le Médiateur
de la Vallée d'Aoste
il Difensore
CIVICO
della Valle d'Aosta

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA
NELL'ANNO **2024**



La presente Relazione sull'attività svolta nell'anno 2024 dalla Difensora civica della Regione Autonoma Valle d'Aosta è inviata al Presidente del Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127, nonché al Presidente del Consiglio comunale di Aosta, ai Sindaci dei Comuni convenzionati (Allein, Antey-Saint-André, Arnad, Arvier, Avise, Ayas, Aymavilles, Bard, Bionaz, Brissogne, Brusson, Challand-Saint-Anselme, Challand-Saint-Victor, Chambave, Chamois, Champdepraz, Champorcher, Charvensod, Châtillon, Cogne, Courmayeur, Donnas, Doues, Émarèse, Étroubles, Fénis, Fontainemore, Gaby, Gignod, Gressan, Gressoney-La-Trinité, Gressoney-Saint-Jean, Hône, Introd, Issime, Issogne, Jovençon, La Magdeleine, La Salle, La Thuile, Lillianes, Montjovet, Morgex, Nus, Ollomont, Oyace, Perloz, Pollein, Pont-Saint-Martin, Pontboset, Pontey, Pré-Saint-Didier, Quart, Rhêmes-Notre-Dame, Rhêmes-Saint-Georges, Roisan, Saint-Christophe, Saint-Denis, Saint-Marcel, Saint-Nicolas, Saint-Oyen, Saint-Pierre, Saint-Rhémy-en-Bosses, Saint-Vincent, Sarre, Torgnon, Valgrisenche, Valpelline, Valsavarenche, Valtournenche, Verrayes, Verrès e Villeneuve) e ai Presidenti delle Unités des Communes valdôtaines convenzionate (Valdigne–Mont-Blanc, Grand-Paradis, Grand-Combin, Mont-Émilis, Mont-Cervin, Évançon, Mont-Rose e Walser) secondo quanto previsto dalle rispettive convenzioni.

*La Difensora civica
Adele Squillaci*

*Ufficio del Difensore civico
della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Via Boniface Festaz, 46
11100 AOSTA*

*Tel. 0165-526081 / 526082
E-mail: difensore.civico@consiglio.vda.it
Pec: difensore.civico@legalmail.it
Sito internet www.consiglio.vda.it
nella sezione Difensore civico*



Indice**INDICE**

INTRODUZIONE	5
IL DIFENSORE CIVICO E L'EVOLUZIONE STORICA NELL'ESPERIENZA ITALIANA E REGIONALE. CENNI IN MERITO ALL'ISTITUTO DELL'OMBUDSMAN E AGLI ORGANI INTERNAZIONALI DI GARANZIA	12
1. Il Difensore civico: figure dell'antichità classica, evoluzione e soppressione nell'alto medioevo. Sviluppi in epoca moderna e contemporanea degli organi di garanzia in Europa.	12
2. Il Coordinamento dei Difensori civici italiani.	15
3. Il mediatore comunitario, gli organismi internazionali e comunitari. Il Difensore regionale, gli <i>Ombudsmen</i> e i rapporti con gli organismi.	20
LA DIFESA CIVICA IN VALLE D'AOSTA	24
1. Le funzioni del Difensore civico.	24
2. Il Difensore civico regionale e il diritto di accesso.	27
3. Ufficio difesa civica: organizzazione, risorse umane, strumentali e criticità.	29
4. Il rapporto con il cittadino e le modalità di tutela.	31
5. Il bilancio generale dell'attività.	37
6. I casi più significativi.	49
7. Le attività collaterali e divulgative.	60
OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE	67
1. Riflessioni e prospettive.	67
2. Proposte migliorative.	73
APPENDICE	77
ALLEGATO 1 – Elenco dei Comuni convenzionati.	79
ALLEGATO 2 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.	82
ALLEGATO 3 – Elenco attività complementari.	83
ALLEGATO 4 – Regione Autonoma Valle d'Aosta.	89
ALLEGATO 5 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	95
ALLEGATO 6 – Azienda U.S.L. Valle d'Aosta.	98
ALLEGATO 7 – Comuni valdostani convenzionati.	101
ALLEGATO 8 – Unités des Communes valdôtaines.	113
ALLEGATO 9 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	115



Indice

ALLEGATO 10 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi.....	121
ALLEGATO 11 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico.	122
ALLEGATO 12 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico generalizzato.....	123
ALLEGATO 13 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	124
ALLEGATO 14 – Questioni tra privati.	127
ALLEGATO 15 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	129



Introduzione**INTRODUZIONE**

È un grande piacere e onore presentare la Relazione per l'anno 2024, ai sensi dell'articolo 15 della 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)”* concernente l'attività svolta in qualità di Difensore civico.

Com'è noto, il medesimo organo da alcuni anni esercita anche le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, di Garante per l'infanzia e l'adolescenza e di Garante dei diritti delle persone con disabilità, oggetto di distinte relazioni.

Si rammenta, innanzitutto, che il legislatore è intervenuto nuovamente, sulla succitata l.r. 17/2001, modificando la stessa mediante la legge regionale 16 luglio 2024, n. 10 *“Modificazioni alla 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)).”*.

Tale modifica ha armonizzato la descrizione delle funzioni svolte dal Difensore civico con quelle previste per lo svolgimento della funzione di Garante delle persone con disabilità, ponendo l'accento, tra l'altro, sulla possibilità di presentare proposte alle amministrazioni, di ricevere segnalazioni su violazioni di diritti, di realizzare iniziative, anche in collaborazione con la Regione, l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, gli enti locali e altri soggetti per promuovere attività informative sul territorio e iniziative di sensibilizzazione.

Tra le misure più importanti previste dall'articolo 2 della legge 10/2024, vi è l'assegnazione di una risorsa di personale appartenente alla categoria D, assunta a tempo indeterminato, al fine di dare gli strumenti necessari per supportare con continuità il lavoro del Garante.

I dati messi a disposizione con la presente relazione sono inerenti alle domande poste dai cittadini, da stranieri o apolidi residenti o domiciliati nella regione, da enti e da formazioni sociali, nei casi di omissione, ritardo, irregolarità ed illegittimità, posti in essere durante lo svolgimento del procedimento amministrativo o inerenti atti amministrativi emanati da enti pubblici e concessionari e gestori di pubblici servizi, ubicati nel territorio della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Anche durante l'anno 2024, si è proseguito nell'opera di implementazione degli aggiornamenti e delle migliorie dell'applicativo di gestione dei procedimenti in uso, utile sia per l'attività di “rendicontazione” di ogni colloquio con i cittadini, sia per la conseguente classificazione delle domande poste dagli stessi, tradotte nei cosiddetti “casi”, sia per una semplificazione e velocizzazione dell'elaborazione dei dati statistici necessari per la supervisione costante dell'operato e dell'andamento dell'Ufficio.



Introduzione

Grazie all’apporto di tutti i dipendenti assegnati all’Ufficio difesa civica, la proposta di snellimento e digitalizzazione delle procedure della scrivente, tradottasi da un lato in attività di formazione fornito dalla società responsabile dello sviluppo e dall’altro nella gestione dei succitati *software*, senza dimenticare la centralità del principio di trasparenza dell’attività amministrativa, ha dato già, nell’anno 2004, buoni “frutti”.

Infatti, il numero dei casi trattati dall’Ufficio difesa civica, pur garantendo la massima trasparenza dei procedimenti, ha consentito la realizzazione del primo step di un “obiettivo” di respiro almeno triennale (2023-2026) cioè la presentazione degli stessi in forma aggregata.

Com’è facilmente intuibile, si tratta sostanzialmente di un delicato passaggio da un’organizzazione basata sull’inserimento sostanzialmente “manuale” dei dati utili per la redazione delle relazioni, anche ai fini della conservazione degli stessi, al completamento di un “disegno” ideato e auspicato in parte anche dai miei predecessori, di una “reale” digitalizzazione, pur continuando a preservare i documenti cartacei, come prescritto dalla vigente normativa.

Si evidenzia altresì che, come di consueto, la Relazione e i relativi allegati saranno disponibili sul sito del Consiglio regionale www.consiglio.vda.it, nell’apposita sezione dedicata al Difensore civico/relazioni annuali; la trasmissione invece alle autorità e agli enti interessati è prevista esclusivamente in formato digitale.

Al fine di rendere più efficace, anche per i cittadini, l’accesso alle fonti normative e ai documenti, utili per comprendere la figura del Difensore civico e le funzioni svolte, si è provveduto a collocare gli stessi nella sezione dedicata alle “fonti normative” nel link www.consiglio.vda.it/difensore-civico/fonti-difensore-civico all’interno della sezione Difensore civico del succitato sito del Consiglio regionale, anziché solo quali allegati di ogni singola relazione.

Con le risorse umane e strumentali a disposizione si è cercato di tenere aggiornati i dati inseriti nella sopracitata sezione del sito del Consiglio della Valle d’Aosta.

Come precisato già nelle relazioni attinenti gli anni 2022 e 2023, le osservazioni e i commenti di seguito illustrati si riferiscono per la maggior parte alle istanze trattate nell’anno 2024, salvo alcuni casi non ancora conclusi alla fine dell’anno 2023.

L’intera attività del Difensore civico è ispirata dai principi e dalle finalità individuate nella prima parte dell’articolato per il perseguimento di due importanti obiettivi: la tutela non giurisdizionale delle posizioni giuridiche soggettive e l’impegno a contribuire al buon andamento e imparzialità dell’azione amministrativa.

L’Ufficio difesa civica, anche nell’anno 2024, ha prioritariamente esercitato la funzione di consulenza e supporto alle persone fisiche e giuridiche nella risoluzione di problemi o

Introduzione

incomprensioni, sorte nel rapporto con le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 11 della succitata l.r. 17/2001.

È apparso costruttivo e utile continuare con la prassi, seguita già a partire dall'anno 2022, di incontrare direttamente i vertici e alcuni dirigenti o funzionari apicali delle pubbliche Amministrazioni valdostane e di quelle decentrate dello Stato presenti sul territorio della Valle.

Come si riferirà più nel dettaglio nella Relazione, si è coltivato il confronto, in base alle istanze dei cittadini, anche con soggetti privati e enti ecclesiastici, in considerazione dell'importante azione svolta da volontari che, con spirito solidale, dedicano parte del loro tempo ai cittadini meno abbienti.

Il rapporto con i cittadini, nel corso dell'anno 2024, è iniziato con un incontro, su appuntamento, presso la sede dell'Ufficio difesa civica, tranne in poche situazioni di richiesta tramite e-mail o telefonicamente.

Ci si è soffermati con gli utenti che hanno richiesto l'intervento dell'Ufficio sulla diffusione della cultura della difesa civica, illustrando funzioni e limiti dell'azione di tale organo, sia in qualità di mediatore sia nelle funzioni riconosciute in materia di accesso dalla vigente normativa.

I legislatori regionali nell'istituire i difensori civici hanno cercato di individuare le posizioni giuridiche soggettive, oggetto dell'intervento dell'organo di garanzia. Sostanzialmente il difensore civico, descritto dalla l.r. 17/2001 e successive modificazioni, interagisce con le pubbliche amministrazioni per una tutela non giurisdizionale di diritti soggettivi, interessi legittimi, collettivi e diffusi.

In ogni colloquio, la riservatezza e confidenzialità restano caratteristiche imprescindibili per un corretto esercizio della funzione dell'Ufficio difesa civica. Il Difensore civico, come precisato anche nella sezione dedicata allo stesso del sito del Consiglio regionale, non può rappresentare in giudizio i cittadini in ipotesi di contenzioso, esigenza che può essere soddisfatta solo rivolgendosi ad un avvocato.

Si è cercato con modalità diverse e con continuità di divulgare l'esistenza e i compiti dell'organo di garanzia anche con la partecipazione ad interviste, programmi oppure con interventi nell'ambito di iniziative promosse da enti pubblici o soggetti di diritto privato operanti nella Regione Autonoma Valle d'Aosta.

In particolare, ho avuto l'opportunità di intervenire nell'ambito delle attività del "Piano Corresponsabilità educativa&Legalità 2023-2024", ai sensi della l.r. 11/2010, dell'Assessorato regionale competente in materia di istruzione e, nell'intento di diffondere l'esistenza di questo

Introduzione

servizio anche ad una fascia adulta e anziana, anche presso l'Associazione dell'UNITre di Châtillon e Saint-Vincent.

Fermo restando quanto già espresso sull'aggregazione dei dati, in merito ai dati contenuti nella Relazione, redatta e trasmessa ai competenti organi e autorità, ai sensi dell'articolo 15 della l.r. 17/2001 e successive modificazioni, nonché dall'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, si adotta la metodologia utilizzata negli ultimi anni di raccolta e prospettazione degli interventi richiesti dall'utenza, pur con alcune novità già illustrate nella precedente relazione relativa all'anno 2023.

L'esercizio della difesa civica, quale strumento di cittadinanza attiva, deve essere letto alla luce dei valori democratici e dei principi, riconosciuti dalla Costituzione e pilastri delle azioni promosse a livello europeo e internazionale.

Non è possibile, invece, ignorare i molti scenari di guerra che vedono soffrire le comunità coinvolte, mietendo sia in Medio Oriente sia in Ucraina, migliaia di vittime, tra i quali moltissimi bambini e le ricadute a livello internazionale ed europeo in termini di rincaro dei prezzi.

L'azione dell'organo di garanzia si è sviluppata comunque in una cornice economica e sociale cui si fa brevemente cenno, riportando alcuni dati pubblicati dalla Banca d'Italia e dall'INPS, in riferimento alla Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Premesso che i dati riportati in entrambe le relazioni si basano spesso sulle indagini e dati ISTAT risalenti al 2022 e 2023, si fa presente che la Banca d'Italia nel rapporto concernente *“L'economia della Valle d'Aosta”*, presentato e pubblicato nel mese di giugno 2024, precisa quanto segue.

“Nel 2023 il favorevole andamento dell'occupazione ha continuato a sostenere il reddito nominale delle famiglie valdostane, ma l'inflazione ne ha ancora eroso il potere d'acquisto, che è rimasto nel complesso stabile. I consumi hanno decelerato, pur risultando ampiamente superiori ai livelli precedenti la crisi pandemica. Il rialzo dei prezzi ha avuto un impatto più forte sulla spesa delle famiglie con componenti di età elevata, anche in connessione con la maggiore incidenza dei costi energetici nel loro paniere di consumo”.

Il rapporto si sofferma, in riferimento a dati ISTAT del 2022 sul tema della povertà, esprimendo le seguenti considerazioni: *“La soglia di povertà assoluta (SPA) misura il valore minimo di spesa mensile necessario a livello familiare per acquisire un paniere di beni e servizi ritenuti essenziali, con cui soddisfare bisogni fondamentali quali un'adeguata alimentazione, condizioni abitative consone e il minimo necessario per mantenersi in buona salute ed evitare gravi forme di deprivazione ed esclusione sociale. La SPA varia in relazione all'ampiezza e alla composizione per età del nucleo familiare e in base alla regione e alla*

Introduzione

classe dimensionale del comune di residenza. (...) L'analisi delle SPA consente quindi di valutare l'eterogeneità territoriale del costo della vita e permette di monitorare potenziali condizioni di indigenza e situazioni di maggiore vulnerabilità".

Il report dell'ente evidenzia, inoltre, che *"Nel 2022 tutte le SPA sono risultate più elevate rispetto all'anno precedente a causa dell'inflazione, che secondo l'Istat è stato uno dei fattori trainanti dell'aumento della povertà assoluta in Italia. In Valle d'Aosta, come nel resto del Paese, la spinta inflazionistica ha innalzato la SPA più intensamente per le famiglie con componenti di età più elevata (...), anche in connessione con la maggiore incidenza nel loro paniere essenziale delle spese per il riscaldamento; l'incremento è risultato in generale più contenuto rispetto a quello medio nazionale".*

Come emerge anche dal "Rendiconto sociale regionale dell'INPS 2023", *"i dati relativi al contesto sociodemografico mostrano un andamento naturale con saldo negativo costante (- 729 nel 2023) che è conseguenza della diminuzione delle nascite a fronte dell'aumento dei decessi con un'incidenza percentuale sulla popolazione dello 0,6% decessi ogni 100 abitanti (0,5 a livello nazionale).*

L'aspettativa di vita alla nascita aumenta progressivamente negli ultimi 10 anni rispecchiando il miglioramento dello stato di salute della popolazione, con la sola eccezione dell'anno 2020 a causa della pandemia".

Per quanto concerne, infine, il mercato del lavoro il Rendiconto rende noto che *"Nel 2023 si osserva un saldo netto occupazionale positivo, dovuto ad un numero maggiore di assunzioni di rapporti di lavoro rispetto alle cessazioni. Rispetto all'anno precedente, si assiste, sia per gli italiani sia per gli stranieri, ad un aumento sia delle assunzioni a tempo indeterminato, sia a tempo determinato. In particolare, si osserva, come i settori di attività con maggiori assunzioni siano quelli inerenti a commercio, trasporto e magazzinaggio, servizi di alloggio e ristorazione e attività professionali, scientifiche e tecniche. Nella Regione Autonoma Valle d'Aosta si assiste ad un aumento del tasso di occupazione a fronte di un calo sia del tasso di disoccupazione sia del tasso di inattività".*

In merito alla rete dei Difensori civici e le relative attività, alla fine del 2024 è terminato l'incarico della Mediatrice europea, Emily O'Reilly, durato due mandati dal 2013 al 2024. Tra i candidati a tale prestigiosa carica per l'Italia: il Presidente del Coordinamento Marino Fardelli e il Professore Emilio De Capitani. Nel mese di dicembre del 2024 è stata eletta dal Parlamento europeo, la Mediatrice del Portogallo, Teresa Anjinho, per un mandato rinnovabile di cinque anni.

La Mediatrice, esperta e ricercatrice in materia dei diritti delle persone, ha messo in evidenza che le difficoltà attuali, non consentono l'esistenza di formalità inutili e ritardi ingiustificati



Introduzione

delle pubbliche amministrazioni. Occorre lavorare con impegno per il recupero di fiducia nelle istituzioni.

Per facilitare la lettura della relazione si specifica, infine, che la stessa si presenta divisa in due parti.

La prima è dedicata, pur sinteticamente, all'evoluzione storica del Difensore civico nell'esperienza italiana e regionale, con cenni anche agli istituti riconosciuti dalle civiltà antiche. Si termina con alcune considerazioni sull'istituto dell'*Ombudsman* e agli altri organi internazionali di garanzia.

Si fa cenno altresì alle attività concernenti i rapporti istituzionali in particolare con il Coordinamento dei Difensori civici, con gli altri organi di garanzia, anche nell'ambito di attività promosse dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, nonché agli incontri, mediante piattaforme telematiche, in iniziative formative e di confronto dell'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.), dell'*International Ombudsmans Institute* (I.O.I.), e dell'*European Ombudsman Institute* (E.O.I.) di cui la Difensora civica valdostana è componente quale appunto mediatore e garante della Valle d'Aosta.

Una seconda parte è dedicata alla difesa civica in Valle d'Aosta, con riferimento alle funzioni riconosciute dalla l.r. 17/2001 e dalla normativa statale, nonché all'organizzazione dell'Ufficio difesa civica e alla descrizione di altre attività complementari.

Segue l'illustrazione dei casi ritenuti più significativi trattati nell'anno 2024, interessanti sia per le pubbliche amministrazioni sia per la comunità valdostana.

Al fine di rendere più immediata la fruizione dei dati resi disponibili, la Relazione è completata con tabelle descrittive di contenuti statistici e esemplificative di quesiti e domande poste dai cittadini.

Si termina con il bilancio dell'attività, il metodo e le prassi utilizzate per rapportarsi con il cittadino, nonché le osservazioni conclusive e le proposte.

Concludo ringraziando sentitamente il Presidente del Consiglio, i consiglieri componenti della Prima Commissione, l'Ufficio di Presidenza, nonché il Segretario generale con il suo staff e in particolare la struttura "Gestione risorse e patrimonio" del Consiglio regionale per la collaborazione e il supporto ricevuti; l'Avvocatura regionale per i costruttivi confronti, nonché gli Amministratori dei Comuni e delle *Unités des Communes valdôtaines*.

Infine, ringrazio sentitamente i dipendenti assegnati a questo ufficio per l'anno 2024 dal Consiglio regionale che quotidianamente lavorano nell'Ufficio difesa civica ponendosi a servizio dei cittadini: le signore Pia Morise, Patrizia Sharon Guyon Pellissier e i funzionari Dario Detti e Filomena Gorga, per il lodevole apporto professionale e la collaborazione



Introduzione

prestata, in un contesto organizzativo dell'Ufficio descritto nella relazione che presenta ancora criticità non risolte.

Adele Squillaci



Capitolo 1

**IL DIFENSORE CIVICO E L'EVOLUZIONE STORICA
NELL'ESPERIENZA ITALIANA E REGIONALE.
CENNI IN MERITO ALL'ISTITUTO DELL'*OMBUDSMAN* E
AGLI ORGANI INTERNAZIONALI DI GARANZIA**

1. Il Difensore civico: figure dell'antichità classica, evoluzione e soppressione nell'alto medioevo. Sviluppi in epoca moderna e contemporanea degli organi di garanzia in Europa.

La ricostruzione storica di tale figura è complessa e articolata. Ci si limita, quindi, a brevi cenni. Si converge, tra gli studiosi e cultori della materia che risalga all'epoca spartana una figura denominata “efori” riconosciuta come magistratura, composta da cinque membri eletti dal popolo, con il compito di sorvegliare il re e il governo della *polis* con particolare riferimento all'operato di chi sanzionava o poteva emettere ordine di cattura. La soppressione, dovuta all'eccessiva ingerenza rispetto alla sovranità del re si rileva già nel terzo secolo a.C.

Si rammenta, invece, che, in Egitto e in molte città di cultura greca, nella prima metà del III secolo d.C., si registra la presenza di figure degli *Ecdici* e dei *Syndici*, collocati a metà tra la comunità locale e le articolazioni periferiche dell'impero romano.

In epoca romana dapprima la difesa della plebe è assegnata ai tribuni della plebe, successivamente sembra affermarsi la figura del *Defensor civitatis*.

Nelle civiltà antiche, com'è noto, “*titolari delle sovranità erano solo le gentes, veri cittadini; la massa estranea alle gentes costituisce la plebe*”.

Nell'Impero romano di Oriente il *Defensor*, collocato nell'apparato statale tra la burocrazia imperiale e le istituzioni locali delle città, interveniva a livello locale a difesa dei meno abbienti a fronte di imposizioni inique di tributi e di angherie dei funzionari imperiali.

Nell'Impero romano d'occidente le leggi, il *Defensor* nominato dal Governo centrale, poteva solo difendere i plebei.

L'affermarsi delle gerarchie ecclesiastiche condusse alla nomina di difensori di beni e interessi temporali della Chiesa e a leggi con le quali l'Imperatore stabiliva l'obbligo di nominare persone scelte tra le persone autorevoli della città quali vescovi, *curiales*, proprietari terrieri o appartenenti al clero.

L'avvento di Giustiniano portò all'innovazione e rivalutazione del *Defensor*, integrato nell'apparato statale, ma anche legato alle città e alla comunità territorialmente di riferimento.



Capitolo 1

L'operato del *Defensor* che godeva di autonomia era controllato dal Prefetto del pretorio, restando centrale la moralità e la dimostrazione di capacità anche etiche nel ricoprire l'incarico.

Nel IX secolo d.C. si accentuarono alcune caratteristiche paragonabili a quelle di un alto magistrato che poteva rimuovere, ricevute segnalazioni dai cittadini, i giudici corrotti. Risultava anche accentuato il legame con la Chiesa nel controllo ad esempio della vendita di beni ecclesiastici, oppure nel denunciare al Vescovo chi giocasse d'azzardo o chi assistesse a spettacoli osceni, segnalando ai superiori i monaci che si intrattenessero in locande.

In epoca moderna, a partire dal XVIII secolo, in particolare l'ordinamento svedese ha previsto, con provvedimenti del re Carlo XII, l'istituzione di una figura con compiti di vigilanza sul rispetto delle leggi e sui funzionari pubblici, denominato Cancelliere di Giustizia e di un *Ombudsman*.

I cittadini, con la trasformazione della monarchia svedese in direzione della forma di governo parlamentare, rivolgevano le istanze direttamente all'*Ombudsman* di nomina parlamentare e non al Cancelliere di nomina regia, avvertendo la sempre maggiore imparzialità e autonomia dello stesso, non solo dal potere esecutivo, ma anche da quello legislativo.

L'*Ombudsman* che letteralmente significa "uomo che funge da tramite" proteggeva i cittadini dagli abusi delle autorità e del Governo, tutelando i diritti e le libertà personale.

Attualmente l'*Ombudsman* svedese per garantire la terzietà dell'organo non può accogliere indicazioni provenienti dal Parlamento e dal Governo; nomina autonomamente i funzionari preposti all'ufficio; interviene su ogni attività pubblica provenienti da autorità centrali o locali; riceve le segnalazioni della popolazione e può svolgere inchieste di propria iniziativa.

Molti Paesi europei, nel secolo scorso, hanno introdotto organi di garanzia per l'infanzia con funzioni di controllo sulle autorità pubbliche con il fine della protezione dell'infanzia.

Tra i paesi di tradizione anglosassone, in tempi più recenti, in particolare la Nuova Zelanda nel 1967 introdusse il *Parliamentary Commissioner Act*, la nomina avvenne da parte della Corona.

Nel tempo la competenza di tale organo è stata limitata all'esame dei reclami dei cittadini derivanti dalla cattiva amministrazione, escludendo il controllo sulle decisioni ministeriali e, introducendo, per limitare il carico di lavoro dell'*Ombudsman*, l'obbligo di rivolgere le lamentele prima ad un membro della Camera dei Comuni.

In Francia il dibattito per l'istituzione di tale figura è iniziato negli anni sessanta, arrivando all'istituzione del *Médiateur* negli anni settanta.



Capitolo 1

Il *Médiateur* può unicamente sollecitare la P.A. a riconsiderare le decisioni assunte, indicando, all'occorrenza, modifiche normative ritenute necessarie.

Il rapporto con l'Esecutivo risulta più intenso per la scelta dell'*Ombudsman* da parte del Consiglio dei Ministri.

Sempre negli anni settanta la Costituzione spagnola ha previsto l'istituzione del *Defensor del Pueblo*. Si tratta di un organo con compiti di tutela dei diritti fondamentali in caso di irregolarità delle pubbliche amministrazioni.

Le riflessioni sul *Defensor del Pueblo* nascono in un contesto politico sottoposto ad un regime autoritario. Pertanto, tale organo può adire il Tribunale costituzionale per accertare l'eventuale incostituzionalità della legge.

Si rinvia alla relazione del Difensore civico per l'anno 2023, reperibile sul sito del Consiglio della Valle, sezione difensore civico/relazioni annuali, nella quale si ripercorrono le tappe che hanno condotto all'istituzione di difensori civici con leggi regionali, in un arco temporale che va dal 1974 fino ad oggi. A cominciare dalla Regione Toscana, sono stati disciplinati nuovi organi di garanzia tra i quali garanti di persone disabili o degli animali e con alcune proposte riguardanti altri segmenti della popolazione quali gli anziani.

Proseguendo si rammenterà, infatti, che non tutte le regioni hanno previsto tale figura.

Si ricorda solamente che il dibattito iniziato, già alla fine degli anni sessanta, evidenzia inizialmente posizioni giuridiche distanti sull'utilità dell'istituto.

Il giro di boa è stato determinato da due importanti interventi normativi: la figura del Difensore civico, già prevista da alcune leggi regionali, è stata disciplinata dalla legge 8 giugno 1990, n. 142 "*Nuovo ordinamento delle autonomie locali*", e nuovamente riconsiderata dalla legge 15 maggio 1997, n. 127 "*Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e controllo*".

Ancora oggi, comunque, la figura del Difensore civico nazionale non è stata introdotta nell'ordinamento italiano, non consentendo la tutela dei cittadini nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato.

La storia dei Difensori civici comunali e regionali ha avuto invece un lungo corso.

Le prime leggi regionali che disciplinano la materia non definiscono chi è il Difensore civico, ma cosa fa. Il Difensore civico cura il regolare svolgimento delle pratiche, a richiesta dei singoli cittadini, presso l'amministrazione regionale e gli enti e le aziende dipendenti, intervenendo solo se la pretesa del cittadino è collegata all'emanazione di atti amministrativi. Tali articolati anticipano la riforma del procedimento amministrativo, prevista dalla legge 241/1990. Il Difensore civico interviene unicamente se vi è richiesta da parte di singoli

Capitolo 1

cittadini oppure, possibilità riconosciuta solo da alcuni legislatori regionali, da enti o formazioni sociali che vi hanno interesse, con l'ulteriore previsione di intervento autonomo, qualora pratiche similari di altri cittadini si trovino in identica posizione.

Due sono stati i momenti significati e innovativi dopo le prime riflessioni alla fine degli anni sessanta: il primo gli anni ottanta occasione di introduzione di alcune novità tra le quali i requisiti richiesti per essere eletti; l'affermazione dell'esercizio delle funzioni in piena indipendenza; la centralità del rapporto con il cittadino; il diritto di accesso del Difensore agli atti di ufficio concernenti le questioni sottoposte alla sua indagine e la previsione di una modalità consensuale nei rapporti con gli enti locali (convenzioni).

Il secondo, come accennato poc' anzi, gli anni novanta in cui è stato riconosciuto nel Difensore civico il "garante" del rispetto e dell'attuazione dell'articolo 97 della Costituzione, con particolare riferimento all'attività di mediazione.

L'innovazione più significativa, introdotta dalla legge 241/1990, concerne l'introduzione dell'obbligo di rispondere esplicitamente e con congrua motivazione al Difensore civico.

Per completezza, si precisa, in riferimento alle legislazioni regionali, che, nel 2024 non si registrano particolari modificazioni delle vigenti leggi concernenti la disciplina e il funzionamento dell'istituto del Difensore civico.

2. Il Coordinamento dei Difensori civici italiani.

Il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano è stato istituito nel 1994, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica, con sede a Roma, presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

Gli obiettivi e le finalità di questo organismo di diritto privato, nel rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, trasparenza, equità, sono:

- garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello (statale, regionale, locale);
- la concreta attuazione dei Trattati e delle disposizioni europee e internazionali sui diritti fondamentali della persona umana;
- promuovere la piena affermazione della "Carta Europea dei diritti fondamentali" e delle risoluzioni (Unione Europea, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, ecc.) in materia di indipendenza e autonomia della tutela non giurisdizionale dei diritti umani, civili, politici, economici, sociali e culturali;



Capitolo 1

- sviluppare le relazioni con il Mediatore Europeo e gli *Ombudsman* dell'Unione;
- favorire in ogni regione iniziative per la diffusione della difesa civica e la crescita degli standard di tutela dei diritti soggettivi e degli interessi diffusi;
- curare gli opportuni raccordi con il Parlamento e con il Governo, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni-Autonomie e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

Il Coordinamento interviene anche su mandato del Mediatore Europeo presso tutte le pubbliche amministrazioni prive di un Difensore civico.

Il Coordinamento ha un Ufficio di presidenza composto da un Presidente e due vice-presidenti.

A partire però dalla fine del mandato di Difensore civico della Basilicata della dottoressa Antonia Fiordelisi, nell'estate del 2024, il Coordinamento ha avuto per alcuni mesi un solo vicepresidente, il Difensore civico della regione Umbria Marcello Pecoraro, successivamente è stato eletto il Difensore civico della regione Emilia Romagna, Guido Giusti.

Non tutte le Regioni italiane hanno un Difensore regionale o altri organi di garanzia, lacuna che il Coordinamento, anche nel corso degli incontri dell'anno 2024, ha nuovamente auspicato sia al più presto colmata, per la difesa delle comunità prive di questo organo.

Al momento non sono stati eletti i Difensori civici delle Regioni Puglia, Sicilia, Basilicata e Molise.

Sono stati invece eletti nel 2024 il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano, Veronica Meyer, il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Giacomo Bernardi e il Difensore civico della Regione Abruzzo, Umberto di Primio.

Il Coordinamento è presieduto, dal 26 maggio 2022, dal Difensore civico della Regione Lazio, Marino Fardelli.

Si rammentano di seguito brevemente i coordinamenti dai quali sono emersi elementi di novità.

Nel corso dell'anno 2024, il Coordinamento si è riunito in data 15 febbraio, a Bologna. In tale occasione, i Garanti presenti hanno discusso le modificazioni proposte al Regolamento del Coordinamento dei difensori civici, non giungendo a un testo condiviso.

È stato però valutato da tutti i partecipanti che sia inopportuno istituire un organo che rappresenti i *past President*.

Non convinceva né il Difensore della Toscana, Lucia Annabili, al pari della Difensora valdostana e del Difensore civico del Piemonte, Paola Baldovino, l'articolo concernente gli accordi di natura internazionale.



Capitolo 1

Il dott. Francesco Cozzi della Regione Liguria ha proposto di riflettere ancora. Il Difensore della Toscana ha fatto presente che, in termini giuridici, il Coordinamento è un'associazione di fatto. Pertanto, non trattasi di un organo collegiale dal quale derivino strettamente obblighi di adeguarsi a quanto non sia stato votato e condiviso in seno al Coordinamento medesimo.

Si è discusso anche in merito ai gruppi di lavoro, modificando la proposta di articolato. Si è preferito che solo i gruppi istituzionalmente riconosciuti dal Coordinamento, su temi approvati e individuati preventivamente, debbano poi produrre un elaborato o uno studio ai colleghi per la relativa approvazione.

Il Difensore valdostano ha espresso alcune valutazioni, già accolte insieme a quelle di altri colleghi, nella bozza messa a disposizione dal Presidente Fardelli, all'inizio del mese di febbraio 2024, condividendo la necessità di ulteriori riflessioni su alcuni punti dell'articolato.

Si è poi ipotizzato che i prossimi coordinamenti potessero essere ospitati nelle regioni Sardegna e Calabria, come segnalato dai difensori civici.

Tuttavia, salvo che eventi quali quello organizzato a Bologna per il 16 febbraio 2024 o ricorrenze particolari lo richiedano, a titolo esemplificativo, festeggiamenti di 40 anni di difesa civica, alcuni difensori ritengono preferibile ritrovarsi nella sede istituzionale del Coordinamento di Roma.

Il Difensore civico della Regione Emilia Romagna, Guido Giusti, ha infatti organizzato un convegno "*Organi di garanzia tra realtà e potenzialità delle tecniche di tutela*", con interessanti interventi dei difensori civici e di docenti di diritto amministrativo dell'Università di Milano, dell'Università degli studi di Ferrara, dell'Università di Roma "Tor Vergata" e dell'Università di Modena e Reggio Emilia.

In data 9 aprile 2024 si è quindi tenuto a Roma, un Coordinamento al quale la Difensora civica valdostana non ha potuto partecipare per concomitanti impegni istituzionali.

Nel corso di tale Coordinamento è stato rifinito e approvato il nuovo Regolamento. Tra le novità di rilievo contenute nell'articolato approvato vi è la modificazione del periodo della durata della Presidenza che è stato elevato a tre anni, rinnovabile una sola volta; è stato espunto il comma 4 dell'articolo 3 della precedente proposta, relativo alla promozione da parte del Presidente di accordi di collaborazione e cooperazione con istituzioni internazionali.

Grazie, in particolare, all'importante apporto del Difensore civico del Piemonte, Paola Baldovino, è stato attentamente preparato l'incontro con i vertici dell'ANAC, svoltosi l'11 aprile 2024, portando alcune criticità sintetizzate dai difensori civici sull'accesso civico generalizzato all'attenzione dell'Autorità. Questi quesiti sono stati trattati dall'ANAC attraverso faq rese disponibili sul sito dell'ente. Il Coordinamento ha chiesto alla collega Baldovino di continuare con il prezioso lavoro di raccordo con l'ANAC.



Capitolo 1

Il successivo Coordinamento si è tenuto a Reggio di Calabria in data 27 e 28 giugno 2024 al quale la Difensora della Valle d'Aosta non ha partecipato. Il Coordinamento ha preso nuovamente in considerazione i gruppi di lavoro e il Presidente Fardelli ha introdotto la richiesta di collaborazione dei difensori nella redazione concernente la difesa civica italiana. Il 28 giugno 2024 si è tenuto il Convegno dal titolo *“Difesa civica e partecipazione attiva: la Regione Calabria protagonista”*.

Nel mese di settembre 2024, dall'11 al 13 settembre 2024, si è tenuto invece a Cassino un evento che ha visto la partecipazione, attraverso l'*International Conference of Ombudsman*, di garanti provenienti da molti Paesi nel mondo sul tema: *“Il ruolo dell'Ombudsman quale Garante dei diritti umani”*.

L'11 settembre 2024 si è riunito il Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane. L'ordine del giorno prevedeva l'elezione dell'Ufficio di Presidenza e cioè di un presidente e di due vicepresidenti. Il Coordinamento ha accolto, con elezione per acclamazione, le candidature del Difensore civico del Lazio Marino Fardelli, quale Presidente, del Difensore civico dell'Umbria Marcello Pecorari e del Difensore civico dell'Emilia Romagna Guido Giusti, in qualità di vicepresidenti.

Si è poi concordato che ci si riunirà solitamente a Roma, tranne che nelle occasioni in cui un Difensore civico proponga un'iniziativa di particolare interesse nella regione di appartenenza.

Il Presidente Marino Fardelli, come previsto dal Regolamento del Coordinamento, modificato nel corso del 2024, resterà in carica per tre anni.

È stata approvata anche la necessità di un Coordinamento, possibilmente nel mese di ottobre, per poter discutere in maniera più completa i programmi proposti dai candidati, concretizzandoli in attività e incontri.

In data 12 settembre 2024, la Conferenza internazionale ha aperto i lavori con la prima sessione dedicata ai diritti umani nelle crisi globali e al ruolo degli *Ombudsman*; il 13 settembre 2024 ci si è soffermati sui temi delle sfide socioeconomiche e ambientali e sulle trasformazioni digitali tra libertà e sicurezza.

Come anticipato dal Presidente *“l'obiettivo di questo incontro è quello di offrire un'opportunità straordinaria di confronto e di dialogo su questioni di rilevanza globale, con un'attenzione particolare alla centralità della persona, alla cittadinanza attiva e al ripristino del valore della parola 'dignità' a beneficio di coloro che si rivolgono agli Uffici di Difesa civica”*.

“La scelta di Cassino e Montecassino come sede di questo illustre evento è motivata dalla volontà di sottolineare il profondo legame esistente tra la storia di questa comunità e i principi fondamentali dei diritti umani, che furono fortemente violati durante il secondo conflitto mondiale con la 'Battaglia di Cassino', di cui quest'anno si celebrano gli 80 anni del ricordo”.



Capitolo 1

Il Coordinamento si è riunito ancora in data 16 e 17 ottobre 2024 a Roma, con uno scambio di buone pratiche e informazioni utili sul ruolo e le funzioni che i Difensori civici svolgono quotidianamente a beneficio dei cittadini.

Ci si è soffermati brevemente anche sul rafforzamento del ruolo del Coordinamento nel contesto italiano, guardando soprattutto alle linee di indirizzo della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative, risalenti al 2019, in un dibattito online con il Direttore generale Dott. Paolo Pietrangelo della succitata Conferenza.

I Difensori civici ribadiscono, inoltre, l'importanza di prendere contatti con i referenti della Commissione Nazionale per l'accesso ai documenti amministrativi e con l'INPS. In particolare in riferimento all'ente di previdenza si sottolinea l'importanza di incontri periodici.

Il Difensore civico della Liguria propone invece la compilazione di un documento con l'indicazione delle istanze trattate dall'ufficio, il regime di incompatibilità e le competenze per materia.

Si è tenuto, infine, in data 12 novembre 2024, un incontro online di approfondimento e confronto sull'accesso civico generalizzato (ex art. 5, comma 8, del d.lgs. 33/2013), che ha visto la partecipazione dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane e dei dirigenti, funzionari e amministrativi degli Uffici della Difesa civica. Si è discusso delle principali questioni relative all'applicazione e alle modalità di esercizio di questo strumento fondamentale per la trasparenza e la partecipazione dei cittadini.

Durante la riunione condotta dall'Avv. Paola Baldovino, Difensore civico della Regione Piemonte, sono stati approfonditi temi fondamentali per garantire un'efficace gestione delle richieste di accesso civico generalizzato, uno strumento che consente a chiunque di richiedere documenti e informazioni in possesso delle pubbliche amministrazioni, in linea con i principi di trasparenza e diritto all'informazione.

Questi i temi trattati:

- 1) Titolarità, ambito di applicazione e oggetto del diritto di accesso generalizzato: i partecipanti hanno discusso su chi possa esercitare il diritto di accesso, quali documenti e informazioni possano essere richiesti e quali limitazioni siano previste dalla legge.
- 2) Procedimento di accesso generalizzato: sono stati analizzati gli aspetti pratici e operativi legati al procedimento, comprese le tempistiche, le modalità di gestione delle richieste e le risposte che devono essere fornite dagli uffici competenti.
- 3) Tutela del diritto di accesso: è stato, inoltre, approfondito il ruolo del Difensore civico come garante del diritto di accesso civico generalizzato che può intervenire in caso di rifiuto o parziale accoglimento delle richieste e sono state condivise le procedure di ricorso e tutela a disposizione dei cittadini.



Capitolo 1

L'impegno comune dei Difensori civici italiani consiste nel promuovere e garantire il diritto di accesso civico generalizzato, rendendo sempre più trasparente e accessibile l'azione delle pubbliche amministrazioni, nonché facilitando l'accesso dei cittadini alle informazioni, contribuendo così alla costruzione di una società più aperta e democratica.

A questo primo incontro seguiranno verosimilmente altri sullo stesso tenore per approfondire ulteriormente le questioni ed eventualmente ipotizzare linee guida e interpretazioni univoche a beneficio degli uffici della difesa civica.

3. Il mediatore comunitario, gli organismi internazionali e comunitari. Il Difensore regionale, gli *Ombudsmen* e i rapporti con gli organismi.

Com'è noto, la Svezia nel 1809 istituisce per prima la figura dell'*Ombudsman*, seguita nel 1919 dalla Finlandia e solo nel 1952 dalla Norvegia.

Anche la Germania e la Gran Bretagna hanno previsto un *Ombudsman* militare e il *Parliamentary Commissioner Act* del 1967. Il Commissario inglese è l'organo cui si affida il compito di verificare l'efficacia dell'azione amministrativa, in mancanza di termini decadenziali per l'impugnativa degli atti amministrativi.

Si è già rammentato che il *Médiateur de la République* nasce con la legge 3 gennaio 1973 che prevede un organo in posizione di terzietà, una sorta di "magistratura di persuasione", senza poteri coercitivi. Si è anche precisato che il Difensore civico è stato istituito in Spagna e il Portogallo, dopo la caduta dei regimi totalitari.

Si deve al Trattato di Maastricht del 7 febbraio 1992 e alle successive modificazioni, l'introduzione di nuove disposizioni concernenti anche il Mediatore europeo (*Médiateur*).

Il Mediatore nominato dal Parlamento europeo svolge, tra le altre, le seguenti funzioni: riceve, da residenti sul territorio dell'Unione europea o cittadini o da qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica con sede in uno Stato membro, le segnalazioni in ordine a casi di cattiva amministrazione che riguardino esclusivamente le istituzioni e gli organismi comunitari, ad eccezione della Corte di Giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della funzione giurisdizionale; compie indagini rilevanti per le questioni sottoposte dai cittadini, interpellando le amministrazioni coinvolte, ricercando una soluzione concordata; non ha poteri coercitivi e sanzionatori e, qualora venga a conoscenza di fatti penalmente rilevanti, informa le autorità competenti; è pienamente indipendente dagli organismi comunitari; coopera con le autorità dei Paesi membri che tutelino i diritti e gli interessi dei loro cittadini.

Capitolo 1

Già alla fine degli anni settanta, nasce l'Istituto internazionale dell'*Ombudsman* (I.O.I.). Si tratta di un'associazione internazionale che riunisce *Ombudsmen*, mediatori e garanti a livello globale. Questo istituto si pone come obiettivo la promozione di tale figura e del suo sviluppo a livello mondiale, la raccolta di dati relativi all'*Ombudsman*, la diffusione degli stessi attraverso pubblicazioni di studi, *newsletter* e la cura di riviste sull'argomento; la promozione di scambio di informazioni, anche tramite l'organizzazione di conferenze internazionali o conferenze su richiesta di alcuni *Ombudsmen*.

L'I.O.I., con più di duecento associazioni di *Ombudsmen* ha sei aree in cui è presente e opera: Asia, Africa, Australiasia & Pacifico, Europa, Caraibi & America Latina e Nord-America.

Il ruolo dell'*Ombudsman* riconosciuto e valorizzato da questo organismo è quello di tutela delle persone in caso di violazione dei diritti, abusi di potere, decisioni inique, nonché prassi amministrative scorrette e non conformi alle disposizioni normative.

Nel corso dell'anno 2024, come riportato poc'anzi, il Coordinamento dei Difensori civici ha lavorato sinergicamente con l'I.O.I. a Cassino, in data 12 e 13 settembre 2024, si è tenuto un convegno internazionale degli *Ombudsmen* dal titolo "Il ruolo del Difensore civico come garante dei diritti", al quale si è registrata la partecipazione di molti difensori civici italiani e di molti paesi esteri.

Obiettivo della conferenza, come riportato sul sito del Coordinamento (www.coordifesacivicaitalia.it), era stabilire una piattaforma comune di discussione in vista della condivisione di esperienze con lo scopo ultimo di garantire che le pubbliche amministrazioni operino in modo trasparente e responsabile e nel rispetto dei diritti di chiunque.

Tre le sessioni nelle quali sono stati suddivisi i lavori con gli interventi dei relatori: la prima, che si è tenuta il 12 settembre, aveva come tema "I diritti umani nelle crisi globali: il ruolo dell'*Ombudsman*", la seconda aveva il titolo "Sfide socioeconomiche e ambientali" e si è svolta, così come la terza, dal titolo "Le trasformazioni digitali tra libertà e sicurezza", nella giornata di venerdì 13 settembre.

Altro organismo di grande rilevanza è l'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.) si pone come missione principale la promozione del ruolo di tali istituti in area francofona, promuovendo lo sviluppo e il consolidamento di istituzioni indipendenti di mediazione.

Le finalità dell'associazione e dei suoi membri sono la promozione della pace, della democrazia e dello stato di diritto, nel rispetto delle convenzioni europee e internazionali di riconoscimento e tutele di diritti degli uomini, con particolare riferimento alla tutela dell'infanzia e dell'adolescenza e delle persone limitate nella libertà personale.



Capitolo 1

L'Associazione è stata istituita con legge della Repubblica francese del 1° luglio 1901. È un ente autonomo le cui decisioni sono assunte dall'Assemblea generale dei suoi membri, con il fine di garantire e incoraggiare la comprensione ed aiuto reciproco, nel rispetto delle posizioni e del pensiero di ognuno.

Gli attuali membri che compongono l'associazione sono: 20 provenienti dal continente europeo, 9 dal continente americano e 20 da quello africano.

La “mascotte” legata a tale Associazione è il gufo delle nevi, metafora che rappresenta i mediatori che con tutta la riservatezza possibile difendono con determinazione i diritti delle persone; cercano di parlare il linguaggio dei cittadini per ristabilire il dialogo con gli stessi; sono osservatori attenti in caso di ipotesi di cattiva amministrazione, perseverando con l'affermazione in ogni azione del motto “*Ne jamais détourner le regard*”.

L'A.O.M.F. ha rivisto nel 2024 le quote di adesione all'associazione. Il Difensore della Valle d'Aosta ha osservato, in una nota del mese di gennaio 2024 che sarebbe opportuno fare delle distinzioni nell'entità delle stesse, tenuto conto che parificare uno Stato a una regione appare iniquo.

Il *Comité d'administration de l'A.O.M.F.* ha preso atto della posizione rappresentata. La decisione dell'ente, per l'anno 2024, è stata di aumentare la quota associativa per gli Stati e non per le regioni.

La Difensora civica, in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, ha partecipato e assistito al Webinaire du Comité A.O.M.F. des droits de l'enfant “*Le traitement des réclamations concernant les droits de l'enfant*” del 26 settembre 2024.

Ha introdotto e aperto i lavori Gwladys Gandaho, *Médiateur de la République* del Bénin, congiuntamente alla referente degli Affari giuridici e della *Protection du Citoyen* Marie-Louise Doré, *Médiateur de la République* della Costa d'Avorio.

Il tema trattato e oggetto di confronto e dibattito è la segnalazione o la richiesta d'intervento per problemi concernenti i minori. In modo particolare ci si è soffermati sul rapporto con i minori, sulle modalità di ascolto e di comunicazione con gli stessi.

È emerso che solo una percentuale molto piccola dell'utenza che chiede l'intervento della mediatrice è rappresentata dai minori stessi. Si è soffermata inoltre sul ruolo del difensore in caso di contenzioso: il Difensore può aiutare l'utente, indirizzarlo, ma non può mai essere parte nel processo. Il ruolo dell'organo di garanzia resta quello di mediare e informarsi presso le amministrazioni, nel rispetto delle competenze dei servizi sociali e della magistratura.

Le domande e il dialogo tra i presenti hanno riguardato molto l'iniziativa di ufficio e il rapporto con la magistratura e le autorità competenti in materia di tutela minori, quali forze dell'ordine, le protezioni civili e organi di garanzia di livello nazionale.



Capitolo 1

Si è anche cercato di capire di più da tutti i relatori, come avviene precisamente “l’ingresso” di un difensore nelle aule giudiziarie, in caso di contenziosi.

In ambito europeo esiste un’altra associazione scientifica senza scopo di lucro denominata *European Ombudsman Institute* (E.O.I.) il cui obiettivo è trattare, con un approccio scientifico, questioni afferenti i diritti umani, condurre ricerche in tali aree, promuovere e diffondere il concetto di Difensore civico/*Ombudsman*, nonché cooperare con istituzioni che perseguono obiettivi simili, quali l’Alto Commissariato per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del Consiglio d’Europa e il Mediatore Europeo.

L’associazione svolge sostanzialmente un ruolo attivo nello sviluppo e nella promozione di diritti sociali, economici e culturali.

Questa associazione, di cui fanno parte un rilevante numero di Difensori civici europei, si caratterizza per la possibilità di accogliere il contributo non solo di Difensori, garanti o mediatori, ma anche di esperti sulla figura dell’*Ombudsman*.

Infatti, i soci dell’associazione possono essere istituzionali e, quindi, titolari di funzioni pubbliche nel settore di competenza dell’*Ombudsman*, istituiti con leggi oppure soci individuali che contribuiscono a ricerche scientifiche e alla diffusione di istituzioni operanti nell’ambito di pertinenza dell’*Ombudsman*.

Sono ammessi, inoltre, soci sostenitori che possono essere persone fisiche o giuridiche che si occupano di sostenere l’attività dell’E.O.I. da un punto di vista materiale e soci onorari, nominati su richiesta unanime del Consiglio direttivo, per particolari meriti nei confronti della medesima.

La comunicazione ai partecipanti avviene in lingua francese, inglese e tedesca.

I referenti dell’E.O.I. hanno partecipato nell’ottobre del 2024 ad una Conferenza, tenutasi in Qatar, in cui si sono espresse alcune raccomandazioni inerenti il riconoscimento di diritti per i bambini e adolescenti e per le persone fragili, focalizzando l’attenzione sul lavoro per giungere ad una convezione a difesa dei diritti delle persone anziane. Ci si è soffermati anche sulla necessità di proteggere le persone più vulnerabili in scenari di guerra, anche attraverso programmi da attivarsi in caso di emergenza. L’attenzione è stata posta anche sui rischi e le opportunità nell’utilizzo delle tecnologie, convergendo sulla necessità di formazione continua.

Uno dei documenti più rilevanti elaborati dall’E.O.I. è stata la Carta internazionale del Difensore civico efficiente, che presenta una serie di regole che dovrebbero orientare le discipline normative dell’istituzione (2005).



Capitolo 2**LA DIFESA CIVICA IN
VALLE D'AOSTA****1. Le funzioni del Difensore civico.**

La 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)*” e successive modificazioni individua il ruolo e le importanti funzioni di tale organo di garanzia.

Il Difensore civico, oltre all’esercizio della difesa civica, svolge altre funzioni riconosciute dalla succitata l.r. 17/2001, modificata come evidenziato di seguito.

Il Difensore civico ricopre altre funzioni, quale organo di garanzia, e precisamente:

- 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, ai sensi dell’articolo 2ter della l.r. 17/2001, introdotto dall’articolo 1, comma 1, della l.r. 1° agosto 2011, n. 19;
- Garante per l’infanzia e l’adolescenza, come previsto dall’articolo 2quater della l.r. 17/2001, inserito dall’articolo 1, comma 1, della l.r. 27 marzo 2019, n. 3;
- Garante dei diritti delle persone con disabilità, disciplinato dall’articolo 2quinqies della l.r. 17/2001, inserito dall’articolo 1, comma 1, della l.r. 1° agosto 2022, n. 20.

Caratteristica comune riconosciuta dalle leggi regionali ai difensori civici italiani è la terzietà dell’organo, l’imparzialità e autonomia, non essendo sottoposto a controllo gerarchico e funzionale.

Il Difensore può tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini attraverso differenti modalità e azioni di seguito elencate:

- servizio di consulenza e assistenza agli istanti per la risoluzione di problemi con l’amministrazione. Tale attività ha come obiettivo, non solo di evidenziare e far emergere prassi amministrative discutibili e non rispettose delle posizioni giuridiche dei cittadini e, ovviamente, di supportare l’utente per una positiva conclusione dell’*iter* amministrativo che lo riguarda, ma anche di restituire fiducia nelle istituzioni, migliorando la comunicazione con le pubbliche amministrazioni. Il compito del Difensore civico riveste particolare importanza soprattutto per le persone più indifese che non possono avvalersi di professionisti privati remunerati, bisognose, quindi, di orientamenti e consigli per districarsi nei meandri della burocrazia e degli uffici.



Capitolo 2

- Mediazione finalizzata ad uno sforzo permanente per il raccordo fra le istituzioni e la comunità regionale. In presenza di posizioni divergenti tra cittadini e enti pubblici adire le vie legali, oltre ad affrontare costi economici e esiti incerti, determina anche il perdurare di conflittualità tra le parti, non dando alcuna occasione di ricostruzione del rapporto. La mediazione significa mettere in discussione, attraverso il dialogo promosso dal Difensore civico, i propri interessi, cercando un punto di equilibrio con le amministrazioni coinvolte.

L'intervento del Difensore civico serve a riaprire i canali di comunicazione tra cittadini e amministrazioni, con il fine di raggiungere posizioni comuni che consentano di risolvere il problema sollevato dall'utente.

- Proposte per contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa. Il Difensore civico, partendo dalle singole istanze dei cittadini, utilizza strumenti di persuasione per indirizzare l'attività amministrativa, dopo aver accertato la correttezza e regolarità della stessa, a soddisfare esigenze pubbliche e private, prospettando da un lato, rimedi per prevenire ed eliminare disfunzioni dell'azione amministrativa, dall'altro, formulando proposte per sollecitare la modifica di prassi e comportamenti inadeguati, mirando a migliorare l'azione amministrativa in termini di tempestività, efficacia, buon andamento, nella ricerca di contemperamento di interessi coinvolti.

Vale la pena rammentare che occorre distinguere il compito affidato a tale organo terzo con quello degli uffici reclami di tutte le pubbliche amministrazioni della Valle d'Aosta o amministrazioni periferiche dello Stato ubicate nel territorio regionale.

Spesso i cittadini si rivolgono in circostanze di urgenza e difficoltà direttamente all'Ufficio difesa civica per la risoluzione immediata di un disservizio. Per la verità, il Difensore può intervenire laddove si è già instaurato un rapporto con una pubblica amministrazione, caratterizzato da opacità, fraintendimenti, mancanza di chiarezza o risposte, partendo dall'istanza di cittadini e guardando al procedimento amministrativo in itinere o conclusosi con un provvedimento o decisione dell'ente coinvolto.

Appare inconfutabile che il Difensore civico non possa rappresentare i cittadini in giudizio, compito affidabile solo ad avvocati del libero foro, in assenza di poteri coercitivi in capo all'organo di garanzia.

L'articolo 2bis della l.r. 17/2001 consente però al Difensore, ove lo ritenga opportuno, di intervenire anche in pendenza di lite in sede amministrativa o giurisdizionale civile o amministrativa. In tal caso, il Difensore civico può comunque decidere di sospendere il proprio intervento in attesa della relativa pronuncia.



Capitolo 2

Resta fermo che, tale organo, nell'esercizio della funzione di garanzia della tutela dei cittadini, non può interrompere o sospendere i termini di prescrizione o decadenza previsti dalla legge ed in particolare i termini per proporre ricorsi amministrativi o giurisdizionali.

Un'ipotesi particolare di legittimazione a costituirsi parte civile del Difensore civico nei procedimenti penali, ai sensi dell'articolo 36, comma 2, della legge 104/1992, è prevista qualora siano stati consumati determinati reati nei confronti di persona disabile. I reati previsti dagli articoli del Codice penale 527 (atti osceni), 628 (rapina) e i delitti contro la persona (articoli 575 - 623-bis c.p.), nonché dei reati sullo sfruttamento della prostituzione. La *ratio* della costituzione di parte civile del Difensore civico nasce dalla tutela dell'interesse collettivo di perseguire determinati reati perpetrati a danno di persone particolarmente indifese.

Preme sottolineare che il Difensore civico esercita le sue funzioni di intervento nei confronti degli enti locali territoriali in relazione alle funzioni loro proprie, previa apposita convenzione stipulata tra gli enti stessi e il Consiglio regionale, sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente e dal Presidente del Consiglio della Valle.

Attualmente risultano convenzionati tutti i comuni della Valle d'Aosta e le *Unités des Communes valdôtaines*. Unica regione italiana in cui si sia verificata questa circostanza, determinata dalla disciplina dei rapporti con gli enti territoriali prevista dall'articolo 11, comma 2, della l.r. 17/2001 che recita "Il Difensore civico esercita, con le stesse modalità previste dalla presente legge, le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali territoriali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione stipulata tra gli enti stessi e il Consiglio regionale, sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente e dal Presidente del Consiglio regionale".

Nel 2024 si è data attuazione a disposizioni che disciplinano una funzione svolta dal Difensore civico, non prese in considerazione dall'ente di competenza. È stata prevista, infatti, ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", l'istituzione di una Commissione mista conciliativa, mediante l'applicazione e la pubblicazione nella sezione dell'URP dell'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta del Regolamento di funzionamento della medesima.

In estrema sintesi, qualora l'utente non si ritenesse soddisfatto della definizione del reclamo formale all'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, potrà chiedere il riesame del caso direttamente o attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti o dell'Ufficio del Difensore civico, con apposita comunicazione scritta, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, specificando le motivazioni. L'URP attiverà la procedura di riesame, nel rispetto dei tempi previsti dal regolamento. Il cittadino ha facoltà di rivolgersi al Difensore civico il quale valuterà l'opportunità di chiedere l'attivazione della Commissione mista conciliativa. Si tratta,

Capitolo 2

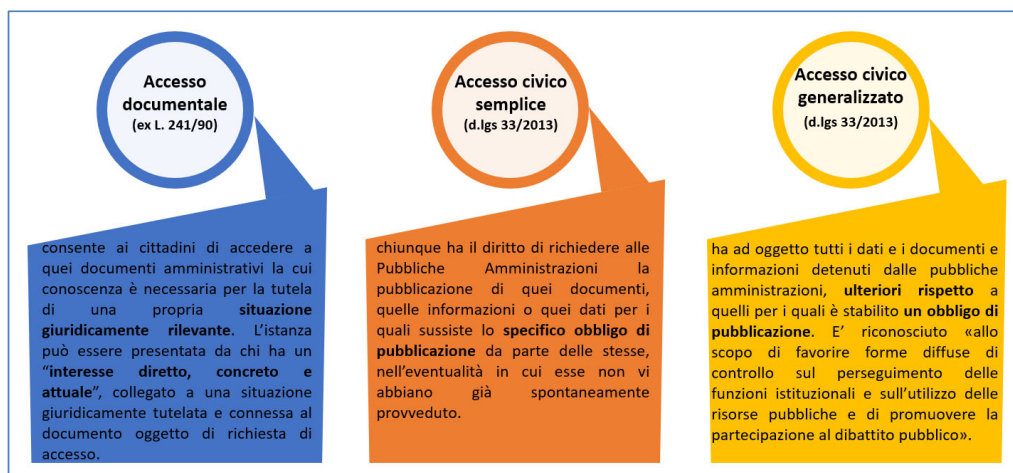
quindi, di un organismo di tutela di secondo livello, presieduta dal Difensore civico, soggetto esterno all'organizzazione con funzione "super partes".

2. Il Difensore civico regionale e il diritto di accesso.

L'articolo 12 della l.r. 17/2001 riconosce il diritto del Difensore civico di consultare e ottenere copia di tutti gli atti e i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché di acquisire le necessarie informazioni e accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari.

Si riporta di seguito, con l'intenzione di individuare informazioni utili per la comunità rispetto al ruolo svolto da tale organo in questa importante materia una sintesi, non esaustiva, in materia del diritto di accesso e dei possibili rimedi in caso di diniego.

L'ordinamento riconosce tre tipi di accesso:



In caso di diniego o di differimento a fronte di richieste di accesso le strade percorribili sono due: promuovere ricorso in sede giurisdizionale ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 oppure presentare richiesta di riesame.

Per l'accesso documentale, l'articolo 25 della legge 241/1990 prevede, qualora si tratti di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato, la possibilità di chiedere il riesame alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi prevista dall'articolo 27 della medesima legge. In caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali o regionali, il riesame può essere presentato al Difensore civico territorialmente competente. Il Difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto.

Capitolo 2

Nel caso si tratti di un accesso civico o civico generalizzato in merito a documenti delle amministrazioni locali, l'articolo 5 del decreto legislativo 33/2013 ha introdotto la possibilità per i cittadini di chiedere il riesame al Difensore civico regionale competente per territorio.

Se il Difensore ritiene illegittimo il diniego o il differimento, lo comunica alla competente amministrazione, qualora la stessa non confermi il diniego o il differimento, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, il diritto di accesso si intende consentito.

Si tratta tra l'altro dell'unico caso in cui si ritiene che l'intervento del Difensore civico interrompa un termine. Infatti, il termine per ricorrere al giudice amministrativo decorre dal ricevimento da parte del richiedente dell'esito dell'istanza al Difensore civico.

In caso di parere negativo del Difensore civico o, in caso di silenzio, il cittadino può ricorrere al T.A.R., nel termine di trenta giorni dalla data di presentazione dell'istanza di riesame.

Il cittadino potrà ricorrere al T.A.R. anche nell'ipotesi in cui la pubblica amministrazione confermi la propria precedente statuizione, negando l'accesso.

Tale opportunità rappresenta una chance di ottenere una risposta gratuitamente e in tempi ragionevoli, senza dover intraprendere un costoso ricorso alla giustizia amministrativa, non alla portata di persone meno abbienti.

Si segnala, inoltre, che nel mese di aprile 2024 si è svolto a Roma, presso la sede dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) una riunione tra il Presidente dell'Autorità e il Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome, avente ad oggetto la necessità di chiarimenti e indicazioni univoche su alcune tematiche relative al procedimento di riesame dinanzi al Difensore civico, in materia di accesso civico generalizzato, ex. art. 5, comma 8, del d.lgs. 33/2013.

A seguito di questo incontro sono state predisposte, da parte dell'ANAC, una serie di indicazioni pubblicate, tra l'altro, sul sito istituzionale dell'Autorità, nella sezione dedicata all'accesso civico generalizzato. I contenuti sono stati anche condivisi dalla stessa Autorità con il Garante per la protezione dei dati personali e la Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento della funzione pubblica.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome ha svolto una serie di incontri online a distanza con tutti gli uffici di difesa civica per confrontarsi e allinearsi sulle indicazioni fornite dall'ANAC.

L'Ufficio del Difensore civico, nel corso dell'anno 2024 ha avuto un incremento del numero di richieste di riesame, in particolare inerenti l'accesso documentale ai sensi dell'art. 25, comma 4, della l. 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.



Capitolo 2

Di seguito si riporta uno schema riassuntivo del numero di riesami trattati dal 2022 al 2024.

	Anno		
	2022	2023	2024
Accesso documentale	1	2	6*
Accesso civico semplice	1	0	0
Accesso civico generalizzato	1	0	0

** in un caso l'Ente ha dato l'accesso agli atti prima della decisione del riesame*

3. Ufficio difesa civica: organizzazione, risorse umane, strumentali e criticità.

L'Ufficio difesa civica, è aperto al pubblico, ricevendo, su appuntamento, l'utenza nella sede di via Boniface Festaz n. 46 ad Aosta, ogni martedì e mercoledì, nelle fasce orarie stabilite sia al mattino sia al pomeriggio.

Resta comunque la possibilità di fissare un appuntamento, in caso di particolari esigenze dell'utenza, anche in orari e giorni diversi.

Si è, inoltre, proseguito nel 2024 con i colloqui con i detenuti presso la Casa circondariale di Brissogne e con i familiari nell'Ufficio difesa civica.

In merito alla sede dell'ufficio, si trova attualmente in uno stabile privo di barriere architettoniche e dotato di tutti gli strumenti tecnologici e facilitazioni nell'accesso: ciò ha reso agevole l'ingresso di persone disabili o fragili. Si sono superate in parte le difficoltà avvertite in passato su questo tema, anche grazie ad un confronto con il competente personale del Consiglio al fine di apportare piccole migliorie.

Per quanto concerne le risorse umane messe a disposizione dal Consiglio regionale, l'ufficio si conferma composto oggi da due coadiutori, impiegati in compiti amministrativi e un funzionario (categoria D), assunto a tempo indeterminato, con profilo di responsabile amministrativo-contabile.

Si segnala che, per il periodo dal 12 febbraio al 29 dicembre 2024, è stato assegnato all'Ufficio difesa civica un funzionario, a copertura del posto del Difensore collocata in aspettativa per la durata del mandato, utilizzando una graduatoria formatasi nel 2021 e approvata per l'assunzione, a tempo determinato, in via straordinaria e urgente di undici funzionari (cat./pos. D), per un periodo complessivo di 10 mesi e 18 giorni.

Capitolo 2

Resta attuale, anche dopo il riconoscimento, con modificazione della l.r. 17/2001 dell'anno 2024, la necessità di ampliare l'organico, con particolare riferimento alle funzioni di Garante dei diritti per le persone con disabilità.

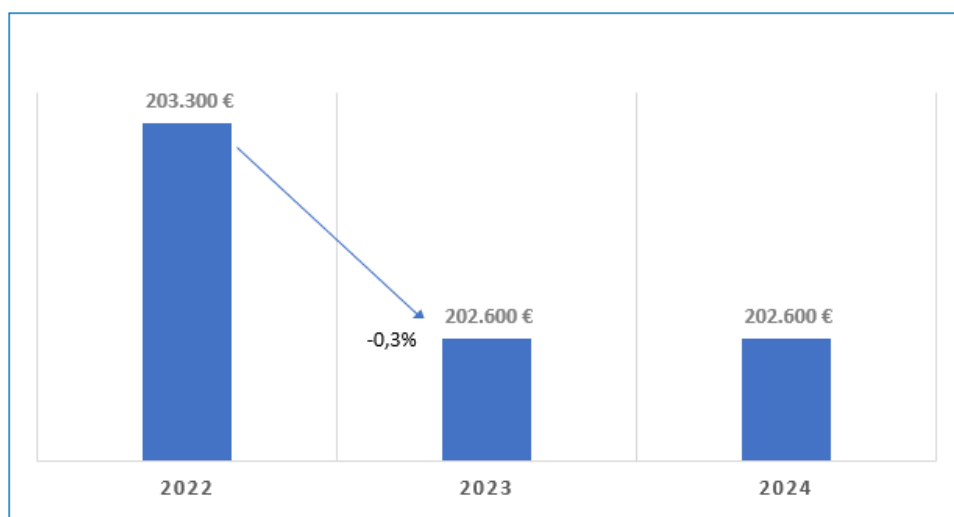
Non è pervenuta nel 2024 alcuna risorsa. Si attende, tuttavia, coerentemente a quanto stabilito nella ricognizione del fabbisogno del Consiglio regionale, l'esito di un concorso indetto dalla Regione Autonoma per l'assunzione a tempo indeterminato di funzionari appartenenti alla categoria/posizione D che si svolgerà nell'anno 2025.

Le dotazioni strumentali dell'Ufficio e le risorse finanziarie sono coperte, con stanziamento annuale del Consiglio regionale.

Il bilancio assegnato copre il trattamento economico, le trasferte e le missioni del Difensore civico; i locali assegnati ed il funzionamento amministrativo degli stessi; le attività di promozione e di rappresentanza; le consulenze, le traduzioni e gli incarichi.

Le risorse finanziarie iscritte a bilancio per l'anno 2024 per le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio di difesa civica ammontano a euro 202.600.

Nel grafico sottostante è riportato lo sviluppo degli stanziamenti del bilancio dal 2022, anno di insediamento dell'attuale Difensore civico.



Si fa presente che la crescente digitalizzazione e diffusione di nuove tecnologie ha reso possibile, anche per questo ufficio, la partecipazione ad incontri istituzionali o eventi, e la promozione, laddove necessari, di colloqui tramite piattaforme con enti coinvolti anche a distanza, determinando una diminuzione delle spese per le trasferte rispetto agli anni precedenti.

Capitolo 2

Il Difensore civico ha sottolineato l'importanza del tema partecipazione in presenza ad eventi promossi da altre regioni insieme al Difensore civico del Piemonte, in seno al Coordinamento dei Difensori a Roma, osservando che risulta rilevante limitare le trasferte sia sotto il profilo dei costi sia per l'aspetto del tempo impiegato alle occasioni in cui sia necessario esprimere un voto.

Pertanto, il collegamento online, a parere di chi scrive, dovrebbe essere concesso, perlomeno in alcuni casi, dal Coordinamento stesso, come opzione praticabile qualora non si potesse raggiungere, per ragioni di lavoro, la sede di Roma.

4. Il rapporto con il cittadino e le modalità di tutela.

La difesa civica punta, innanzitutto, ad aiutare le persone che non hanno la possibilità di rivolgersi a professionisti per difficoltà economiche né la preparazione culturale e giuridica sufficiente per comprendere gli *iter* amministrativi.

In altri termini, si tratta di dare protezione soprattutto a quelle posizioni non tutelabili in giudizio per molti motivi tra i quali la decorrenza di termini o l'incompetenza sulla materia del contendere.

Il principio di trasparenza trova immediata traduzione nell'operato del Difensore civico che promuove il contatto diretto con il cittadino e "rendiconta" ogni intervento effettuato, anche attraverso la Relazione sull'attività svolta nell'anno precedente o con l'invio di apposite relazioni in via d'urgenza previste in casi di particolare importanza e urgenza.

Ad ogni buon fine, la presente Relazione pubblicata sul sito del Consiglio regionale, <https://www.consiglio.vda.it>, nella sezione dedicata al Difensore civico, con l'intento di divulgare l'esistenza di tale servizio e di facilitare la comprensione dell'utenza, riproduce schematicamente di seguito la procedura di intervento del Difensore civico, in caso di istanze di cittadini.

L'obiettivo è garantire un accesso facile e informale ad un servizio che il Consiglio regionale offre a titolo gratuito a tutti i cittadini che si trovano in Valle d'Aosta, qualora si presentino difficoltà nel rapporto con una pubblica amministrazione ubicata nella regione.

Capitolo 2

Fasi Procedurali di un intervento del Difensore civico

**FASE
DELL'INIZIATIVA**

**FASE
DELL'ISTRUTTORIA**

FASE CONCLUSIVA

FASE DELL'INIZIATIVA: conclusione

Immediatamente

- Se servono solo veloci chiarimenti tecnico-giuridici;
- Se il cittadino decide di proseguire in altro modo;
- Se la questione riguarda rapporti tra privati.

Aprendo un'istruttoria

Se si rendono necessari approfondimenti e note formali

Capitolo 2

FASE DELL'INIZIATIVA



Un singolo utente o più cittadini assieme chiedono l'intervento del Difensore Civico.

 0165/526081

 difensore.civico@consiglio.vda.it
PEC: difensore.civico@legalmail.it

FASE DELL'INIZIATIVA: conclusione

Immediatamente

- Se servono solo veloci chiarimenti tecnico-giuridici;
- Se il cittadino decide di proseguire in altro modo;
- Se la questione riguarda rapporti tra privati.

Aprendo un'istruttoria

Se si rendono necessari approfondimenti e note formali

Capitolo 2

Capitolo 2

Prima di passare all'illustrazione nel dettaglio dei casi, al fine di far comprendere come avviene la rendicontazione di ogni singolo colloquio con i cittadini, si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, una sintesi della scrivente di una vicenda esposta da un utente. La questione è stata evidenziata nel 2022 e si è conclusa alla fine del 2023.

Il sig. Tizio ha chiesto l'intervento del Difensore civico in merito al diniego dell'INPS delle domande di quiescenza anticipata, presentata da lavoratori dell'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, turnisti notturni di 12 ore.

Il Difensore civico sintetizza per il cittadino le funzioni riconosciute dalla l.r. 17/2001 a tale organismo, soffermandosi sull'assenza di poteri coercitivi e di rappresentanza in giudizio.

Aggiunge che la normativa nazionale disciplina anche la possibilità di richiesta di riesame da rivolgersi al Difensore civico territorialmente competente, in caso di diniego all'accesso da parte di una p.a.

Il cittadino rammostra tutto il carteggio intercorso con l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta e con l'INPS. L'utente aggiunge di aver contattato circa una volta al mese il servizio telefonico, prenotando un appuntamento con il funzionario referente della pratica e che ogni volta un impiegato riferiva che il funzionario non l'avrebbe ricevuto perché la questione era rimasta immutata.

Il cittadino evidenzia di aver fatto richiesta di accesso agli atti all'ASL Valle d'Aosta del carteggio intercorso per la sua questione tra U.S.L. e INPS e di aver ricevuto un diniego verbale.

L'utente ha chiesto di avere un riscontro scritto del diniego.

Su questo punto il sig. Tizio notizierà il Difensore civico.

Il Difensore civico propone di predisporre una nota rivolta all'INPS e per conoscenza all'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta per delucidazioni sulla vicenda.

La scrivente chiede, inoltre, l'invio a questo ufficio da parte del cittadino al Difensore civico dei messaggi dell'INPS di appuntamenti con una referente che si occupi della pratica.

Il Difensore civico fa presente che è possibile anche per gli altri cinque lavoratori interessati rivolgere la stessa richiesta di intervento alla medesima, purché preceduta dalla consegna a questo ufficio di un modulo di autorizzazione all'intervento.

In sintesi comunque il diniego sarebbe stato determinato dalla mancata applicazione di una circolare dell'INPS del 29/03/2018 che rivalutava i turni svolti nei periodi notturni in attività organizzate in turni di 12 ore.

L'applicazione della succitata circolare avrebbe determinato che i lavoratori sarebbero stati in quiescenza da più di un anno.

Un sindacato si è interessato alla questione, senza raggiungere un accordo.

La Regione e l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta hanno siglato nel frattempo con le OO.SS. un protocollo di intesa per regolare la riorganizzazione del lavoro notturno.

Il cittadino concorda sulla proposta del Difensore civico di inviare una nota all'INPS, mettendo per conoscenza l'Azienda sanitaria.

Il Difensore civico ricorda che gli enti pubblici, ai sensi della legge 241/1990, possono dare riscontro entro trenta giorni dal ricevimento della nota.

Ci si aggiornerà non appena possibile.

Capitolo 2

L'Ufficio difesa civica, come correttamente intuito e in parte già realizzato dai miei predecessori, attraverso un attento ragionamento sulla classificazione delle domande poste dai cittadini, dopo aver ricevuto o sentito il cittadino, quantifica, classifica e conserva i quesiti, denominati casi.

Nella fattispecie considerata il cittadino ha posto 10 domande, denominate casi:

- **7 casi** riguardano le funzioni svolte dal Difensore civico e precisamente:
 - 1) descrizione sintetica delle funzioni previste dalla l.r. 17/2001 e successive modifiche;
 - 2) l'assenza di poteri coercitivi in capo al Difensore civico;
 - 3) l'impossibilità per l'organo di garanzia di rappresentare in giudizio il cittadino;
 - 4) le competenze riconosciute normativamente in materia di accesso;
 - 5) l'istituto del riesame previsto dalla vigente legge 241/1990 e dal d.lgs. 33/2013;
 - 6) la necessità di essere autorizzato dall'utenza ad intervenire, con sottoscrizione di un apposito modulo dell'Ufficio difesa civica;
 - 7) termine per il riscontro delle pubbliche amministrazioni. Come previsto dalla vigente legge 241/1990, l'ente ha solitamente trenta giorni di tempo per rispondere.

Tali casi rientrano nella voce denominata "ordinamento".

- **2 casi** riguardano le cosiddette criticità incontrate dall'utente per contattare l'Ente. In tal caso la materia è "organizzazione". Precisamente si tratta di lamentele sulle difficoltà a fissare appuntamento e di individuare un referente che si occupi della
- **1 caso** rientra invece nelle "questioni tra privati", sulle quali il Difensore civico può unicamente dare un consiglio; si tratta precisamente del rapporto tra utente e sindacato scelto dal lavoratore. La materia è denominata "rapporti istituzionali".

La Società che cura, unitamente ai competenti uffici del Consiglio, l'aspetto informatico e la digitalizzazione, ha messo quindi a disposizione dell'Ufficio difesa civica un applicativo per sperimentare, nel corso dell'anno 2024, soprattutto al fine di migliorare il sistema di gestione degli accessi, nell'inserire i dati di riferimento dell'utente nel momento del primo contatto con lo stesso.

L'operazione si è presentata di una certa complessità, poiché la configurazione e le modalità di conservazione dei dati si basava sostanzialmente sull'accesso al protocollo dell'Ufficio, digitalizzato già dalla R.A.V.A. negli anni tra la fine del novecento e l'inizio del millennio. Tuttavia, già a suo tempo il Difensore civico, sulla base di principi che governano l'azione amministrativa, ideò le classificazioni con la duplice finalità da un lato di trasparenza, dall'altro della corretta conservazione dei fascicoli cartacei e digitali.

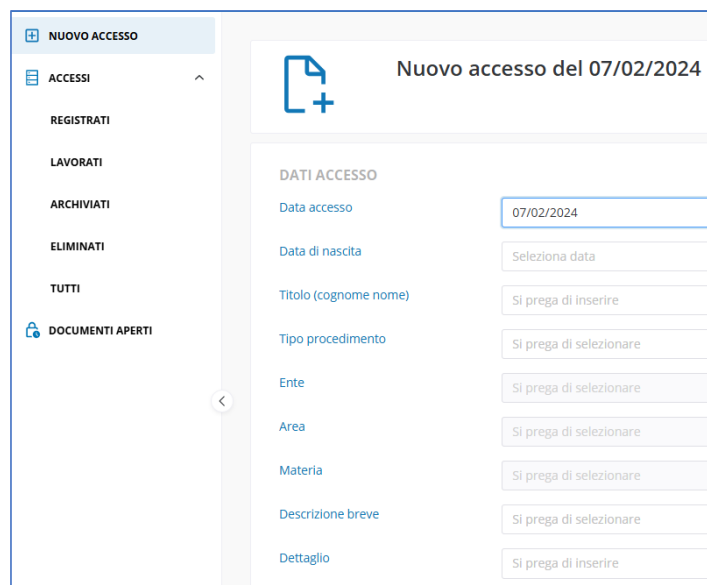
Capitolo 2

La redazione delle relazioni richiedeva, quindi, un grande impegno per i Difensori civili e i dipendenti, in quanto si basava su un *software* che doveva ancora essere perfezionato dalla Società che gestiva gli aspetti informatici del Consiglio regionale.

Si è dedicato questo anno, con l'aiuto di tutti i dipendenti, per sperimentare la validità del sistema e raffrontarlo a quello usato fino all'anno 2023; la società si è resa disponibile per più momenti di incontro online per perfezionare, accogliendo alcuni suggerimenti dei dipendenti, il *software* in questione.

L'esito di questo importante lavoro con l'aiuto e l'impegno di tutti i dipendenti ha dimostrato che il sistema di accesso digitalizzato è attendibile, accogliendo l'esigenza palesata dalla scrivente di razionalizzare il processo e aggregare i dati.

Di seguito l'immagine della pagina di accesso al sistema.



DATI ACCESSO	
Data accesso	07/02/2024
Data di nascita	Seleziona data
Titolo (cognome nome)	Si prega di inserire
Tipo procedimento	Si prega di selezionare
Ente	Si prega di selezionare
Area	Si prega di selezionare
Materia	Si prega di selezionare
Descrizione breve	Si prega di selezionare
Dettaglio	Si prega di inserire

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

Nel corso dell'esercizio 2024, 150 utenti si sono rivolti all'Ufficio di difesa civica sottoponendo complessivamente 404 casi che rappresentano i quesiti posti. Di questi, quelli che non hanno visto una conclusione nel corso dell'anno di riferimento, risultano essere, alla data del 31 dicembre 2024, 18 casi, con una percentuale, quindi, di casi trattati e correttamente chiusi del 95,5%.



L'andamento dei casi trattati dal 2022 al 2024, con la percentuale di casi conclusi nello stesso anno di riferimento, è rappresentato nella successiva immagine.

	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024
Casi ancora aperti anno precedente	58	34	10
Nuovi casi anno in corso	862	789	394
<u>Totale</u> casi trattati	920	823	404
Casi conclusi nell'anno	887 96,4%	813 98,8%	386 95,5%

Capitolo 2

Il numero decrescente dei casi, come riportato nell'immagine precedente, è dovuto, in modo particolare, ad un'azione iniziata alla fine dell'anno 2023 e che ha trovato una prima concreta applicazione nel 2024, volta a raggiungere una maggiore sintesi e aggregazione dei dati.

Si può notare, infatti, come l'andamento, anno dopo anno, stia arrivando ad assumere un connotato diverso: il perno centrale di tutta l'attività dell'Ufficio rimane l'utente, con le sue problematiche nei confronti della pubblica amministrazione, ma contemporaneamente si è cercato di semplificare i processi interni, di aggregare i dati e di snellire aspetti meramente burocratici e poco significativi per il risultato finale.

A tal fine, per tutto l'anno 2024, l'Ufficio ha lavorato per implementare un nuovo applicativo informatico che permettesse, oltre che di velocizzare alcune attività, come scritto nel paragrafo precedente, anche di ottenere dei *database* facilmente utilizzabili per l'analisi dei dati. Nel 2024 questo lavoro ha quasi raggiunto la sua completezza per cui, per la presente relazione, è stato possibile ottenere livelli di analisi automatizzate molto più veloci del passato e soprattutto più dettagliate.

Solo per fare un piccolo esempio, rispetto agli anni precedenti, oggi l'Ufficio è in grado di effettuare valutazioni di dettaglio partendo dall'ente di riferimento, per arrivare alla materia trattata, oppure al contrario.

Nel proseguo di questo capitolo, saranno rappresentate alcune tabelle con cui sarà possibile osservare le dinamiche delle analisi appena descritte.

I dati riportati, inoltre, sono rilevati unicamente per consentire la piena trasparenza dell'attività, ma verosimilmente la frequenza e il numero dei quesiti non dipende dall'Ufficio difesa civica. La Difensora civica e lo staff dell'Ufficio sono sempre stati disponibili al confronto e pronti a ricevere tutti i cittadini che ne abbiano fatto richiesta, spesso anche solo per riuscire a dare conforto.

Si può evidenziare che nell'anno 2024, in generale, gli enti hanno fornito risposte più chiare e esaustive alle domande degli utenti, tali per cui, in alcune circostanze, l'Ufficio ha prontamente informato gli interessati della correttezza formale dell'iter.

I casi relativi alle restanti funzioni svolte dal Difensore civico sono riportati nelle rispettive relazioni di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, di Garante per le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

I 150 utenti che si sono rivolti ai servizi del Difensore civico, sono stati, per la maggior parte (38%), cittadini rientranti in una fascia d'età compresa tra i 50 e i 60 anni. L'età media, dei nostri utenti, infatti, è stata, nel corso del 2024, di 57 anni. Rispetto al 2023 l'età media si è alzata di 2 anni.

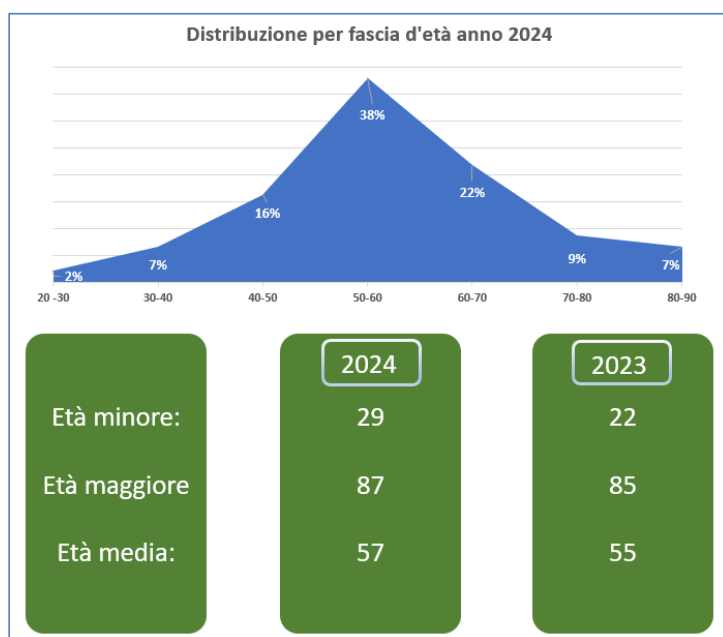


Capitolo 2

L'utente più giovane ricevuto nel 2024 aveva 29 anni e il più anziano 87. Anche questi ultimi due dati evidenziano uno spostamento in avanti dell'età rispetto alla relazione del 2023.

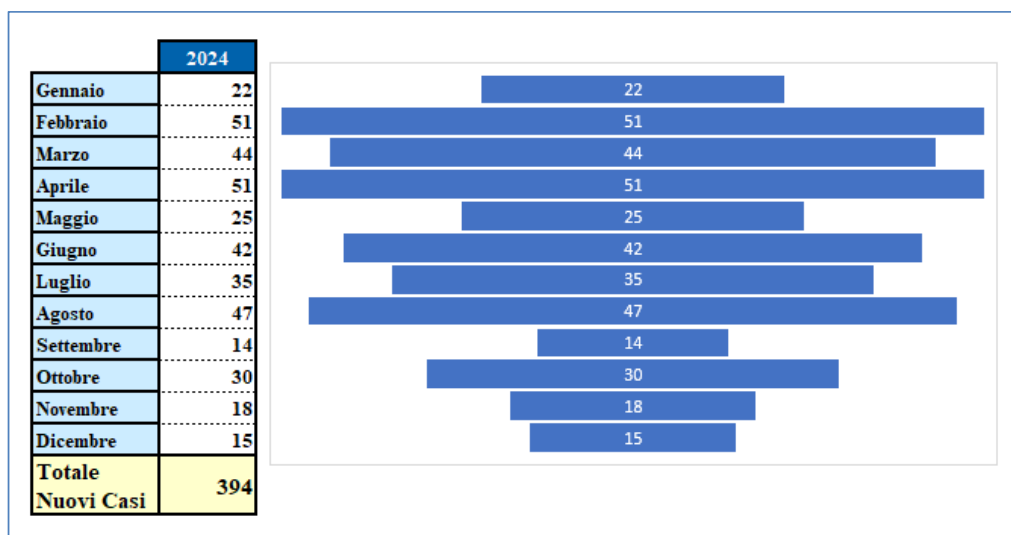
La fascia 20-30 anni che nell'anno 2023 rappresentava l'8% degli accessi, quest'anno ha rappresentato solamente il 2% del totale utenti.

Nell'immagine sotto riportata si evidenziano i dati della distribuzione per fascia d'età dell'anno 2024 e un confronto rispetto al 2023.



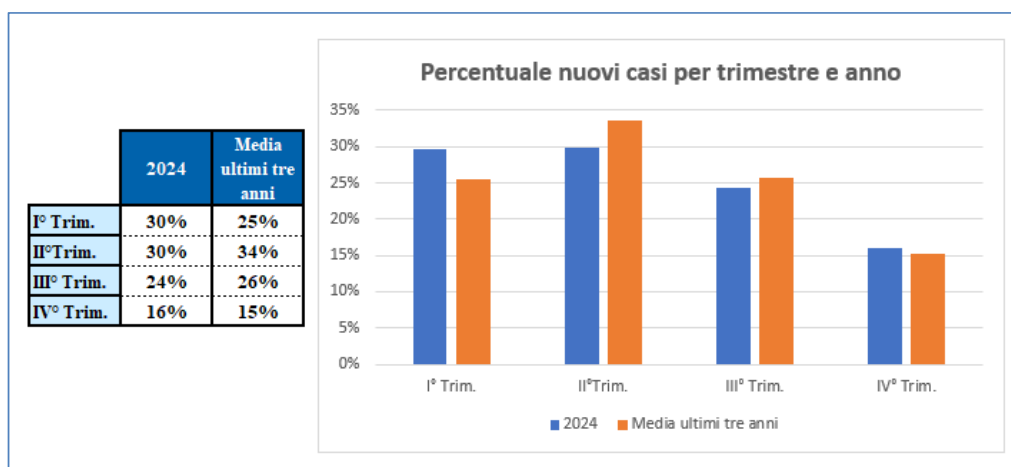
Nella successiva tabella si riporta il numero di tutti i nuovi casi sottoposti all'Ufficio di difesa civica valdostano nel corso del 2024, suddivisi per mese.

Febbraio, marzo e aprile sono stati i tre mesi che hanno avuto il maggior numero di casi e, assieme, hanno rappresentato quasi il 40% di tutti i nuovi casi sottoposti al Difensore civico. I mesi giugno, luglio e agosto hanno rappresentato un restante 30%. I rimanenti sei mesi dell'anno hanno visto un peso complessivo solo del 30%.

Capitolo 2

Effettuando una ricognizione a livello di percentuale di distribuzione per trimestre e paragonandola con la media degli ultimi tre anni, si può affermare che il terzo e il quarto trimestre sono molto allineati alla media degli ultimi anni. Il primo e il secondo trimestre sono, invece, opposti a quello che è accaduto mediamente negli ultimi anni. Il primo ha avuto un maggior numero di casi (30% rispetto a 25%) e il secondo invece un minor numero di casi (30% rispetto a 34%).

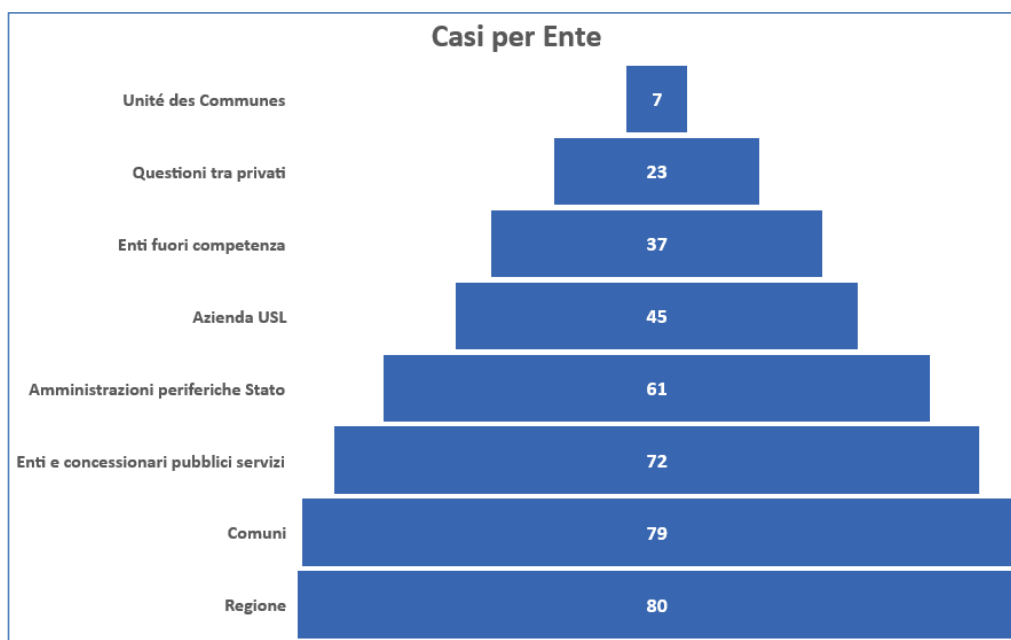
In estrema sintesi, il primo e il secondo trimestre di quest'anno si sono equivalsi come numero di casi, per poi andare via via a calare nel corso dell'anno, come del resto è accaduto mediamente negli ultimi tre anni.



Capitolo 2

Ogni quesito sottoposto al Difensore civico è stato parametrato in base all'ente con cui si è cercato un confronto e mediazione, all'area tematica di cui ci si è occupati e alla materia oggetto dell'intervento dell'Ufficio.

Per quanto attiene ai singoli casi suddivisi per Ente, come riportato nel grafico successivo, si denota come la Regione Autonoma Valle d'Aosta sia l'ente con il maggior numero di casi trattati (80), seguito poi dai Comuni della Valle d'Aosta con 79 casi. Le questioni tra privati, gli enti fuori competenza hanno avuto complessivamente 60 casi aperti.



Dalla successiva immagine emerge come la Regione sia rimasta negli ultimi anni l'ente che ha ricevuto il maggior numero di casi, sebbene abbia visto diminuire, in percentuale, il proprio peso totale. Anche per i Comuni si può osservare la stessa situazione di diminuzione.

Aumentano significativamente, in percentuale, il numero dei casi degli enti dipendenti dalla Regione o dei concessionari di servizio pubblico, così come quelli riguardanti l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta.

Quanto alle richieste improprie, ovvero quelle che hanno ad oggetto questioni tra privati o verso amministrazioni fuori competenza in cui il Difensore civico può solo dare un consiglio, ma non intervenire a tutela del cittadino, la loro entità è calata rispetto ai due anni precedenti.

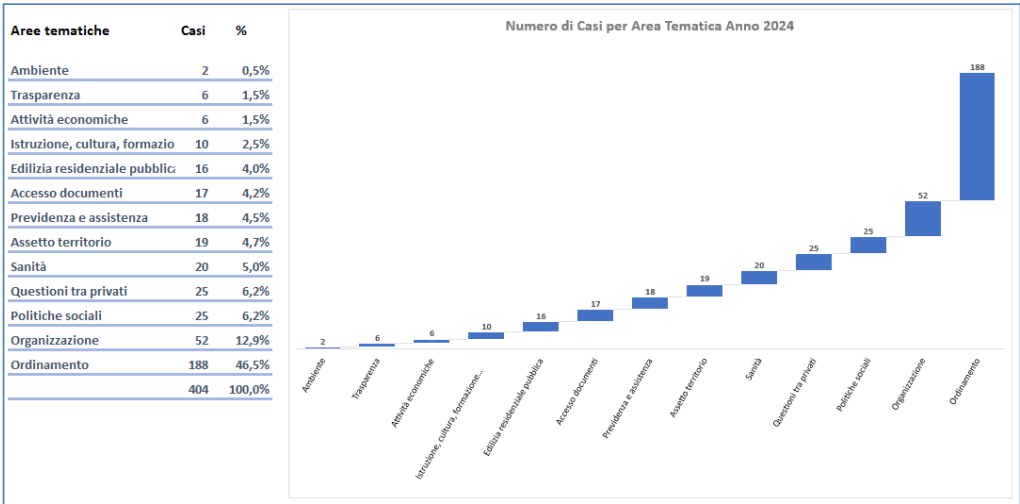
L'impressione che l'utenza ha dato, nel corso dell'anno 2024 e all'inizio del 2025, è il ritorno, per questioni ritenute davvero rilevanti, anche delle persone meno abbienti o molto anziane, a

Capitolo 2

chiedere un punto di vista ad un legale di fiducia, laddove non ricevono risposte esaustive degli enti oppure la questione, prolungatasi magari per anni, resti senza risposta.

Distribuzione percentuale dei casi trattati								
	Unités des Communes	Questioni tra privati	Amm. fuori competenza	Azienda USL	Amm. periferiche statali	Enti dipendenti da Regione e concessionari	Comuni	Regione
Anno 2024	1,7%	5,7%	9,2%	11,1%	15,1%	17,8%	19,6%	19,8%
Anno 2023	1,9%	7,1%	11,2%	5,3%	20,5%	7,0%	21,5%	25,3%
Anno 2022	0,4%	10,3%	13,3%	5,1%	11,3%	8,8%	27,3%	23,5%

Spostando, invece, l’attenzione sulla distribuzione dei casi per area tematica, emerge, dal successivo grafico, che quasi la metà dei casi (46,5%) rientrano nell’area dell’ordinamento con 188 casi, seguiti poi da quella relativa all’organizzazione con 52 casi, politiche sociali con 25 casi, fino a chiudersi, con due soli casi, per l’ambiente.



Cercando poi di effettuare dei raffronti con i due anni precedenti, è possibile notare, nella tabella successiva, che, nel 2024, ci sono state alcune aree tematiche che hanno avuto un peso significativo rispetto al passato. Ci si riferisce in particolare alle politiche sociali, alla sanità



Capitolo 2

all'assetto del territorio e all'edilizia residenziale pubblica. Un calo sensibile c'è stato, invece, nell'area dell'ordinamento.

RAFFRONTO CASI PER AREE TEMATICHE ANNI 2022 - 2023 - 2024			
	Share 2022	Share 2023	Share 2024
Turismo e sport	0,0%	0,0%	0,0%
Agricoltura e risorse naturali	0,4%	0,1%	0,0%
Trasporti e viabilità	3,9%	6,7%	0,0%
Ambiente	0,7%	0,2%	0,5%
Trasparenza	0,9%	0,7%	1,5%
Attività economiche	1,3%	1,7%	1,5%
Istruzione, cultura, form. professionale	1,0%	3,9%	2,5%
Edilizia residenziale pubblica	8,4%	4,2%	4,0%
Accesso documenti	2,2%	1,4%	4,2%
Previdenza e assistenza	4,3%	1,9%	4,5%
Assetto territorio	7,5%	6,4%	4,7%
Sanità	9,4%	1,9%	5,0%
Questioni tra privati	10,1%	6,7%	6,2%
Politiche sociali	6,2%	4,6%	6,2%
Organizzazione	8,5%	7,6%	12,9%
Ordinamento	35,1%	51,9%	46,5%
	100,0%	100,0%	100,0%

Inoltrandoci ulteriormente nell'analisi, tutti i casi sono stati declinati anche nelle varie materie oggetto di istanza.

Si riporta di seguito l'elenco di tutte le materie trattate nella risoluzione dei casi presentati.

Tra le materie più frequentemente trattate si hanno i tributi, gli alloggi popolari, le sanzioni amministrative, le provvidenze economiche, i servizi sanitari e l'impiego pubblico.

I rapporti istituzionali, che riguardano il numero più elevato di materie trattate, concernono le richieste poste dai cittadini al Difensore civico in merito al suo ruolo e alle sue funzioni.

Capitolo 2

Materia	Casi	Materia	Casi
Associazioni e comitati	1	Servizi pubblici	2
Attività amministrativa - Procedimento amministrativo	1	Danni	3
Beni privati a destinazione pubblica	1	Proprietà	3
Catasto	1	Tributi e tariffe	3
Commercio	1	Emergenza abitativa	4
Contratto di locazione	1	Invalidi civili	4
Controlli amministrativi	1	Servizi socio-assistenziali	4
Documenti e atti	1	Tutele e curatele	4
Energia	1	Circolazione stradale	5
Lavoro subordinato	1	Personale docente	5
Patrocinio legale	1	Residenza	5
Rapporti internazionali	1	Diniego accesso	6
Responsabilità civile e penale	1	Modalità di esercizio del diritto di accesso	7
Tariffe	1	Canoni	8
Urbanistica	1	Edilizia	8
Assistenza sociale	2	Opere pubbliche	8
Beni e attività culturali	2	Ostensibilità degli atti	10
Beni pubblici	2	Tributi locali	10
Espropriazioni	2	Alloggi popolari	12
Fiere, mostre e mercati	2	Tributi	14
Immigrazione	2	Sanzioni amministrative	15
Inquinamento acustico	2	Previdenza sociale	16
Istruzione	2	Provvidenze economiche	16
Obbligazioni e contratti	2	Servizi sanitari	20
Patronato	2	Giurisdizione	23
Politiche del lavoro	2	Impiego pubblico	50
Rapporti di vicinato	2	Rapporti istituzionali	100
		Totale	404

Ognuna di queste materie, elencate nella tabella sopra, è inserita all'interno di un procedimento che trae origine da un'area tematica ben precisa, come riportato nell'immagine successiva.

Nell'area tematica dell'ordinamento (188 casi), si ricomprendono, tra le altre e ad esempio, citando le materie più rilevanti in termini numerici, i rapporti istituzionali (90 casi), nonché le sanzioni amministrative (15 casi).

Nell'area tematica delle politiche sociali si trovano, ad esempio, materie inerenti le provvidenze economiche (11 casi), così come nell'area dell'assetto del territorio troviamo opere pubbliche (8 casi) o espropriazioni (2 casi).

Questo tipo di raggruppamento ci permette, quindi, di comprendere per ogni area quali siano le materie che vengono trattate.

Capitolo 2

AMBIENTE		Casi	SANITA'		Casi	ORDINAMENTO		Casi
Inquinamento acustico		2	Servizi sanitari		20	Attività amministrativa - Procedimento ammini		1
		2			20	Beni privati a destinazione pubblica		1
TRASPARENZA		Casi	QUESTIONI TRA PRIVATI		Casi	Beni pubblici		2
Ostensibilità degli atti		6	Associazioni e comitati		1	Canoni		8
		6	Contratto di locazione		1	Catasto		1
ISTRUZIONE, CULTURA, FORMAZ. PROF.		Casi	Danni		1	Circolazione stradale		5
Beni e attività culturali		2	Lavoro subordinato		1	Controlli amministrativi		1
Istruzione		2	Obbligazioni e contratti		2	Danni		2
Personale docente		5	Patrocinio legale		1	Documenti e atti		1
Provvidenze economiche		1	Patronato		2	Giurisdizione		23
		10	Proprietà		3	Immigrazione		2
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA		Casi	Rapporti di vicinato		2	Rapporti internazionali		1
Alloggi popolari		12	Rapporti istituzionali		10	Rapporti istituzionali		90
Emergenza abitativa		4	Responsabilità civile e penale		1	Residenza		5
		16			25	Sanzioni amministrative		15
ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI		Casi	ORGANIZZAZIONE		Casi	Servizi pubblici		2
Diniego accesso		6	Impiego pubblico		50	Tariffe		1
Modalità di esercizio del diritto di accesso		7	Politiche del lavoro		2	Tributi		14
Ostensibilità degli atti		4			52	Tributi e tariffe		3
		17	ASSETTO DEL TERRITORIO		Casi	Tributi locali		10
PREVIDENZA E ASSISTENZA		Casi	Edilizia		8			188
Previdenza sociale		16	Espropriazioni		2			
Provvidenze economiche		2	Opere pubbliche		8			
		18	Urbanistica		1			
ATTIVITA' ECONOMICHE		Casi			19			
Commercio		1	POLITICHE SOCIALI		Casi			
Energia		1	Assistenza sociale		2			
Fiere, mostre e mercati		2	Invalidi civili		4			
Provvidenze economiche		2	Provvidenze economiche		11			
		6	Servizi socio-assistenziali		4			
			Tutele e curatele		4			
					25			

Ovviamente, grazie al nuovo applicativo informatico utilizzato per l'inserimento dei casi, come abbiamo detto all'inizio di questo capitolo, è possibile avere dettagli tali che permettono di puntare l'attenzione e l'analisi laddove ve ne sia necessità.

La base di partenza sono i tre macro raggruppamenti elencati nell'immagine sotto riportata.

ENTI	Casi	AREE TEMATICHE	Casi	MATERIA	Casi	MATERIA	Casi
Unità dei Comuni	7	Ambiente	2	Associazioni e comitati	1	Servizi pubblici	2
Questioni tra privati	23	Trasparenza	6	Attività amministrativa - Procedimento ammir	1	Danni	3
Enti fuori competenza	37	Attività economiche	6	Beni privati a destinazione pubblica	1	Proprietà	3
Azienda USL	45	Istruzione, cultura, formaz. prof.	10	Catasto	1	Tributi e tariffe	3
Amministrazioni periferiche stat	61	Edilizia residenziale pubblica	16	Commercio	1	Emergenza abitativa	4
Enti e concessionari pubbl. serv	72	Accesso documenti	17	Contratto di locazione	1	Invalidi civili	4
Comuni	79	Previdenza e assistenza	18	Controlli amministrativi	1	Servizi socio-assistenziali	4
Regione	80	Assetto territorio	19	Documenti e atti	1	Tutele e curatele	4
	404	Sanità	20	Energia	1	Circolazione stradale	5
		Questioni tra privati	25	Lavoro subordinato	1	Personale docente	5
		Politiche sociali	25	Patrocinio legale	1	Residenza	5
		Organizzazione	52	Rapporti internazionali	1	Diniego accesso	6
		Ordinamento	188	Responsabilità civile e penale	1	Modalità di esercizio del diritto di accesso	7
			404	Tariffe	1	Canoni	8
				Urbanistica	1	Edilizia	8
				Assistenza sociale	2	Opere pubbliche	8
				Beni e attività culturali	2	Ostensibilità degli atti	10
				Beni pubblici	2	Tributi locali	10
				Espropriazioni	2	Alloggi popolari	12
				Fiere, mostre e mercati	2	Tributi	14
				Immigrazione	2	Sanzioni amministrative	15
				Inquinamento acustico	2	Previdenza sociale	16
				Istruzione	2	Provvidenze economiche	16
				Obbligazioni e contratti	2	Servizi sanitari	20
				Patronato	2	Giurisdizione	23
				Politiche del lavoro	2	Impiego pubblico	50
				Rapporti di vicinato	2	Rapporti istituzionali	100
						Totale	404

Da questi dati, da quest'anno, riusciamo, quindi, ad effettuare un'analisi, per esempio, che parte dagli enti per arrivare alle materie passando per le aree tematiche. Nella tabella



Capitolo 2

successiva vi è il raggruppamento di tutti i 404 casi trattati nel 2024 suddivisi per prima cosa per singolo ente, successivamente area tematica e, infine, per materia. Emerge che, ad esempio, per le Amministrazioni periferiche dello Stato l'area tematica dell'ordinamento è stata quella maggiormente utilizzata, in quanto le materie trattate sono state le sanzioni amministrative e i tributi.

Casi suddivisi per Ente - Area tematica - Materia		
Amministrazioni periferiche dello Stato 61 Istruzione, cultura e Formazione professionale 1 Personale docente 1 Ordinamento 42 Catasto 1 Rapporti internazionali 1 Rapporti istituzionali 16 Sanzioni amministrative 1 Tributi 12 Previdenza ed assistenza 18 Previdenza sociale 16 Provvidenze economiche 2 Azienda USL 45 Ordinamento 13 Rapporti istituzionali 13 Organizzazione 12 Impiego pubblico 12 Politiche sociali 1 Invalidi civili 1 Sanità 19 Servizi sanitari 19 Enti e concessionari pubblici servizi 72 Accesso ai documenti amministrativi 3 Diritto accesso 2 Modalità di esercizio del diritto di accesso 1 Attività economiche 1 Energia 1 Edilizia residenziale pubblica 12 Alloggi popolari 12 Ordinamento 18 Rapporti istituzionali 16 Tributi e tariffe 2 Organizzazione 32 Impiego pubblico 32 Trasparenza 6 Ostensibilità degli atti 6 Unité des Communes 7 Assetto del territorio 1 Edilizia 1 Ordinamento 6 Rapporti istituzionali 2 Tributi 2 Tributi locali 2	Comuni 79 Accesso ai documenti amministrativi 10 Diritto accesso 3 Modalità di esercizio del diritto di accesso 5 Ostensibilità degli atti 2 Ambiente 2 Inquinamento acustico 2 Assetto del territorio 11 Edilizia 7 Opere pubbliche 3 Espropriazioni 1 Attività economiche 3 Commercio 1 Fiere, mostre mercati 2 Edilizia residenziale pubblica 2 Emergenza abitativa 2 Ordinamento 47 Attività amministrativa - Procedimento amministrativo 1 Beni privati a destinazione pubblica 1 Beni pubblici 2 Circolazione stradale 4 Controlli amministrativi 1 Danni 1 Rapporti istituzionali 19 Residenza 5 Sanzioni amministrative 3 Servizi pubblici 2 Tariffe 1 Tributi e tariffe 1 Tributi locali 6 Organizzazione 1 Impiego pubblico 1 Politiche sociali 2 Provvidenze economiche 2 Questioni tra privati 1 Responsabilità civile e penale 1 Questioni tra privati 23 Associazioni e comitati 1 Contratto di locazione 23 Danni 1 Lavoro subordinato 1 Obbligazioni e contratti 2 Patrimonio legale 1 Patrimonio 1 Proprietà 3 Rapporti di vicinato 2 Rapporti istituzionali 10	Regione 80 Accesso ai documenti amministrativi 4 Diritto accesso 1 Modalità di esercizio del diritto di accesso 2 Ostensibilità degli atti 1 Assetto del territorio 7 Espropriazioni 1 Opere pubbliche 5 Urbanistica 1 Attività economiche 2 Provvidenze economiche 2 Edilizia residenziale pubblica 2 Emergenza abitativa 2 Istruzione, cultura e formazione professionale 8 Beni e attività culturali 2 Personale docente 1 Provvidenze economiche 1 Istruzione 1 Ordinamento 28 Canoni 8 Circolazione stradale 1 Danni 1 Giurisdizione 2 Rapporti istituzionali 16 Organizzazione 5 Impiego pubblico 5 Politiche del lavoro 2 Politiche sociali 22 Assistenza sociale 2 Invalidi civili 3 Provvidenze economiche 9 Servizi socio-assistenziali 4 Tutela e cure 4 Enti fuori competenza 17 Istruzione, cultura e Formazione professionale 1 Istruzione 1 Ordinamento 34 Documenti e atti 1 Giurisdizione 21 Immigrazione 2 Rapporti istituzionali 8 Tributi locali 2 Questioni tra privati 1 Patrimonio 1 Sanità 1 Servizi sanitari 1
Totale casi per Ente - Area Tematica - Materia 404		

In alternativa, però, è possibile fare un ragionamento differente e partire dalle aree tematiche per arrivare ai dati dell'ente transitando per la materia di riferimento.

L'immagine sotto riportata rappresenta proprio questo e, partendo quindi dall'ordinamento, notiamo che le sanzioni amministrative citate precedentemente, non sono state trattate solo presso le Amministrazioni periferiche dello Stato, ma anche presso i Comuni. Stessa cosa anche per i tributi che, oltre che per le Amministrazioni periferiche dello Stato sono stati trattati per casi inerenti le *Unités des Communes valdôtaines*.

Capitolo 2

Casi suddivisi per Area tematica - Materia - Ente		
Accesso ai documenti amministrativi 17	Ordinamento 188	Organizzazione 52
Diniego di accesso 6	Attività amministrativa - Proc. amm. 1	Impiego pubblico 50
Comuni 3	Comuni 1	Azienda USL 12
Enti e concessionari di pubblici servizi 2	Beni privati a destinazione pubblica 1	Comuni 1
Regione 1	Comuni 1	Enti e concessionari pubblici servizi 32
Modalità di esercizio del diritto di accesso 7	Beni pubblici 2	Regione 5
Comuni 5	Comuni 2	Politiche del lavoro 2
Enti e concessionari di pubblici servizi 1	Canoni 8	Regione 2
Regione 1	Regione 8	
Ostensibilità degli atti 4	Catasto 1	Politiche sociali 25
Comuni 2	Amministrazioni periferiche dello Stato 1	Assistenza sociale 2
Regione 2	Circolazione stradale 5	Regione 2
Ambiente 2	Comuni 4	Invalidi civili 4
Inquinamento acustico 2	Regione 1	Azienda USL 1
Comuni 2	Controlli amministrativi 1	Regione 3
	Comuni 1	Provvidenze economiche 11
Assetto del territorio 19	Danni 2	Comuni 2
Edilizia 8	Comuni 1	Regione 9
Comuni 7	Documenti e atti 1	Servizi socio-assistenziali 4
Unità dei Comuni 1	Enti fuori competenza 1	Regione 4
Espropriazioni 2	Giurisdizione 23	Tutela e curatele 4
Comuni 1	Enti fuori competenza 21	Regione 4
Regione 1	Regione 2	
Opere pubbliche 8	Immigrazione 2	Previdenza e assistenza 18
Comuni 3	Enti fuori competenza 2	Previdenza sociale 16
Regione 5	Rapporti internazionali 1	Amministrazioni periferiche dello Stato 16
Urbanistica 1	Amministrazioni periferiche dello Stato 1	Provvidenze economiche 2
Regione 1	Rapporti istituzionali 90	Amministrazioni periferiche dello Stato 2
Attività economiche 6	Amministrazioni periferiche dello Stato 16	
Commercio 1	Azienda USL 13	Questioni tra privati 25
Comuni 1	Comuni 19	Associazioni e comitati 1
Energia 1	Enti e concessionari pubblici servizi 16	Questioni tra privati 1
Enti e concessionari di pubblici servizi 1	Enti fuori competenza 8	Contratto di locazione 1
Fiere, mostre e mercati 2	Regione 16	Questioni tra privati 1
Comuni 2	Unità dei Comuni 2	Danni 1
Provvidenze economiche 2	Residenza 5	Questioni tra privati 1
Regione 2	Comuni 5	Lavoro subordinato 1
		Questioni tra privati 1
Edilizia residenziale pubblica 16	Sanzioni amministrative 15	Obbligazioni e contratti 2
Alloggi popolari 12	Amministrazioni periferiche dello Stato 12	Questioni tra privati 2
Enti e concessionari di pubblici servizi 12	Comuni 3	Patrocinio legale 1
Emergenza abitativa 4	Servizi pubblici 2	Questioni tra privati 1
Comuni 2	Comuni 2	Patronato 2
Regione 2	Tariffe 1	Enti fuori competenza 1
	Comuni 1	Questioni tra privati 1
Istruzione, cultura e Formaz. prof. 10	Tributi 14	Proprietà 3
Beni e attività culturali 2	Amministrazioni periferiche dello Stato 12	Questioni tra privati 3
Regione 2	Unità dei Comuni 2	Rapporti di vicinato 2
Istruzione 1	Comuni 3	Questioni tra privati 2
Enti fuori competenza 1	Comuni 1	Rapporti istituzionali 10
Personale docente 6	Enti e concessionari pubblici servizi 2	Questioni tra privati 10
Amministrazioni periferiche dello Stato 1	Tributi locali 10	Responsabilità civile e penale 1
Regione 5	Comuni 6	Comuni 1
Provvidenze economiche 1	Enti fuori competenza 2	
Regione 1	Unità dei Comuni 2	Sanità 20
		Servizi sanitari 20
Trasparenza 6	Ostensibilità degli atti 6	Azienda USL 19
Ostensibilità degli atti 6	Enti e concessionari pubblici servizi 6	Enti fuori competenza 1
		Totale casi per Ente - Area Tematica - Materia 404

Infine, potremmo effettuare anche un'analisi partendo dalla materia trattata da cui si ricaverebbe una visione differente di quanto già detto.

In buona sostanza, quindi, grazie al cambiamento informatico avviato nel 2024, l'Ufficio ha la possibilità di avere, in tempo reale, un maggior controllo e analisi del suo operato. È importante e doveroso precisare che il 2024 è stato un anno di implementazione e affinamento mese dopo mese, ma non di completa realizzazione del cambiamento. Il prossimo anno, il 2025, sarà sicuramente il vero "anno zero" in cui si prenderà pieno possesso del nuovo applicativo informatico e si sfrutteranno le sue potenzialità.



Capitolo 2

Per completezza, in termini di impatto sul bilancio previsto dal Consiglio della Valle per questo Ufficio, si specifica che, con provvedimento dirigenziale n. 267/2021 furono stanziati e impegnati per ogni anno dal 2022 al 2024 come manutenzione evolutiva 2.440 euro, I.V.A. inclusa.

Per l'anno 2023, con un successivo provvedimento dirigenziale n. 191/2023, sono stati integrati ulteriori 4.060 I.V.A. inclusa per il 2023 e 2.160 euro I.V.A. inclusa per il 2024. Il totale per l'anno 2023 ammontava a 6.500 euro e per il 2024 a 4.600 euro.

I competenti uffici del Consiglio della Valle hanno provveduto a versare l'importo, sulla base del preventivo di spesa redatto da Joint s.r.l. nel 2023: anno 2023 - liquidazione di euro 6.222 euro; anno 2024 - liquidazione di euro di 4.392 euro per le migliorie concordate sia del software sia del sistema del protocollo digitalizzato e i relativi possibili collegamenti, sempre con l'intento di rendere immediatamente disponibile il dato.

6. I casi più significativi.

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

L'elaborazione dei casi messa a disposizione con strumenti statistici e grafici fornisce elementi utili per la descrizione delle attività dell'Ufficio e per lo svolgimento delle funzioni disciplinate dalla legge regionale 17/2001 e s.m.i.

Le questioni giuridicamente complesse sottoposte dall'utenza, sulle quali l'Ufficio è stato chiamato ad intervenire, attraverso un accesso semplice, informale e gratuito del cittadino, rientrano nell'opera di facilitazione delle relazioni tra amministrazioni e utenti, laddove il dialogo sia complesso o si presentino inefficienze o ritardi. Grazie all'intervento dell'Ufficio si è cercato in procedimenti amministrativi, pendenti o conclusi di dare un apporto per rendere più efficiente l'azione delle pubbliche amministrazioni, puntando a favorire l'adozione di comportamenti virtuosi finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini.

Si rammenta, infine, che il Difensore civico può essere chiamato dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale o da altre Autorità giudiziarie sia per testimoniare sia per garantire l'accesso agli atti con immediatezza.

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

La Regione è, come abbiamo detto precedentemente, l'ente che ha avuto il maggior numero di casi trattati.

La maggioranza dei casi, si riferiscono a tematiche riguardanti il Dipartimento Politiche sociali dell'Assessorato regionale competente in materia di salute, sanità e politiche sociali, con



Capitolo 2

particolare riferimento ai servizi sociali e ai contributi previsti per le persone fragili o in situazione di disagio sociale e difficoltà economiche.

L'Ufficio ha trattato varie questioni. Si cita, per esempio, la sospensione cautelativa della provvidenza economica ad una cittadina a cui, in aggiunta, è stata richiesta la restituzione della somma mensile indebitamente percepita, oltre agli interessi legali.

Dall'analisi del caso, con la collaborazione del Dipartimento regionale, si è potuto constatare che per via della situazione reddituale della cittadina, composta dalla pensione di invalidità e dall'assegno ordinario di invalidità superava (di poco) il limite stabilito dalla legge per poter ottenere anche la maggiorazione economica sulla pensione di inabilità che le era stata erogata dal 1° gennaio 2023 al 31 aprile 2024.

Si è ritenuto, in conclusione, che il procedimento, posto in essere dalla struttura regionale competente, avesse seguito un iter corretto, sebbene ci rendesse perfettamente conto delle estreme difficoltà che comportasse per l'utente la restituzione di una somma rilevante, sebbene rateizzata.

L'istante ha preso coscienza delle regole e delle norme che regolavano tale maggiorazione economica che, precedentemente, non conosceva.

In altri casi affrontati, la tematica verteva su questioni quali l'asserita criticità nell'ottenere supporto e dialogo da parte delle assistenti sociali oppure le difficoltà nell'essere presi in carico con continuità dai servizi sociali.

L'intervento di questo Ufficio ha permesso di aiutare i cittadini a comprendere meglio i servizi del Dipartimento politiche sociali e le modalità di erogazione degli stessi. Si è cercato sempre di ottenere verosimilmente un momento di riflessione comune sui singoli casi specifici e sulle criticità dichiarate.

In particolare si è potuto notare come i cittadini avessero poca chiarezza sui loro diritti e sulle opportunità, ma anche sui doveri e responsabilità. Spesso, le informazioni giungono ai singoli utenti attraverso la rete sociale degli stessi. Accade raramente che coloro che si avvicinano all'Ufficio difesa civica, si siano preventivamente anche confrontati con associazioni presenti sul territorio. In molti casi, quindi, è stato necessario da parte di questo Ufficio riallacciare un dialogo e costruire un differente percorso tra cittadino e servizio pubblico, nel rispetto del principio di trasparenza.

Si segnala, ad esempio, che il Difensore civico ha ricevuto un'istanza in materia di competenza dell'Ufficio tutele curatele e amministrazioni di sostegno dell'Assessorato competente in materia di salute e politiche sociali e non ha ricevuto un esplicito riscontro da parte della struttura competente, sebbene sollecitata più volte. Per la verità ci sono stati nell'anno in esame alcuni incontri con i vertici del Dipartimento politiche sociali poiché la materia resta molto

Capitolo 2

complessa. Nel caso di specie una cittadina lamentava il fatto di aver chiesto più volte di ottenere copia della documentazione sanitaria di un accesso al pronto soccorso della madre ed inoltre aveva esposto delle difficoltà a dover anticipare del denaro ogni qualvolta doveva effettuare acquisti riguardanti la propria madre e, per questo, chiedeva se non vi fosse la possibilità di ottenere in anticipo i soldi.

Anche in questo caso, da quanto appreso dai familiari, il problema si fondava sempre su una difficoltà di relazione, comunicazione e informazione. Si precisa che formalmente le risposte e il meccanismo di funzionamento delle tutele e amministrazioni di sostegno vedono l'autorità giudiziaria come responsabile, con l'onere del tutore di rendicontare.

Si potrebbe affermare che, in generale, il problema si fondasse nel dialogo intermittente tra le parti che, come ben sappiamo, rappresenta un aspetto cruciale di ogni relazione umana e sociale, dato che, con esso, gli individui cercano di raggiungere la comprensione reciproca. Spesso quindi è mancata anche se solitamente in buona fede da parte sia della pubblica amministrazione che del cittadino proprio l'empatia, intesa come vicinanza al problema dell'altro.

Un altro Dipartimento regionale con cui questo Ufficio ha avuto modo di relazionarsi, è stato il Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio.

I casi prospettati riguardano situazioni pendenti tra cittadino e Regione da svariati anni, riguardanti, ad esempio, un mancato conferimento di incarico progettuale, una restituzione ai proprietari di terreni occupati nello stato in cui versavano al momento dell'occupazione con conseguente erogazione di una somma risarcitoria e alle tempistiche della realizzazione di opere di protezione ambientale.

In queste situazioni la speranza o credenza degli istanti è sempre stata quella che il servizio offerto da questo Ufficio fosse paragonabile a quello di un giudice che potesse "imporre" le proprie decisioni sul singolo caso specifico.

La prima cosa da chiarire a questi utenti, quindi, sono state le funzioni del Difensore civico previste dalla l.r. 17/2001 che per comodità si riportano di seguito:

- 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.

Dopo aver chiarito questo aspetto, si è sempre cercato nell'ente un riscontro che potesse aiutare il cittadino a meglio ricomprendere la sua situazione, pur nella consapevolezza che, nella

Capitolo 2

totalità dei casi, le problematiche prospettate durante il colloquio con il cittadino, molto “tecniche e complesse” e risalenti addirittura a oltre decenni prima, fossero difficilmente superabili con un intervento di supporto, mediazione e proposta del Difensore civico.

Questi casi, in effetti, non hanno ottenuto un esito finale e, anche nell’anno 2025, rimangono ancora aperti. Ci riferiamo in particolare a questioni che hanno riguardato il Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio per questioni riguardanti, ad esempio, incarichi professionali di progettazione, la realizzazione di opere di protezione ambientale oppure il risarcimento per danni patiti. Tutti casi, come è stato già detto, il cui punto iniziale era risalente a anni e addirittura decenni prima.

Purtroppo, si è potuto constatare che l’aver fatto passare tanti anni senza porre in essere azioni concrete e definitive da parte del cittadino, ha fatto in modo che oggi sia ancora più complesso per l’utente ottenere quello che il cittadino si attendeva magari 10 anni prima. Dall’altra parte della prospettiva e quindi dal lato dell’Amministrazione, appare, in qualche situazione, anomalo quanto accaduto.

AZIENDA REGIONALE EDILIZIA RESIDENZIALE

Nel corso del 2024 le questioni che hanno interessato l’Azienda regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.) hanno riguardato in buona sostanza, la necessità di ottenere alcuni chiarimenti.

I temi di cui si è dibattuto sono stati quello della mobilità, scambio di alloggio, della manutenzione degli immobili, dell’attribuzione del punteggio per la graduatoria di assegnazione degli alloggi e della decadenza dall’assegnazione.

L’A.R.E.R. è sempre stata, ogni qualvolta è stata da noi contattata, celere nel riscontro, nonché chiara e puntuale nelle informazioni fornite. L’iter applicato dall’A.R.E.R., inoltre, risultava quindi corretto ed in linea con le norme e i regolamenti.

In linea generale, quindi, si sono potuti fornire chiarimenti tali che hanno risolto le questioni poste dagli istanti.

Per una questione più complessa, il Difensore civico ha direttamente incontrato la referente A.R.E.R. congiuntamente con la Dirigente regionale della struttura “Servizi alla persona e alla famiglia e disagio abitativo”.

Il tema affrontato riguardava l’uso del parametro ISE, anziché ISEE per la determinazione dei canoni di affitto.

La DGR 1794 del 2016 stabilisce che si debba utilizzare l’ISE sebbene bilanciata con i componenti il nucleo familiare. In pratica questo ISE bilanciato con i componenti il nucleo

Capitolo 2

familiare è molto simile all'ISEE, ma permangono delle differenze in alcune situazioni in cui vi sia un disabile nel nucleo familiare.

La DGR 1219 del 2018 prevedeva un monitoraggio circa l'uso dell'ISE anziché dell'ISEE, ma tale monitoraggio sembra che non sia mai stato realmente concluso.

L'incontro è servito per portare la questione all'attenzione dei competenti organi, ma gli eventuali tempi di monitoraggio e ponderazione delle singole posizioni richiederà del tempo per realizzarsi.

AZIENDA U.S.L. VALLE D'AOSTA

Una cittadina ha chiesto un incontro con il Difensore civico per riferire alcune criticità emerse durante la permanenza del marito presso la struttura sanitaria di Variney, in quanto lo stesso non avrebbe ricevuto le dovute cure fisioterapiche e logopedistiche.

L'istante ha voluto rimarcare il fatto che la stessa ha potuto constatare tale situazione, in quanto quotidianamente presente a fianco del congiunto, notando una non adeguata disponibilità del personale nel comprendere la patologia del marito. Tale situazione ha causato una perdita di autonomia del marito, soprattutto riguardo alla deambulazione e alla gestione indipendente delle funzioni fisiologiche.

L'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, prontamente interpellata in merito, ha comunicato che in base alla documentazione clinica precedente la permanenza presso la struttura di Variney, risultava già che il marito della signora fosse allettato ed avesse difficoltà espressiva oltre che l'impossibilità ad eseguire semplici comandi.

Il programma riabilitativo suggerito dallo specialista era di rieducazione funzionale finalizzata al monitoraggio logopedico e a valutazioni ausili/autonomie motorie per eventuale rientro a domicilio.

Presso la struttura, poi, l'utente, è stato nuovamente rivalutato dal fisioterapista e dai clinici per elaborare un progetto di cura che è stato illustrato alla moglie.

Dalla documentazione clinica del ricovero presso la struttura di Variney, prosegue l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, si evince un progressivo miglioramento dal punto di vista funzionale/motorio.

Infine, è stato comunicato che sono stati effettuati colloqui con la moglie, durante i quali è stato anche illustrato e discusso il programma di dimissione difficile con la decisione ultima, da parte della moglie, di procedere all'istituzionalizzazione. È stata quindi attivata l'Unità di valutazione multidimensionale (UVMDi) ed è stata effettuata la regolare dimissione presso una micro comunità.



Capitolo 2

La cittadina, da noi nuovamente incontrata, ha ribadito che a Variney ci furono troppe cose mal gestite riguardo a suo marito, ma che continuare a chiedere spiegazioni all'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta non avrebbe più avuto molto senso.

COMUNI CONVENZIONATI

Nel 2024 l'Ufficio di difesa civica ha avuto modo di affrontare questioni proposte da cittadini per vicende riguardanti 15 Comuni valdostani. L'anno precedente, 2023, i Comuni interessati erano stati 25.

Riportiamo di seguito le problematiche prospettate a questo Ufficio da parte degli utenti: manto stradale, tariffa del servizio idrico, IMU, agibilità dell'immobile, presunti abusi edilizi, decisioni assunte con deliberazione del Consiglio comunale, ripristino delle condotte dell'acqua potabile, permesso di costruire in deroga al P.R.G.C., concessione per vendita prodotti, mancato riscontro entro i termini di legge alle richieste del cittadino, incomprensione della natura del debito con l'ente locale, le sanzioni amministrative, ricorsi per infrazioni del codice della strada, iscrizione anagrafica e cancellazione dai registri dell'anagrafe ed emergenza abitativa.

Nella maggioranza dei casi il Difensore civico non ha avuto la necessità di trovare un dialogo con il Comune di riferimento in quanto le questioni poste sono state sviscerate dall'Ufficio con una nota e un incontro chiarificatorio direttamente con i cittadini.

In altri casi ovviamente si è dovuto agire diversamente, come, ad esempio, è accaduto ad una vicenda che ha interessato una cittadina del Comune di Aosta che, sommariamente, si espone di seguito.

Una signora si trova, per via di alcune vicissitudini personali, senza un luogo dove vivere e senza residenza in quanto cancellata dal registro dell'anagrafe del comune valdostano dove risiedeva.

La cittadina rientra quindi nel novero delle persone senza fissa dimora.

La signora ha problemi di salute che non riesce ad affrontare, in quanto il requisito della residenza anagrafica è presupposto necessario per l'accesso e l'assegnazione di un medico di base.

Di giorno la signora effettua alcuni lavori che non le permettono assolutamente di potersi dedicare a cercare un appartamento in affitto. La notte, invece, la trascorre un po' dove capita, trovando sporadicamente ospitalità, grazie ad alcune conoscenze che saltuariamente le permettono di pernottare.



Capitolo 2

La residenza le viene negata e per questo motivo, si chiede e si ottiene un incontro con i responsabili dei procedimenti del Comune che vede la partecipazione non solo dei vertici dell'ente stesso, ma anche la referente regionale dei servizi alla persona e alla famiglia.

La signora viene presa in carico dal PUA di Aosta e, successivamente, ha ottenuto la residenza.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Per quanto concerne le amministrazioni periferiche dello stato, ci riferiamo, in particolare, ad Agenzia Entrate, Agenzia delle entrate-Riscossione e I.N.P.S.

Si premette che si è potuto osservare che i casi portati alla nostra attenzione per i tre succitati enti, hanno raggiunto un livello di complessità tale da richiedere istruttorie più approfondite e tempi di esecuzione delle pratiche prolungati per riuscire a chiarire le situazioni.

Con i referenti della sede I.N.P.S. di Aosta, ad esempio, si è avuto modo di affrontare criticità di cittadini riguardanti la liquidazione del trattamento di fine rapporto, il pagamento dei ratei pensionistici, il rigetto di domanda di pensionamento, la restituzione di somme indebitamente percepite, la riliquidazione del trattamento di fine servizio e le trattenute sul trattamento pensionistico.

Da segnalare, inoltre, le problematiche che ci sono state sottoposte da cittadini derivanti da comunicazioni dell'Agenzia delle entrate-Riscossione. Abbiamo ricevuto richieste finalizzate a comprendere come richiedere la rateizzazione degli importi dovuti, chiarimenti sulle conseguenze derivanti dal mancato versamento di rate previste dal piano di rateizzazione oppure quale iter sia ipotizzabile per una possibile aggressione dei redditi da parte dell'Agenzia.

L'elemento "nuovo" rispetto al passato che si è potuto osservare nelle istanze presentate dai cittadini riferibili a Agenzia delle entrate-Riscossione, sono state le richieste di supporto per situazioni quali il "blocco" del conto corrente e di tutta l'operatività bancaria in esecuzione di pignoramento da parte dell'Agenzia, oppure a causa di pregresse cartelle di pagamento concernenti il mancato versamento di imposte oppure il diniego allo sblocco dell'intero TFR per non aver onorato dei debiti pregressi.

Le interlocuzioni con Agenzia delle entrate-Riscossione sono tecnicamente piuttosto complesse.

È facilmente intuibile da un lato la difficoltà dei cittadini derivanti dall'intreccio di norme e circolari, dall'utilizzo di termini e linguaggio non intellegibili, dall'altro la preoccupazione determinata da azioni poste in essere, ai fini del recupero di somme, che si presentano concretamente come dirompenti rispetto alla realtà quotidiana di molti utenti cittadini.



Capitolo 2

Se poi la problematica di un cittadino riguarda due enti statali, come nel caso di Agenzia delle entrate-Riscossione e I.N.P.S., si comprende perfettamente il livello di scoramento, impotenza e rassegnazione che l'utente vive in prima persona. Il cittadino è al centro di un sistema che appare poco comprensibile, dettato dall'esistenza di un debito che lo stesso non può onorare e per alcune posizioni risulta difficile anche rateizzare.

Bisogna aggiungere che spesso si tratta di vicende risalenti nel tempo che gli utenti immaginano risolte, ma per le quali permane un debito che con il passare del tempo aumenta inesorabilmente.

Per cercare di rendere maggiormente comprensibile quanto esposto, di seguito si riporta il caso concreto di un cittadino che ha avuto il pignoramento del suo TFR posto in essere da Agenzia delle entrate-Riscossione per via di varie cartelle di pagamento non saldate nel corso degli anni.

I funzionari dell'I.N.P.S., da noi contattati, hanno comunicato che il TFR non poteva essere erogato in quanto il cittadino risultava inadempiente, appunto, rispetto ad alcune cartelle di pagamento e che l'Istituto attendeva ulteriori indicazioni da parte dell'Agenzia delle entrate-Riscossione.

Questo Ufficio ha quindi contattato l'Agenzia delle entrate-Riscossione per cercare di capire come potesse l'utente almeno sbloccare una parte dell'importo pignorato per affrontare spese improcrastinabili riguardanti la famiglia.

L'Agenzia della riscossione ha chiarito che, in base all'articolo 75 del D.P.R. 602/1973, *“Se il pignoramento di crediti verso lo Stato, le regioni, i comuni ed altro ente sottoposto al controllo della corte dei conti ha avuto, in tutto o in parte, esito negativo, gli enti non possono effettuare pagamenti in favore dell'esecutato per un periodo di cinque anni dalla data della dichiarazione prevista dall'articolo 547 del codice di procedura civile, se egli non prova, con dichiarazione rilasciata dal concessionario, l'avvenuto pagamento del credito per il quale si è proceduto”*. In base alla giurisprudenza, è stato aggiunto, *“la concessione della rateizzazione opera al pari di regolarità fiscale”*.

Questo implica, in sostanza, che per riuscire a sbloccare il pignoramento sul TFR, il cittadino deve presentare una domanda di rateizzazione che può essere fatta presso gli sportelli dell'Agenzia o direttamente online. Il piano ordinario di rateizzazione consente di pagare il debito fino a 72 rate, ma nel caso non fosse sostenibile, si può richiedere, allegando in questo caso il modello ISEE, di accedere al piano straordinario che prevede fino a 120 rate mensili.

Capitolo 2**RICORSO AVVERSO IL DINIEGO O IL DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO DOCUMENTALE****Regione Autonoma Valle d'Aosta.**

Una cittadina ha partecipato al bando di un concorso pubblico, per esami, per l'assunzione a tempo indeterminato presso un Dipartimento della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Dopo aver superato una prima prova scritta, la candidata, successivamente alla seconda prova scritta non avrebbe ottenuto un punteggio valido per poter accedere alla prova orale del concorso pubblico.

La cittadina ha quindi presentato richiesta all'Ufficio regionale concorsi di accesso ai documenti amministrativi di ottenere copia degli atti redatti da tutti i candidati al concorso alla prima prova scritta, gli atti redatti da tutti i candidati al concorso alla seconda prova scritta e i verbali relativi alle tre prove di concorso: due prove scritte e la prova orale.

Tale richiesta è stata accolta parzialmente, motivando in maniera circostanziata la decisione.

L'interessata ha chiesto il riesame al Difensore civico del parziale accoglimento opposto dalla Regione, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

Il Difensore civico ha valutato che un candidato ad un concorso pubblico ha il diritto di accedere alla documentazione relativa agli altri candidati. L'accesso può infatti essere escluso solo ed esclusivamente nei casi espressamente previsti dall'art. 24 della legge 241/1990, tra i quali non rientra il caso di richiesta di accesso ai documenti prodotti dai candidati quali verbali, schede di valutazione e elaborati.

Inoltre, un partecipante ad una procedura concorsuale è titolare del diritto di accesso ai relativi atti, quale portatore di un interesse sicuramente differenziato e qualificato, in vista della tutela di una posizione giuridicamente rilevante. La stessa Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi (art. 27 della l. 241/1990 e s.m.i.) ha affermato che il partecipante alla selezione concorsuale è titolare di un interesse qualificato ad accedere ai documenti ed in particolare il diritto di accesso è riconosciuto rispetto, non solo ai propri elaborati ed atti ma anche agli elaborati delle prove e ai titoli esibiti dagli altri candidati, alle schede di valutazione ed ai verbali della commissione esaminatrice, al fine di poter verificare, anche in sede giurisdizionale, la loro regolarità.

Le stesse interpretazioni, tra l'altro, erano state poste alla base di riesami sull'accesso ai documenti riguardanti prove concorsuali pubbliche.

Il Difensore civico ha in conclusione ritenuto che vi fosse la sussistenza di un interesse idoneo a consentire l'accesso a tutti gli atti richiesti e ha comunicato la propria decisione all'istante e alla pubblica amministrazione interessata.



Capitolo 2

Come previsto dall'articolo 25 della legge 241/1990, la Regione Autonoma Valle d'Aosta - Dipartimento personale e organizzazione poteva confermare il diniego parziale precedentemente espresso, adottando, tuttavia, un provvedimento motivato in tal senso entro trenta giorni oppure, in caso contrario, consentire l'accesso.

Il succitato Dipartimento regionale ha, entro i trenta giorni, confermato la propria decisione di accogliere parzialmente l'istanza di accesso ai documenti concorsuali, ad eccezione dell'accesso agli elaborati della seconda prova scritta redatti dai candidati utilmente collocati nella graduatoria finale.

Comune di Aosta.

Un'organizzazione sindacale ha inviato una richiesta al Comune di Aosta per ottenere copia dei verbali delle riunioni e degli accordi relativi all'indennità di rischio e disagio.

A tale richiesta, dagli atti in nostro possesso, non era stato fornito alcun riscontro da parte dell'Ente, trovando applicazione quanto previsto dall'ex art. 25, comma 4, l. 241 del 1990 ("Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta").

L'organizzazione sindacale ha quindi inviato la richiesta di riesame alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Quest'ultima ha inoltrato, per competenza, la richiesta a questo Ufficio. La pratica è stata valutata, da parte della succitata Commissione, come non di competenza, in quanto la stessa può decidere solamente sulle richieste di riesame dei dinieghi di accesso nei confronti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato.

Il Difensore civico, nella valutazione oggettiva della domanda presentata, ha osservato che quest'ultima non forniva indicazioni chiare per comprendere se fosse stata inviata ai sensi della legge n. 241 del 1990 e s.m.i. (accesso documentale) oppure in riferimento al d.lgs. n. 33/2013 (accesso civico generalizzato). Nella domanda, infatti, non si citavano riferimenti normativi, non si forniva una motivazione e non si identificavano i documenti in modo preciso e puntuale. Si è rilevato, tuttavia, che la richiesta di riesame era stata inviata alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, potendo la stessa decidere esclusivamente in merito a istanze di ricorso ex art. 25, comma 4, della legge 241/1990. Parimenti, la Commissione ha inoltrato per competenza a questo Ufficio l'atto come ricorso documentale e di conseguenza il Difensore civico ha dedotto che potesse identificarsi quella ad accesso documentale.

Come da consolidata giurisprudenza, inoltre, l'accesso documentale deve essere motivato indicando anche i presupposti di fatto e l'interesse specifico, concreto ed attuale che lega il documento alla situazione giuridicamente rilevante. Nella richiesta presentata al Comune di Aosta non si palesava alcuna motivazione.



Capitolo 2

Si segnala anche che il ricorso ad un diniego di accesso, va notificato dal ricorrente all'amministrazione che ha emanato l'atto oggetto di riesame o che ha negato l'istanza di accesso. Nel caso specifico, oggetto di questo riesame, emergeva che nella documentazione fornita tale notifica pareva non essere stata eseguita.

La richiesta di riesame alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, era stata inviata oltre i termini previsti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Il Difensore civico, in conclusione, ha ritenuto che vi fosse l'inammissibilità della richiesta di riesame e ha comunicato la propria decisione all'istante e alla pubblica amministrazione interessata.

Comune di Pré-Saint-Didier.

Un cittadino presentava al Comune di Pré-Saint-Didier, tramite il suo avvocato, istanza di accesso alla documentazione relativa ad un progetto di allargamento e sistemazione di una strada comunale e del collaudo dei muri di sostegno.

La richiesta di accesso agli atti presentata all'amministrazione rispettava quanto previsto dalla normativa vigente, in quanto l'istante dichiarava al Comune di avere un interesse personale, diretto e concreto, motivando quindi la sua richiesta per la tutela di una o più situazioni giuridicamente rilevanti, dato che le opere in questione sarebbero state realizzate su terreni di sua proprietà. La richiesta di accesso non era, quindi, meramente emulativa né tantomeno preordinata ad un controllo generalizzato sull'operato dell'ente locale.

Il richiedente, inoltre, ha indicato gli elementi utili a consentire una chiara identificazione dei documenti oggetto dell'accesso. Gli atti oggetto della richiesta non sembravano essere tra i documenti esclusi dal diritto di accesso, in base all'art. 24, comma 1, l. 241 del 1990, rubricato "Esclusione del diritto di accesso".

Il Comune di Pré-Saint-Didier che ha ricevuto la domanda non riscontrando la richiesta entro trenta giorni, come previsto dalla normativa, ex art. 25, comma 4, della l. 241/1990 e s.m.i. che prevede quanto segue: "Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta".

L'interessato, tramite il suo avvocato, ha chiesto il riesame al Difensore civico del rifiuto opposto dal Comune, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 25, comma 4, della summenzionata l. 241/1990.

Il Difensore civico ha valutato la correttezza dell'istanza di accesso documentale necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici.



Capitolo 2

La trasparenza, inoltre, è la più importante chiave di lettura del rapporto effettivo tra cittadino e pubblica amministrazione e tale principio deve essere inteso come un dovere della pubblica amministrazione al quale corrisponde il diritto del cittadino di consentire l'accesso con immediatezza a tutte le informazioni e alle azioni poste in essere dalle amministrazioni, sulla base di un rapporto fiduciario tra cittadino e amministrazione.

Il Difensore civico ha quindi ritenuto illegittimo il diniego all'ostensione dei documenti richiesti come l'accesso documentale e ha comunicato la propria decisione all'istante e alla pubblica amministrazione interessata. L'ente ha successivamente comunicato all'istante di aver preso in considerazione quanto espresso da questo Ufficio e di aver accolto quindi la sua richiesta.

7. Le attività collaterali e divulgative.

Tra i compiti affidati al Difensore civico, condiviso sia in seno al Coordinamento dei Difensori civici sia nel confronto anche con Mediatori e *Ombudsmen* a livello internazionale, resta centrale l'attività di divulgazione nelle comunità di riferimento dell'esistenza e delle funzioni dell'organo, come identificati dalla normativa regionale e nazionale.

Anche nel corso dell'anno 2024, in occasione di ogni colloquio o confronto con i cittadini, la sensazione resta che gli utenti abbiano appreso della possibilità di avvalersi di questo servizio, per molti sconosciuto, da conoscenti oppure da referenti di enti pubblici del territorio. Ciò avviene soprattutto nell'area dei servizi sociali o nel rapporto con organismi la cui *mission* è quella di aiutare le persone meno abbienti o affette da patologie rare e riconosciute. Qualora gli interessati siano venuti a conoscenza del servizio, resta complesso, in ogni contesto e anche con target di utenti diversi per età o per motivazioni, far comprendere cosa sia un organo di garanzia.

Molti i tentativi, in passato, di diffondere la cultura della difesa civica, descrivendo i compiti e le modalità di esercizio della funzione di garanzia e di vigilanza, anche attraverso la sezione del sito del Consiglio regionale dedicata a tale organo oppure con interviste e interventi.

La Difensora ha continuato, nell'anno 2024, a dare assoluta priorità, nell'esercizio delle funzioni, con l'instancabile supporto dei dipendenti assegnati all'Ufficio, all'ascolto degli utenti e all'impegno nel tentare di risolvere i problemi con le pubbliche amministrazioni, in assenza di poteri coercitivi o sanzionatori ed esercitando, soprattutto, l'attività di mediazione tra posizioni distanti, con qualche positivo epilogo, promuovendo, laddove possibile, il dialogo.

Nel rapporto con gli utenti, attraverso i colloqui, si è sempre evidenziato il ruolo e le competenze del Difensore civico, facendo anche riferimento, spesso, alle differenze esistenti



Capitolo 2

tra tale organo e l'esercizio della professione forense e alla gratuità del servizio garantita dal Consiglio regionale.

Altro canale ritenuto utile anche per il 2024 e, in molti casi, proficuo è stato quello di incontri con i vertici delle amministrazioni pubbliche del territorio e con i rappresentanti di associazioni, enti ecclesiastici, nonché esponenti e referenti del “terzo settore”. cercando, in tali occasioni, di diffondere il ruolo del Difensore civico e di incentivare contatti e modalità operative per poter dare celermente risposte chiare ai cittadini.

I direttori e gli organi di vertice si sono resi tutti disponibili al confronto, fornendo delucidazioni sulle attività svolte, ma segnalando unanimemente la difficoltà della carenza di personale che si può, a volte, tradurre in tempi di risposta non sempre puntuali. Il reclutamento di personale nel pubblico impiego, con concorsi banditi proprio nell'anno 2024, non ha dato i risultati sperati nel numero di idonei e, talvolta, neppure nella scelta di taluni di accettare l'assunzione presso gli enti.

In occasione del XXVI Salone Internazionale del Libro di Torino, in data 10 maggio 2024, la Difensora civica è stata nuovamente invitata a partecipare ad un evento sul tema “*Io al posto tuo. Per una società più inclusiva e connessa emotivamente*”, promosso dal Consiglio regionale del Piemonte, il Difensore civico e il Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza del Piemonte.

Tra gli ospiti sono intervenuti la Difensora civica della Toscana, Lucia Annibali, referenti della FIGC (Federazione italiana giuoco calcio) e il *digital content creator* Massimiliano Terranova.

Il Difensore e il Garante del Piemonte hanno sottolineato l'importanza dell'empatia quale abilità sociale per creare relazioni sociali: è essenziale la gestione di emozione negative, considerato che viviamo in una società individualista e indifferente che veicola tutto questo anche attraverso i social.

Il Garante si è soffermato sui tanti contenuti che viaggiano nella rete di *hate speech*, di bullismo, di aggressività. La diffusione nella rete è rapida e incontrollabile. L'empatia è una modalità relazionale da diffondere anche attraverso i genitori. I garanti devono più che mai lavorare in rete.

La referente psicologa della FIGC evidenzia che il ruolo rilevante per la federazione è preoccuparsi dello sviluppo psico-fisico dei ragazzi, con un'attenzione particolare alla formazione degli istruttori.

Il Difensore della Regione Toscana identifica nell'empatia il motore della relazione, che si basa sul rispetto dell'altro e della diversità. Una relazione che non ci fa sentire “partecipati” è priva di empatia. I violenti non sanno stare accanto all'altro. Occorre anche evitare di vedere l'empatia come caratteristica femminile, legata all'essere troppo sensibili e quindi fragili.



Capitolo 2

Questa visione riporta l'uomo e la donna in ruoli antichi: l'uomo rappresenta il potere e il mondo del lavoro, la donna accudisce e svolge lavori di cura. È necessario ribaltare questi ruoli.

Massimiliano Terranova si è soffermato sul ruolo dei social che possono essere anche un eccellente modo di comunicare, in particolar modo per le persone insicure o fragili. Certamente comunicare solo con i social rileva una possibile mancanza di empatia. Nella quotidianità del suo lavoro, il *digital content creator* ha avuto più esperienze in cui è stato destinatario di insulti. La reazione migliore è non reagire “spesso le persone che si esprimono così a volte non ti conoscono neppure e rispondere significa solo dare loro importanza”.

Sempre nell'ambito delle manifestazioni del Salone del Libro di Torino, la Difensora ha assistito all'evento “*Individualismo e fragilità: Wherter e Papageno. Il fenomeno crescente del suicidio nella società liquida*”, promosso dal Consiglio regionale del Piemonte, dal Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, dal Garante dell'infanzia e l'adolescenza e dal Difensore civico del Piemonte.

Il Difensore civico piemontese ha evidenziato il crescere del fenomeno e l'analisi di alcuni studiosi che riferiscono di un ulteriore trend in aumento. I fattori e le concause sono moltissimi; taluni fanno riferimento anche alle crisi economiche e climatiche. L'attenzione della Regione Piemonte e dei Garanti è puntata sia sui giovani, con l'istituzione di sportelli di ascolto psicologico sia sugli anziani con progetti specifici.

La Garante dell'infanzia e dell'adolescenza rammenta come Victor Hugo definisca l'adolescenza come “la più delicata delle transizioni”; il legislatore regionale infatti è intervenuto con la l.r. 9 del 2023 istituendo gli sportelli di ascolto. Del resto anche l'OMS, nel 2022, ha posto l'accento sulla necessità di coinvolgere i ragazzi sull'importanza della salute e le relative criticità.

Chiara Davico, neuropsichiatra infantile dell'Ospedale “Regina Margherita” di Torino parla di un trend in aumento dei suicidi e delle ideazioni suicidarie tra i giovani, già avvertito prima della pandemia, e acuitosi in questi ultimi anni, unitamente al crescere dei disturbi nei comportamenti alimentari. Il suicidio, per dati ISTAT 2019, ha rappresentato la prima causa di morte nella fascia 15-29, dati però percentualmente non così avvertiti rispetto all'intera popolazione.

Chi si suicida vuole smettere di stare male e in quel momento non intravede alcuna altra soluzione.

Preoccupante il dato che segue, ISTAT 2019:

- 4.042 morti per suicidio;
- 3.173 morti per incidenti d'auto;



Capitolo 2

- 1.156 morti per incidenti sul lavoro;
- 315 morti per omicidio.

L'OMS ha indicato il tema dei suicidi e la prevenzione degli stessi come prioritario.

Il pensiero di morire dura poco; basterebbe chiedere aiuto.

Molto importante non trascurare la comunicazione: se sbagliata può essa stessa portare a ulteriori eventi infausti. Già nel settecento dopo la diffusione dell'opera di Goethe "i dolori del giovane Werther" ci fu un incremento di suicidi, proprio con le modalità adottate nel romanzo. Come più di recente è avvenuto in America dopo la morte dell'attore Robin Williams.

Sempre in passato si avvertì, invece, l'effetto positivo dell'opera di Mozart "il flauto magico" dove Papageno decide di non rinunciare alla vita.

Paolo Piacenza, giornalista, fa riferimento, proprio al tema della comunicazione, alla deontologia professionale e alla Carta di Treviso, essenziali per un corretto esercizio della professione. Oggi i cittadini si interessano e hanno fiducia spesso nei confronti di un singolo giornalista. Si avverte una forte perdita di collegamento tra giornale cartaceo scelto e una certa identità. Per il relatore ciò che rende importante e autentico il giornalista è la sua capacità di sbagliare.

La Difensora si è resa inoltre disponibile per un'intervista online, nel mese di maggio 2024, con la dottoressa Rebecca Adeline Evian Jirley dell'Università Bocconi di Milano in merito al principio della trasparenza, ai reclami trattati, intesi come richiesta di riesame in materia di diritto di accesso e alla previsione normativa di obbligo di relazionare alla I^a Commissione del Consiglio della Valle sulle attività svolte. Gli esiti della ricerca effettuata sono stati messi a disposizione degli *Ombudsmen* e dei difensori o garanti presenti al convegno di Cassino, organizzato dal Presidente del Coordinamento dei Difensori civici, Marino Fardelli, nell'ambito delle attività dell'I.O.I.

In occasione della giornata mondiale contro il lavoro minorile che ricorre il 12 giugno di ogni anno, il Difensore civico, in qualità soprattutto di Garante per l'infanzia e l'adolescenza ha condiviso, in un'intervista nell'ambito del TGR Valle d'Aosta presso la sede Rai per la Valle d'Aosta - Vallée d'Aoste, riflessioni su questo fenomeno, una piaga nel mondo che comprende varie forme di sfruttamento e abuso, spesso causate da condizioni di estrema povertà, dalla mancata possibilità di istruzione, da situazioni economiche e politiche in cui i diritti dei minorenni non vengono rispettati. L'attenzione per l'edizione 2024 della ricorrenza, istituita dal 2002, è stata focalizzata per la prima volta dall'Organizzazione internazionale del lavoro (Oil) sull'impegno "*Rispettiamo i nostri impegni: poniamo fine al lavoro minorile*". A livello locale, non essendo noti dati sullo sfruttamento di minori, ci si è soffermati sui temi, comunque



Capitolo 2

significativi, relativi alla dispersione e abbandono scolastico, nonché sui numeri relativi agli infortuni sul lavoro, precisando, come sia difficile l'analisi di numeri rapportati ad una popolazione, soprattutto tra i minori e giovani, dai numeri molto esigui.

Nel mese di settembre 2024 la Difensora è stata invitata dall'Assemblea plenaria della Consulta per un proficuo scambio di informazioni sul ruolo della stessa e sulle funzioni svolte dall'Ufficio difesa civica, previste dalla l.r. 17/2001 e successive modificazioni.

Nell'anno 2024 è proseguita una positiva azione di coinvolgimento della Difensora civica, al fine soprattutto della diffusione della cultura della difesa civica, nell'ambito delle azioni del "Piano Corresponsabilità educativa&legalità 2023-2024" e del Tavolo tecnico permanente Legalità &intergenerazionalità che si è riunito nel mese di settembre u.s.

La Difensora è stata invitata, infatti, a partecipare presso l'Istituzione scolastica di istruzione liceale, tecnica e professionale di Verrès, in data 26 febbraio 2024, nell'ambito del tema bullismo e cyberbullismo, in attività rivolte alle classi seconde, nei moduli dalle 8.15 alle 13.20, con l'intento di diffondere e descrivere le funzioni dell'Ufficio difesa civica. Si è cercato di descrivere le attività di competenza, ma soprattutto di fare capire l'importanza di un servizio garantito gratuitamente dal Consiglio della Valle per tutti i cittadini, anche minorenni, che abbiano avuto problemi con una pubblica amministrazione, purché ubicata in Valle d'Aosta.

Si rammenta che, in funzione di Garante delle persone con disabilità, il Difensore civico ha partecipato ai lavori inerenti la consultazione del Comitato di Sorveglianza del Programma regionale Valle d'Aosta FESR 2021-2027 e del Programma operativo Investimenti per la crescita e l'occupazione 2014/20 (FESR), nonché e la riunione del comitato di sorveglianza del Programma regionale Valle d'Aosta FSE+2021-2027 e del programma operativo Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione 2014/20 (FSE).

Nell'anno 2024, l'Ufficio difesa civica ha usufruito inoltre di interessanti attività formative, in attuazione della Convenzione tra il Dipartimento di Giurisprudenza della Facoltà di Torino e il Consiglio regionale, per il biennio 2023/2024, siglata il 6 ottobre 2023.

Il Difensore civico, nell'esercizio delle funzioni riconosciute dalla vigente l.r. 17/2001, necessita di attività di formazione in temi oggetto di quesiti ricorrenti. In particolare sono stati richiesti dall'Ufficio approfondimenti nelle seguenti discipline: famiglia, relazioni familiari e contenzioso; pensioni e previdenza sociale; ordinamento penitenziario; diritto tributario; amministrazione digitale e diritto amministrativo, con particolare riferimento al diritto di accesso.

Per l'anno 2024, l'attività formativa ha riguardato l'ordinamento pensioni e previdenza sociale, l'amministrazione digitale e il diritto di accesso.



Capitolo 2

Inoltre, lo staff dell'Ufficio difesa civica ha potuto assistere anche all'attività formativa, prevista dalla succitata Convenzione, rivolta agli operatori dei servizi sociali in due occasioni: la prima online del 30 maggio 2024 concernente *“Diritto delle persone, delle famiglie e minorile: aggiornamenti 2023-2024”*, la seconda intitolata *“La collaborazione tra le autorità giudiziarie per le persone, per i minorenni e per le famiglie e i servizi sociali e sociosanitari territoriali”*, tenutasi ad Aosta, presso il Salone delle manifestazioni regionali, in data 29 ottobre 2024.

In data 7 settembre 2024 la Difensora è stata invitata dal Presidente della Regione, Renzo Testolin, alla cerimonia che ricorda l'80° anniversario della Resistenza, dalla liberazione e dell'autonomia, alla presenza del Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella.

“Il 1944, come nel resto d'Italia, fu un anno terribile in Val d'Aosta. Il movimento partigiano, guidato da figure prestigiose come Emile Chanoux, martire della Resistenza, fondato sulle radici antifasciste coltivate negli anni precedenti, seppe svolgere un ruolo di grande importanza nel definire il futuro della 'Petite Patrie' inserita nel più ampio destino d'Italia”, ha inoltre aggiunto “Oggi siamo qui ad onorare il contributo che i valdostani seppero dare alla costruzione della Repubblica, fieri del loro apporto al Risorgimento e all'Unità d'Italia, sin dalla decisione unanime del Conseil Double della città di Aosta, nel 1849”.

“La Valle ha saputo interpretare appieno i valori della gente di montagna, essendone, a un tempo, depositaria e crocevia di incontri e scambi, come ha ricordato il Presidente Testolin. Orgogliosa custode della propria autonomia seppe farsi ascoltare nel pieno della lotta, sino ad ottenere dal Governo Bonomi l'impegno, solennemente annunciato il 16 dicembre 1944 dal presidente del Consiglio in un messaggio, la garanzia, dell'autonomia amministrativa e culturale, assieme alla espressione dell'elogio rivolto 'ai Patrioti e a tutta la fedele popolazione della Val d'Aosta, per la lotta, intelligente, aspra, tenace e continua che, a prezzo di enormi sacrifici, conducono in difesa della libertà e dell'unità della Patria’”.

Infine, in data 14 novembre 2024 la Difensora è stata audita dalla V Commissione del Consiglio regionale in merito ad una proposta di legge regionale n. 126 *“Promozione e valorizzazione dell'invecchiamento attivo”* che intende incentivare l'attivarsi degli anziani in uno o più ambiti della sfera sociale e personale, al fine di invecchiare in salute.

L'articolato si riferisce alla “Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea” che vieta qualsiasi forma di discriminazione legata all'età e riconosce agli anziani il diritto a condurre una vita dignitosa e indipendente.

In occasione dell'audizione si è commentato anche l'emendamento a tale proposta che prevede l'istituzione del Garante dei diritti degli anziani, modificando la l.r. 17/2001 concernente il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico. La Difensora ha lodato l'iniziativa a favore di una fascia della popolazione molto importante, anche in rapporto alla spiccata longevità



Capitolo 2

della popolazione e alla sensibilità dimostrata per l'importante ruolo svolto dalle famiglie nella cura dei propri congiunti. Pur comprendendo l'importanza del tema, non è facile prevedere di ampliare ancora i compiti affidati al Difensore civico, restando immutato il personale assegnato all'Ufficio medesimo. Si è ricordato, ad ogni buon fine, che, in qualità di Difensore civico, si ricopre un ruolo di garanzia dei diritti di tutti i cittadini, con la consapevolezza delle numerose e oggettive difficoltà della popolazione anziana e adulta.



Osservazioni conclusive e proposte**OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE****1. Riflessioni e prospettive.**

Come già ribadito nelle precedenti relazioni, si rammenta che il Difensore civico, utilizzando il linguaggio caro alla cultura “classica” ed europea, è *Ombudsman* o *Médiateur* e *Médiatrice*, cioè ponte tra cittadini e pubbliche amministrazioni, se richiesto dall’utenza.

L’esercizio delle funzioni riconosciuti normativamente al Difensore civico determina l’esigenza di condividere, in riferimento alle attività svolte nell’anno 2024 e con uno sguardo attento alle prospettive per l’anno 2025, alcune riflessioni.

Si richiamano, innanzitutto, i dati già in parte noti e riportati nella relazione per l’anno 2023 sulla situazione economica, il disagio sociale e il lavoro, ripresi in interessanti report della Banca d’Italia, dell’INPS e nelle pianificazioni di azioni della Regione Autonoma Valle d’Aosta.

L’elenco dei molteplici interventi, attività e atti, messi in campo e realizzati dall’amministrazione regionale è importante in riferimento sia al “Piano regionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2023–2025”, avente l’obiettivo di integrare le misure attive sul territorio regionale e l’avvio di ulteriori servizi per garantire i livelli essenziali delle prestazioni sociali, già definiti, sia anche alla precedente pianificazione di contrasto alla povertà 2021-2023.

Anche il “Piano regionale per la salute e il benessere sociale in Valle d’Aosta 2022/2025” della Regione Autonoma Valle d’Aosta, cui si è fatto riferimento anche lo scorso anno resta documento valido e attuale per conoscere i parametri relativi alla salute dei cittadini, ai servizi sanitari e socio-sanitari.

Si ricorda, ad ogni buon fine, come chiaramente riportato nei documenti di pianificazione della Regione Autonoma Valle d’Aosta, che l’età media della popolazione valdostana è poco più elevata della media italiana, così come l’indice di vecchiaia. Gli ultraottantenni sono il 7,4% e un terzo della popolazione supera i 65 anni. Il 71,3 % dei cittadini riferisce di sentirsi in buona salute, ma il 42,7% è affetto da malattia cronica certificata da un medico.

Guardando con attenzione ai dati disponibili e pubblicati sul sito della Regione Autonoma Valle d’Aosta rispetto alla salute mentale, il numero di persone dimesse almeno una volta con diagnosi primaria o secondaria di disturbo psichico in Valle è apparso significativo, sia per gli uomini che per le donne in tutte le fasce di età ad esclusione della prima (fino a 18 anni).



Osservazioni conclusive e proposte

Sarebbe auspicabile, lavorando in rete, interpretare e approfondire il tema con cautela e attenzione, con il supporto e aiuto di esperti e specialisti, tenuto conto che molte persone con disturbi mentali non ritengono comprensibilmente di palesare la propria malattia o malessere.

Nel 2024, è proseguita la tendenza generale più volta descritta dagli osservatori regionali e nazionali di benessere e stabilità economica per molti cittadini della Valle d'Aosta, ma non si possono dimenticare alcune situazioni caratterizzate da povertà, disagio sociale, malattia cronica e, come già accennato, presunti disturbi psicologici o psichiatrici.

Talvolta utenti, apparentemente malati oppure in possesso di certificazioni attestanti l'invalidità o la disabilità, non riescono, a loro avviso, a trovare risposte coerenti e convincenti nel sistema sanitario, evidenziando soprattutto carenze di organico.

In casi circoscritti qualcuno ha riportato di aver assistito a trattamenti, soprattutto nella fascia di popolazione anziana, non condivisibili da un punto di vista umano, precisando che a volte sembra trattarsi di un problema legato al numero di medici e personale paramedico non sufficiente rispetto alle esigenze, altre di inadeguatezza di chi assiste nell'approccio con il malato.

L'analisi dei quesiti e istanze di cittadini ha evidenziato alcuni ambiti sui quali soffermarsi nel rapporto dei cittadini con le pubbliche amministrazioni.

Un primo aspetto riguarda le aspettative dei cittadini che si rivolgono a questo Ufficio.

Come evidenziato già da tempo nella rete internazionale degli *Ombudsman* e dei Difensori civici italiani e europei, alcuni utenti rappresentano il problema e il rapporto con le pubbliche amministrazioni, con scontento e rassegnazione.

Tra i cittadini ricevuti, alcuni hanno avuto un atteggiamento nell'approccio con questo Ufficio piuttosto insistente o confuso, determinato molto probabilmente da situazioni di salute, di disagio sociale e economico. Tra novembre e dicembre per esempio un utente ha rivolto, utilizzando l'e-mail istituzionale del Difensore civico, fino a tre comunicazioni ogni giorno e non si tratta dell'unica situazione in cui si è verificata questa modalità di comunicazione.

Si può immaginare cosa comporti tutto ciò, in termini di carico di lavoro delle unità che si occupano di protocollare i documenti e di chi si dedica all'istruttoria.

Inoltre, questo Ufficio, in ogni colloquio o contatto con l'utenza non soddisfatta dal riscontro della pubblica amministrazione, ha ricordato che adire le vie legali prevede tempi di risoluzione delle controversie relativamente lunghi e costi da affrontare, anche in termini fiscali.

Com'è noto, i compensi per la professione forense sono disciplinati dal Decreto del Ministro 13 agosto 2022, n. 147 "Regolamento recante modifiche al decreto 10 marzo 2014, n. 55,

Osservazioni conclusive e proposte

concernente la liquidazione dei compensi per la professione forense, ai sensi dell'articolo 13, comma 6, della legge 31 dicembre 2012, n. 247", G.U. n. 163 dell'8 ottobre 2022. Le tabelle allegate al succitato d.m. 247/2012 sono tuttora applicate. In particolare le tabelle n. 25 e n. 26 riportano i compensi dei professionisti, in base al valore della procedura oggetto dell'attività di mediazione.

A volte, qualora il problema richieda una valutazione attenta sulle possibilità di vittoria o soccombenza in caso di contenzioso, si consiglia ai cittadini di chiedere un punto di vista a professionisti.

In altre occasioni, invece, durante i colloqui, alcuni cittadini sono apparsi in tensione o disorientati, determinando lunghi momenti di confronto per comprendere la domanda oggetto di possibile analisi e approfondimento dell'Ufficio.

L'Ufficio, nel dialogare con i servizi sociali o con altre amministrazioni pubbliche, conferma, in numeri però davvero esigui, le difficoltà di comunicazione e forse di accettazione di talune situazioni. Tuttavia, in pochi casi, la facilitazione generata dalla digitalizzazione dei procedimenti o il livello culturalmente basso dei cittadini non ha reso davvero "accessibili" o fruibili detrazioni o deduzioni applicabili e riconosciute, conformemente alla normativa di settore, dalle pubbliche amministrazioni.

In tal senso, come previsto nel succitato "Piano regionale per la salute e il benessere sociale 2022-2025", gli enti coinvolti hanno provveduto a riorganizzare, in conformità e a garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni (LEPS), come definiti dalla legge 328/2000, i servizi sanitari, alla luce anche dei lavori della Cabina di regia, coordinata dal Dipartimento politiche sociali, nel tentativo di realizzare un sistema omogeneo di offerta rispetto ai bisogni rilevati.

Sono stati quindi attivati i Punti Unici di Accesso (PUA). I cittadini trovano in unico luogo professionalità diverse: medici, personale paramedico, assistenti sociali, impiegati e funzionari solitamente degli enti Azienda U.S.L. Valle d'Aosta o Regione Autonoma Valle d'Aosta o dipendenti degli enti locali.

Non mancano posizioni di cittadini che restano di difficile gestione per tutti gli enti e che sfociano, in limitati casi, in vicende di persone che vagano senza fissa dimora, dormendo a volte in macchina, per una molteplicità di problemi.

Il PUA risulta essere stato integrato con il servizio di pronto intervento sociale (PrIS) rivolto principalmente a minori, adulti in difficoltà, vittime di violenza, persone non autosufficienti. Entrambi gli interventi rientrano nei livelli essenziali delle prestazioni sociali.

Non mancano le lamentele rivolte agli enti stessi o all'Ufficio difesa civica, in quanto si registra ovunque carenza di organico.



Osservazioni conclusive e proposte

Alla fine del 2024, per esempio, l'ente INPS, rammentando l'importanza di versare le imposte dovute e ritenendo irrinunciabile, a beneficio di tutti i cittadini, la lotta all'evasione fiscale, il Direttore generale ha illustrato il cosiddetto "Rendiconto sociale", presentando risultati e criticità, presso il Salone regionale "M.I. Viglino" ad Aosta, soffermandosi sul numero esiguo di dipendenti, un tempo più di settanta, oggi meno di cinquanta.

Alcuni utenti continuano, tuttavia, a segnalare difficoltà, non tanto nel prendere appuntamento con i funzionari dell'ente, quanto la difficoltà ad avere risposte esaustive e definitive su argomenti quali la pensione (calcoli e entità prevedibile della stessa, reddito di cittadinanza, assegno di inclusione ecc.).

In merito alla formazione del personale dell'Ufficio difesa civica e degli operatori dei servizi sociali, come previsto dalla Convenzione tra il Consiglio regionale e il Dipartimento giurisprudenza di Torino, è stato possibile, anche nel 2024, garantire formazione per il personale dell'Ufficio difesa civica, prevalentemente online e per il personale dei servizi sociali, in presenza e in videoconferenza.

Come evidenziato nella precedente relazione, resta inoltre attuale la difficoltà, per molti cittadini della transizione digitale, senza contare le novità già sperimentate in Italia, in Europa e nel mondo, determinate dall'intelligenza artificiale.

I sistemi utilizzati continuano a non prevedere un feedback oppure capita che l'utente non abbia verificato bene lo stato dell'istanza, magari salvata, ma non inviata.

Il personale degli enti è disponibile, ma con poche unità per ogni singola struttura dirigenziale, ente locale o soggetti che erogano pubblici servizi.

Inoltre, molti utenti continuano a privilegiare l'uso delle lettere raccomandate con ricevuta di ritorno invece della PEC, avendo l'impressione che così il riscontro dagli enti o da società in house o partecipate arrivi nei termini normativamente previsti.

Ovviamente, in entrambi i casi, gli oneri si "spostano" e il cittadino deve sostenere il costo di una raccomandata o attivare una PEC non utile magari per altri fini, se non quello di comunicare con le pubbliche amministrazioni.

Come ribadito lo scorso anno le reazioni delle amministrazioni coinvolte sono state differenti: esclusione dal beneficio oppure valutazione caso per caso, prendendo, a volte, in considerazione la posizione di chi vive un forte disagio economico. Infatti, la mancata concessione del contributo poteva risultare per taluni molto impattante.

Nel corso del 2024, alcuni cittadini hanno segnalato che l'Agenzia per la riscossione dell'Agenzia delle Entrate Valle d'Aosta, agendo per conto di enti diversi, in esecuzione di cartelle esattoriali anche molto risalenti nel tempo, ha applicato l'istituto civilistico del pignoramento non su beni mobili, ma "bloccando" i conti correnti bancari: l'ente blocca il

Osservazioni conclusive e proposte

conto per la somma necessaria a saldare il debito e i tentativi degli utenti di richiesta di un piano di rateizzazione non sempre sono andati a buon fine. Per le situazioni di cui l'Ufficio è venuto a conoscenza non risulterebbe essere stata applicata la normativa sul cosiddetto assegno sociale che, nel 2024, è stato innalzato a 534,41 mensili per 13 mensilità.

Resta infatti incontrovertibile che, qualora il debito sia superiore alla disponibilità sul conto corrente dell'utenza, l'Agenzia per la riscossione, non essendoci le somme disponibili a copertura di cartelle di pagamento, può in ogni caso pignorare.

Occorre sottolineare che 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 ad una pratica che li riguarda.

In un caso una struttura regionale aveva dato la possibilità di contattare gli uffici per informazioni sulla compilazione per un arco di tempo considerevole e anche nella giornata di sabato.

Non va tuttavia dimenticato che esistono priorità derivanti dalla realizzazione del PNRR. L'Italia digitale 2026 costituisce comunque piano strategico imprescindibile per la transizione digitale e la connettività promosso dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Il Piano si sviluppa su due assi: il primo asse (6,71 miliardi) riguarda le infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra larga. Il secondo (6,74 miliardi) riguarda tutti quegli interventi volti a trasformare la Pubblica Amministrazione (P.A.) in chiave digitale.

Com'è noto, gli obiettivi delle pianificazioni statali o regionali sono di fatto la traduzione in piani operativi di finalità espresse nel Codice dell'amministrazione digitale, individuate già da tempo quali azioni non procrastinabili, tra le quali quella di facilitare i cittadini nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, operando adeguatamente per il soddisfacimento nell'uso delle stesse delle persone fragili.

Come ribadito anche dalla Mediatrice europea uscente resta centrale la disponibilità di tutti i funzionari e operatori all'ascolto dei cittadini e mettere a disposizione opportunità "formative" o servizi di supporto nell'uso delle tecnologie nell'ambito delle pubbliche amministrazioni.

Tuttavia la Mediatrice Emily O'Rielly così si esprime nella relazione 2024 per l'anno 2023: "2024 sarà un anno importante per la democrazia in Europa e nel mondo. (...) Le amministrazioni pubbliche di tutto il mondo dovranno destreggiarsi tra le tensioni intrinseche tra la loro indipendenza e le esigenze di governo avvalendosi dell'interesse pubblico come stella polare".

Si rafforza quindi, a livello europeo, nazionale e internazionale l'idea dell'importanza, soprattutto in termini economici, della transizione digitale, senza dimenticare le persone fragili



Osservazioni conclusive e proposte

o gli anziani che necessitano di collaborazione per accedere ai servizi, a maggior ragione se l'iter prevede una certa padronanza delle tecnologie. Il processo che vede nella rete dei servizi sociali e nei funzionari delle pubbliche amministrazioni attori importanti può essere migliorato, considerato che alcuni cittadini soffrono momenti di solitudine o avvertono di rappresentare “un peso” per i familiari in caso di accesso a documenti o richieste agli enti.

Nell'anno 2024 l'attività dell'Ufficio difesa civica è stata caratterizzata dalla risposta ad un bisogno sempre crescente di ascolto, richiedendo capacità di interazione non comuni, in relazione a persone in difficoltà e con problemi di salute. Il tempo dedicato al singolo utente, in molti casi, è di più di un'ora solo per giungere a comprendere la domanda o il quesito irrisolto.

Come già evidenziato lo scorso anno, l'ampia gamma di richieste inerenti ambiti molto diversi richiede tempo per istruire le pratiche e numerosi contatti con le amministrazioni. In molte situazioni, pur comprendendo che gli enti hanno agito in conformità alla normativa di settore, si ritiene doveroso un confronto, in presenza e attraverso piattaforme digitali, anche in termini etici.

Non sono mancati consigli o riflessioni anche su aspetti che non rientrano nella competenza del Difensore civico, ma mere questioni tra privati.

L'Ufficio difesa civica deve sempre più approfondire quesiti che riguardano spesso la sfera familiare, il diritto di famiglia, la materia delle successioni o i rapporti di vicinato.

Ci si è avvalsi anche di confronti su temi specifici richiesti in base alla succitata Convenzione al Dipartimento giurisprudenza di Torino: il diritto alla residenza di persone senza fissa dimora; utilizzo di dati attinenti alla salute di uno dei genitori in causa di appello sull'affidamento di figli minori; diritto al mantenimento di figli e figlie maggiorenni; richiesta chiarimenti sul ruolo di notai e ad altri professionisti dotati di specifiche competenze, nello svolgimento di alcune funzioni amministrative, nella volontaria giurisdizione, attualmente assegnate al giudice civile e al giudice minorile, individuando altresì gli specifici ambiti e limiti di tale trasferimento di funzioni e il ruolo dell'organo di garanzia; il ruolo del tutore e dell'amministratore di sostegno.

Come già anticipato, la formazione del personale, attraverso alcune lezioni online su temi concordati, ha riguardato, ad esempio, un tema molto caro e molto delicato per tutti i cittadini la riforma pensionistica. Si è avuto modo di approfondire alcuni aspetti giuridici della materia con un intervento online di una docente del Dipartimento di giurisprudenza di Torino, previsto dalla succitata Convenzione concernente “*la tutela in età di vecchiaia: la pensione di vecchiaia, la pensione anticipata e gli anticipi pensionistici*”.

Osservazioni conclusive e proposte

Questo Ufficio trae quindi spunti importanti dall'attività di formazione. Non va dimenticato che l'intervento del Difensore civico è avviato da un'istanza di un cittadino che si è spesso già rapportato con una pubblica amministrazione con domande riguardanti ambiti molto diversi.

L'Ufficio difesa civica continua a cercare di rispondere ai quesiti posti o di raccomandare l'importanza di confronti con le amministrazioni coinvolte e di giungere a soluzioni extra-giudiziarie, ma rammenta che, talvolta, l'aiuto di legali di fiducia o professionisti, attenti cultori e conoscitori di materie molto tecniche oppure di patronati o di associazioni per i consumatori, è indispensabile per mediare.

In conclusione, l'azione del Difensore civico risponde comunque e sempre al principio di solidarietà, soprattutto nei confronti delle fasce più deboli della popolazione che non possono avvalersi della prestazione di professionisti e che possono magari maturare decisioni utili a prevenire contenziosi e tensioni nella sfera familiare e amicale.

Autorevole dottrina ha evidenziato che la difesa civica in Italia deve puntare ad una maggiore partecipazione telematica dei cittadini, anche in considerazione della conformazione geografica della Valle d'Aosta con abitanti collocati in frazioni molto lontane dal capoluogo e delle relazioni umane caratterizzate da maggior equilibrio, senza dimenticare l'importanza del dialogo in presenza. Tuttavia, la trasformazione digitale di cui abbiamo già evidenziato, a livello locale, alcune criticità, parte dalla circostanza che molti italiani non hanno competenze digitali di base; occorre investire sull'alfabetizzazione digitale, creando però canali dedicati alle persone fragili che diversamente sarebbero ulteriormente discriminate, non potendo accedere ad un servizio telematico.

L'organizzazione dell'Ufficio difesa civica si fonda però anche sulla possibilità per gli utenti di poter interagire telefonicamente con collaboratori capaci di comprendere le motivazioni che spingono il cittadino a servirsi di tale servizio gratuito e sul rapporto umano che nasce con l'utenza. La Difesa civica vede, in conclusione, nell'ascolto l'elemento caratterizzante, unica possibilità per ipotizzare una risoluzione di vertenze extragiudiziali.

2. Proposte migliorative.

Come riportato già nella Relazione relativa all'anno 2023, è stata esercitata la facoltà di cui all'articolo 2, comma 2, lettera c), della l.r. 17/2001, di "proposta, per contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa".

Il Difensore civico, svolge in tale caso la particolare funzione di stimolo e di "pungolo" nei confronti delle pubbliche amministrazioni coinvolte, qualora ravveda una possibilità di migliorare la qualità dell'azione amministrativa, nel rispetto della normativa applicata al caso. Si tratta quindi di ricevere dagli utenti sollecitazioni in merito alle criticità nella fase



Osservazioni conclusive e proposte

applicativa, tali da non consentire l'esercizio di diritti all'utenza. Si è chiesto, sostanzialmente, alle pubbliche amministrazioni di prendere in considerazione la possibilità di modificare l'iter amministrativo o di adottare provvedimenti in autotutela.

Si riportano di seguito le proposte più significative e il loro sviluppo nell'anno 2024.

- a) L'Ufficio, nel corso del 2023, ha sottolineato delle difficoltà per gli utenti di poter ottenere un aiuto attraverso il Fondo di sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione. Il bando prevedeva infatti di "essere residenti nell'immobile cui si riferisce la richiesta". È accaduto che un utente, dopo aver sottoscritto un regolare contratto per tutto l'anno 2022, sia andato ad abitare, all'atto della domanda nell'anno 2023, in altro alloggio, sempre affittato regolarmente, ma più economico.

Si è proposta una modifica del Bando per non escludere dal beneficio quei cittadini, comunque rientranti in fasce di disagio economico, che avessero solamente trovato un alloggio più consono alle loro esigenze nell'anno successivo a quello di riferimento.

La struttura competente in materia ha accolto la proposta effettuando una modifica al testo. Infatti, il Bando per l'anno 2024 prevede, nel punto evidenziato dal cittadino, quanto segue: *"essere/essere stati residenti nel territorio regionale e nell'immobile cui si riferisce la richiesta. Nel caso di presentazione di più contratti di locazione riferiti all'anno 2024, il richiedente deve essere/essere stato residente nell'alloggio a cui si riferiscono tutti i contratti di locazione presentati"*.

- b) Ci si è rivolti, sempre nel corso del 2023 ad altra struttura regionale, per capire se fosse possibile esperire ricorso gerarchico avverso l'esito negativo di una prova teorica e/o pratica, per il conseguimento della patente di guida o avverso il non superamento dell'esame di guida, disciplinato dalla legge 25 novembre 2024, n. 177 *"Interventi in materia di sicurezza stradale e delega al Governo per la revisione del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 275"*. L'entrata in vigore della sopracitata legge è stata in data 14 dicembre 2024. Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti annovera il ricorso gerarchico per impugnare un provvedimento di tale natura. Il ricorso al T.A.R. della Valle d'Aosta comporterebbe di sostenere delle spese.

Questo Ufficio ha ricevuto dalla struttura interpellata conferma dell'assenza di tale istituto, e dell'importanza condivisa, per le vie brevi, di prendere in considerazione l'idea di introdurlo con modifica della normativa regionale, sulla base delle competenze legislative riconosciute dallo Statuto per la Valle d'Aosta e dalla Costituzione, stante la conferma da parte della medesima struttura dell'impossibilità di esperire tale ricorso per i cittadini valdostani.

Osservazioni conclusive e proposte

Il tema risultava essere stato preso in considerazione e si attendeva un riscontro che, sollecitato più volte nell'anno 2024, è giunto all'inizio del 2025.

In conclusione si è appreso che *“il d.lgs. 28 gennaio 2008, n. 13, ‘Norme di attuazione dello Statuto speciale della Regione Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste in materia di motorizzazione civile e tasse automobilistiche, nel trasferire alla Regione le funzioni in materia di Motorizzazione civile’, non ha previsto il mantenimento di funzioni residuali di coordinamento e gerarchia in capo al Ministero dei Trasporti sull'attività espletata dalla struttura regionale competente. Per parte sua, la normativa regionale attuativa (Legge regionale 2 marzo 2010, n. 7, ‘Disposizioni in materia di motorizzazione civile, di sicurezza stradale e di mobilità’) non ha previsto alcuna disposizione in merito a ricorsi gerarchici sulle attività svolte dalla SO regionale ‘Motorizzazione Civile’”*.

Oltre a questo, *“la legge regionale n. 22 del 23 luglio 2010, ‘Nuova disciplina dell'organizzazione dell'Amministrazione regionale e degli enti del comparto unico della Valle d'Aosta’, non prevede una competenza diretta delle strutture di primo livello in merito a contenziosi o ricorsi gerarchici avverso gli atti e i provvedimenti delle strutture di secondo livello”*.

In conclusione, è stata confermata *“l'impossibilità di prevedere il ricorso in via gerarchica avverso gli atti ed i provvedimenti emanati dalla S.O. Motorizzazione civile quale alternativa al ricorso giurisdizionale al Tribunale amministrativo o al ricorso straordinario al Capo dello Stato”*.

- c) Durante l'anno 2024 si è sottoposto anche il tema dell'uso del parametro ISE anziché ISEE per la determinazione dei canoni di affitto per le abitazioni A.R.E.R.

La DGR n. 1794 del 2016 stabilisce che si debba utilizzare l'ISE, sebbene bilanciata con i componenti il nucleo familiare. In pratica questo ISE bilanciato con i componenti il nucleo familiare, rende questo parametro molto equiparabile all'ISEE, ma permangono delle differenze in alcune situazioni in cui uno degli interessati sia disabile.

Si è chiesto, infine, alla struttura regionale competente di valutare l'opportunità di svolgere un'analisi ed eventualmente una modifica di tale parametro ed è stato comunicato che attualmente è in corso un processo di revisione della l.r. 3/2013, dalla quale discenderanno una serie di modifiche applicative, all'interno delle quali saranno valutate le segnalazioni da noi rappresentate.

Si conclude la presente Relazione con l'auspicio di poter immaginare scenari di rispetto delle istituzioni e di rinnovata fiducia nelle stesse, a livello locale, nazionale, europeo e globale, trovando nelle convenzioni e nei trattati internazionali, nonché nella normativa europea, statale e regionale il riconoscimento di protezione e tutela dei diritti delle persone.



Osservazioni conclusive e proposte

Ci si permette, a conclusione della relazione, di richiamare alla nostra memoria il significato, profondo e condivisibile della “*polis*”, quel particolare tipo di città-stato (abitato da una comunità di individui e famiglie legate da etnia, religione, interessi economici, ecc.) dell’organizzazione politica greca in età classica; considerata, modernamente, quale struttura politica e amministrativa autonoma rispetto al governo centrale.

La politica, quindi, è la scienza e l’arte di governare, cioè la teoria e la pratica che hanno per oggetto l’uomo.

In tempi più vicini a noi, ispirandosi alle opere dello scrittore Giovannino Oliviero Giuseppe Guareschi (Fontanelle di Roccabianca, 1° maggio 1908 e Cervia 22 luglio 1968) è stato coniato il neologismo non-politica inteso come indifferenza, fastidio o avversione per la politica; mancanza di efficacia e incisività della politica. Forse è da qui che occorre ripartire, da ciò che non ci siamo ancora detti e da ciò che possiamo tutti insieme fare per riabilitarci agli occhi dei nostri figli e nipoti.

Appendice**APPENDICE**

ALLEGATO 1 – Elenco dei Comuni convenzionati.	79
ALLEGATO 2 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.....	82
ALLEGATO 3 – Elenco attività complementari.	83
ALLEGATO 4 – Regione Autonoma Valle d’Aosta.	89
ALLEGATO 5 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	95
ALLEGATO 6 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.	98
ALLEGATO 7 – Comuni valdostani convenzionati.	101
ALLEGATO 8 – Unités des Communes valdôtaines.	113
ALLEGATO 9 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	115
ALLEGATO 10 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi.	121
ALLEGATO 11 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico.....	122
ALLEGATO 12 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico generalizzato.	123
ALLEGATO 13 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	124
ALLEGATO 14 – Questioni tra privati.	127
ALLEGATO 15 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	129



PAGINA BIANCA

Allegato 1**ALLEGATO 1 – Elenco dei Comuni convenzionati.**

N.	Comune	Sottoscrizione della convenzione	Scadenza della convenzione
1	Allein	26.6.2007	25.6.2027
2	Antey-Saint-André	14.1.2014	13.1.2029
3	Aosta	29.5.2007	6.5.2027
4	Arnad	2.10.2012	1 ^o .10.2027
5	Arvier	23.12.2008	22.12.2028
6	Avise	3.7.2007	2.7.2027
7	Ayas	8.1.2013	7.1.2028
8	Aymavilles	11.12.2007	10.12.2027
9	Bard	11.2.2010	10.2.2030
10	Bionaz	29.1.2013	28.1.2028
11	Brissogne	13.5.2009	12.5.2029
12	Brusson	24.4.2007	23.4.2027
13	Challand-Saint-Anselme	16.4.2013	15.4.2028
14	Challand-Saint-Victor	21.8.20012	20.8.2027
15	Chambave	3.1.2013	2.1.2028
16	Chamois	9.3.2010	8.3.2030
17	Champdepraz	18.5.2010	17.5.2030
18	Champorcher	8.5.2012	7.5.2027
19	Charvensod	28.6.2007	27.6.2027
20	Châtillon	6.6.2007	5.6.2027
21	Cogne	30.10.2007	15.10.2027
22	Courmayeur	3.08.2018	2.08.2028
23	Donnas	13.8.2012	12.8.2027
24	Doues	21.1.2008	20.1.2028



Allegato 1

N.	Comune	Sottoscrizione della convenzione	Scadenza della convenzione
25	Émarèse	16.10.2012	15.10.2027
26	Étroubles	11.10.2007	10.10.2025
27	Fénis	28.6.2007	27.6.2027
28	Fontainemore	6.10.2009	5.10.2029
29	Gaby	29.5.2007	28.5.2027
30	Gignod	26.8.2009	25.8.2029
31	Gressan	19.10.2007	18.10.2027
32	Gressoney-La-Trinité	23.4.2013	22.4.2028
33	Gressoney-Saint-Jean	29.5.2007	28.5.2027
34	Hône	26.1.2010	25.1.2030
35	Introd	17.8.2007	16.8.2027
36	Issime	24.7.2007	23.7.2027
37	Issogne	7.8.2007	6.8.2027
38	Jovençon	11.12.2007	10.12.2027
39	La Magdeleine	17.12.2013	16.12.2028
40	La Salle	24.4.2013	23.4.2028
41	La Thuile	26.1.2010	25.1.2030
42	Lillianes	14.5.2010	13.5.2030
43	Montjovet	22.12.2009	21.12.2029
44	Morgex	6.2.2013	5.2.2028
45	Nus	16.3.2010	15.3.2030
46	Ollomont	6.8.2012	5.8.2027
47	Oyace	21.4.2017	20.4.2027
48	Perloz	9.8.2007	8.8.2027
49	Pollein	8.6.2007	7.6.2027



Allegato 1

N.	Comune	Sottoscrizione della convenzione	Scadenza della convenzione
50	Pontboset	2.3.2010	1° 3.2030
51	Pontey	10.7.2007	9.7.2027
52	Pont-Saint-Martin	23.2.2010	22.2.2030
53	Pré-Saint-Didier	21.5.2010	20.5.2030
54	Quart	31.5.2007	30.5.2027
55	Rhêmes-Notre-Dame	25.11.2008	24.11.2028
56	Rhêmes-Saint-Georges	25.1.2011	24.1.2026
57	Roisan	2.10.2007	1° 10.2027
58	Saint-Christophe	26.6.2007	25.6.2027
59	Saint-Denis	23.2.2010	22.2.2030
60	Saint-Marcel	28.9.2010	27.9.2025
61	Saint-Nicolas	7.8.2007	6.8.2027
62	Saint-Oyen	5.12.2007	4.12.2027
63	Saint-Pierre	13.4.2010	12.4.2030
64	Saint-Rhémy-en-Bosses	4.12.2007	3.12.2027
65	Saint-Vincent	19.2.2013	18.2.2028
66	Sarre	14.1.2008	13.1.2028
67	Torgnon	5.5.2010	4.5.2030
68	Valgrisenche	7.8.2007	6.8.2027
69	Valpelline	3.7.2007	2.7.2027
70	Valsavarenche	31.7.2007	30.7.2027
71	Valtournenche	30.10.2007	29.10.2027
72	Verrayes	25.3.2010	24.3.2030
73	Verrès	5.8.2008	4.8.2028
74	Villeneuve	28.8.2007	27.8.2027



Allegato 2**ALLEGATO 2 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.**

N.	Unités des Communes valdôtaines	Sottoscrizione della convenzione	Scadenza della convenzione
1	Valdigne – Mont-Blanc	10.7.2007	9.7.2027
2	Grand-Paradis	25.3.2008	24.3.2028
3	Grand-Combin	5.7.2007	4.7.2027
4	Mont-Émilius	24.7.2007	23.7.2027
5	Mont-Cervin	14.6.2007	13.6.2027
6	Évançon	11.2.2010	10.2.2030
7	Mont-Rose	14.3.2011	13.3.2026
8	Walser	21.8.2007	20.8.2027



Allegato 3**ALLEGATO 3 – Elenco attività complementari.****A – Comunicazione.**

- Incontro con gli studenti dell'Istituzione scolastica di istruzione liceale, tecnica e professionale (IsilTep) di Verrès, classi 2A AFM, 2A e 2B SSN, 2A L, 2A T, 2A LES, 2A e 2B INF, 2A ELE e 2C INF, 2A SSAS, sul tema “Bullismo e Cyberbullismo” con particolare riferimento a tutte e quattro le funzioni del Difensore civico valdostano, organizzato nell'ambito del “Piano Corresponsabilità educativa&Legalità - Settimane della legalità e della cittadinanza Bassa Valle” – Verrès, 26 febbraio 2024;
- Invio copie *ex lege* della *Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2023* al Presidente del Consiglio della Valle, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, al Presidente del Consiglio comunale di Aosta, ai Sindaci dei Comuni convenzionati e ai Presidenti delle *Unités des Communes valdôtaines* convenzionate nonché al Presidente della Regione – Aosta, 11 aprile 2024;
- Intervista, via videochiamata, ai fini di una ricerca accademica su “Citizen voice transparency” condotta da Rebecca Adeline Evian Kirley del Dipartimento di Scienze sociali e politiche dell'Università Bocconi di Milano – Aosta / Milano, 2 maggio 2024;
- Intervista per la pagina social del Consiglio della Valle – Aosta, 27 giugno 2024;
- Conferenza stampa di presentazione della *Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2023* anche per quanto attiene le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale nonché quelle di Garante per l'infanzia e l'adolescenza e di Garante dei diritti delle persone con disabilità – Aosta, 28 giugno 2024;
- Intervista di *RAI 3 – Sede della Valle d'Aosta* sull'attività svolta nell'anno 2023 – Aosta, 28 giugno 2024;
- Diffusione del comunicato stampa “Presentata l'attività 2023 della Difensora civica Adele Squillaci” – Aosta, 1° luglio 2024;
- Incontro con i partecipanti dell'Uni3-Châtillon, anno accademico 2024-2025 – Châtillon, 5 dicembre 2024.



Allegato 3**B – Rapporti istituzionali e relazioni esterne.**

- Partecipazione alle riunioni del Piano Corresponsabilità educativa&Legalità - Tavolo tecnico permanente sulla corresponsabilità educativa e sulla legalità, coordinato dall'Assessorato Beni e attività culturali, sistema educativo e politiche per le relazioni intergenerazionali – Aosta, 9 gennaio, 27 marzo, 12 giugno, 24 settembre e 20 dicembre 2024;
- Invio riflessioni al *Comité d'Administration* dell'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie* (A.O.M.F.) relative alla previsione rincari dell'iscrizione all'Associazione – Aosta, 9 gennaio 2024;
- Incontri di lavoro, in modalità telematica, con referenti della Società Joint s.r.l. ai fini di un'implementazione del programma in uso presso l'Ufficio di difesa civica valdostana – Aosta, 8 gennaio, 12 febbraio, 4 e 11 marzo, 8 aprile, 24 giugno, 12 agosto, 19 settembre e 2 dicembre 2024;
- Incontro, in modalità telematica, con il Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, Marino Fardelli, e la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano, Michela Morandini – Roma / Bolzano / Aosta, 10 gennaio 2024;
- Trasmissione al Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano delle osservazioni relative alla “Bozza di modifiche al regolamento interno del Coordinamento” – Aosta / Roma, 31 gennaio 2024;
- Incontri di lavoro per la definizione del Regolamento sul trattamento dei dati personali di cui alla l.r. 17/2001, inoltrato al Garante della privacy – Aosta, 6 febbraio, 13 maggio, 21 giugno e 6 novembre 2024;
- Partecipazione al convegno “Organi di garanzia tra realtà e potenzialità delle tecniche di tutela”, organizzato dal Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, Giudo Giusti, in collaborazione del Comitato regionale per le telecomunicazioni (Co.Re.Com) Emilia-Romagna – Bologna, 16 febbraio 2024;
- Incontri di lavoro, in modalità telematica, con la Docente di Istituzioni di Diritto pubblico presso l'Università degli Studi di Torino, prof.ssa Manuela Consito, relativamente alla formazione del personale dell'Ufficio di difesa civica valdostana – Aosta, 20 marzo 2024;
- Partecipazione alla consultazione scritta del Comitato di sorveglianza per l'approvazione del Piano unitario di valutazione della Politica regionale di sviluppo 2021/27 del Programma regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021-2027 – Aosta, 27 marzo 2024;



Allegato 3

- Sottoscrizione della “Dichiarazione sulle elezioni del Parlamento europeo, 6-9 giugno 2024” proposta dalla Mediatrice europea, Emily O'Reilly – Aosta / Bruxelles, 3 aprile 2024;
- Incontro con il Presidente del Consiglio della Valle, Alberto Bertin – Aosta, 2 maggio 2024;
- Formazione, in modalità telematica, del personale dell'Ufficio del Difensore civico su “La disciplina dell'accesso amministrativo nella molteplice configurazione offerta dalla normativa vigente e dall'interpretazione giurisprudenziale”, tenuta dalla Docente di Istituzioni di Diritto pubblico presso l'Università degli Studi di Torino, prof.ssa Manuela Consito – Aosta, 8 maggio 2024;
- Partecipazione all'evento “Io al posto tuo. Per una società più inclusiva e connessa emotivamente”, promosso dal Consiglio regionale del Piemonte, dalla Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Ylenia Serra, dalla Difensora civica, Paola Baldovino, e dal Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, Bruno Mellano, nell'ambito della XXXVI^a edizione del Salone internazionale del libro di Torino – Torino, 10 maggio 2024;
- Incontro di lavoro, in modalità telematica, con la professoressa associata di Diritto privato presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Torino, Joëlle Long – Aosta / Torino, 16 maggio 2023;
- Incontro istituzionale con il Presidente del Tribunale di Aosta, dott. Giuseppe Colazingari, ai fini dell'organizzazione della formazione rivolta agli operatori dei servizi sociali della Valle d'Aosta – Aosta, 20 maggio 2024;
- Colloquio telefonico di lavoro con la Dirigente della Struttura regionale Politiche per l'inclusione lavorativa del Dipartimento politiche del lavoro e della formazione, Anna Maria Poppa – Aosta, 20 maggio 2024;
- Incontro di lavoro con la Dirigente della Struttura regionale Servizi alla persona e alla famiglia e disagio abitativo del Dipartimento Politiche sociali, Sabrina Casola – Aosta, 29 maggio 2024;
- Incontro istituzionale della Difensora civica e del funzionario, Dario Detti, con la Rettrice dell'Università della Valle d'Aosta, prof.ssa Manuela Ceretta – Aosta, 29 maggio 2024;
- Partecipazione con il personale dell'Ufficio di difesa civica valdostana alla prima e seconda giornata del “Corso di formazione sull'attuazione della normativa in materia di privacy, anticorruzione e trasparenza” – Aosta, 3 giugno e 23 settembre 2024;



Allegato 3

- Colloquio telefonico con il Presidente dell'Uni3-Châtillon, Salvatore Lo Cicero, ai fini dell'organizzazione di un incontro con gli studenti frequentanti l'anno accademico 2024-2025 – Aosta / Châtillon, 6 giugno 2024;
- Incontro di lavoro con il Sindaco, l'Assessora alle politiche sociali, abitative e alle pari opportunità e la Referente dell'Ufficio anagrafe del Comune di Aosta e con la Dirigente della Struttura regionale Servizi alla persona e alla famiglia e disagio abitativo del Dipartimento Politiche sociali, rispettivamente Gianni Nuti, Clotilde Forcellati e Sabrina Casola – Aosta, 19 giugno 2024;
- Partecipazione alla consultazione con procedura scritta del Comitato di sorveglianza ai fini della modifica della Metodologia e criteri per la selezione delle operazioni del Programma Regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021/27 – Aosta, 20 giugno 2024;
- Audizione della Difensora civica da parte della I^a Commissione consiliare permanente del Consiglio Valle "Istituzioni e autonomia" per l'illustrazione delle Relazioni per l'anno 2023 sull'attività del Difensore civico, del Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, del Garante per l'infanzia e l'adolescenza e del Garante dei diritti delle persone con disabilità, nonché per esporre le osservazioni sulle due proposte di legge n. 140 e n. 145 – Aosta, 27 giugno 2024;
- Incontro di lavoro, in modalità telematica, con la Docente di Diritto del Lavoro presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino, prof.ssa Mariapaola Aimò, relativamente alla formazione dell'Ufficio di difesa civica valdostana – Aosta, 18 luglio 2024;
- Incontro con la Presidente e la Vicepresidente della Consulta regionale Pari Opportunità - Valle d'Aosta, rispettivamente Maria Elena Udali e Raffaella Roveyaz – Aosta, 25 luglio 2024;
- Incontro di lavoro, in modalità telematica, con la Difensora civica della Regione Piemonte, Paola Baldovino – Aosta / Torino, 26 luglio 2024;
- Incontro con la Consiglieria di parità, Katya Foletto – Aosta, 5 agosto 2024;
- Incontro di lavoro, in modalità telematica, con i Difensori civici della Regione Piemonte, Paola Baldovino, e della Regione Toscana, Lucia Annibali – Aosta / Torino / Firenze, 6 settembre 2024;
- Partecipazione alla riunione plenaria della Consulta regionale Pari Opportunità - Valle d'Aosta – Aosta, 9 settembre 2024;
- Incontro di lavoro con il Segretario generale del Consiglio della Valle, dott.ssa Christine Perrin – Aosta, 25 settembre 2024;



Allegato 3

- Incontro con il Presidente del Consiglio della Valle, Alberto Bertin – Aosta, 7 ottobre 2024;
- Audizione della Difensora civica da parte del Consiglio comunale di Aosta in ordine alla *Relazione annuale sull'attività svolta nell'anno 2023*, con brevi cenni anche sulle altre funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale nonché quelle di Garante per l'infanzia e l'adolescenza e di Garante dei diritti delle persone con disabilità – Aosta, 24 ottobre 2024;
- Partecipazione del funzionario, dott. Dario Detti, alla riunione in modalità telematica, organizzata dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano per la disamina delle FAQ, elaborate e approvate dal Consiglio dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) nell'adunanza del 10 luglio 2025, pubblicate e consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità – Roma / Aosta, 12 novembre 2024;
- Formazione, in modalità telematica, del personale dell'Ufficio del Difensore civico su “Ordinamento pensionistico” tenuta dalla Docente di Diritto del Lavoro presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino, prof.ssa Mariapaola Aimo – Aosta, 13 novembre 2024;
- Audizione della Difensora civica nelle sue funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità da parte della V^a Commissione consiliare permanente del Consiglio Valle *Servizi sociali* in ordine alla proposta di legge n. 126, recante: “Promozione e valorizzazione dell'invecchiamento attivo” – Aosta, 14 novembre 2024;
- Partecipazione alla Presentazione del rendiconto sociale della direzione regionale INPS per la Valle d'Aosta - anno 2023 – Aosta, 20 novembre 2024;
- Partecipazione con altri colleghi Difensori civici alla 41^a Assemblea annuale dell'ANCI – Torino, 21 novembre 2024;
- Partecipazione alla presentazione della campagna di sensibilizzazione e di informazione Antiviolenza “Mia fino alla fine”, promossa, in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, dalla Consigliera di parità, Katya Foletto, dal Consiglio della Valle e dall'Assessorato regionale Sanità, salute e politiche sociali – Aosta, 25 novembre 2024;
- Partecipazione, via videoconferenza, alla riunione del Comitato di sorveglianza del Programma regionale Valle d'Aosta FESR 2021-2027 - Programma “Investimenti per la crescita e l'occupazione 2014/20 FESR” – Aosta, 27 novembre 2024;
- Sottoscrizione della “Convenzione per Attività di formazione e ricerca su temi inerenti alle funzioni del Difensore civico per il biennio 2025-2026” tra l'Università degli Studi

Allegato 3

di Torino, Dipartimento di Giurisprudenza, il Consiglio regionale della Valle d'Aosta e la Difensora civica – Aosta / Torino, 2 dicembre 2024;

- Formazione, in modalità telematica, del personale dell'Ufficio del Difensore civico su “Amministrazione digitale”, tenuta dalla Docente di Diritto del Lavoro presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino, prof.ssa Manuela Consito – Aosta, 12 dicembre 2024;
- Sottoscrizione della “Convenzione per attività di ricerca e formazione” tra l'Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Giurisprudenza, il Consiglio regionale della Valle d'Aosta e l'Ufficio del Difensore civico – Aosta / Torino, 17 dicembre 2024;
- Partecipazione alla “Cérémonie d'échange des vœux” – Aosta, 20 dicembre 2024;
- Partecipazione alla seguente riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano:
 - Bologna, 15 febbraio 2024 (in presenza).

C – Altre attività.

La Difensora civica ha partecipato a varie altre attività nelle funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, di Garante per l'infanzia e l'adolescenza e di Garante dei diritti delle persone con disabilità di cui si darà conto in distinte Relazioni, così come previsto dall'articolo 15, comma 1, della l.r. 28 agosto 2001, n. 17, novellato da ultimo dalla l.r. 1° agosto 2022, n. 20.

Allegato 4**ALLEGATO 4 – Regione Autonoma Valle d’Aosta.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
1 ¹	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al riconoscimento di servizi prestati
2 ²	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a mancato riconoscimento del diritto a svolgere un dottorato di ricerca
7 ³	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla presenza di forze dell’ordine durante prova orale d’esame
25	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
26	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all’assenza di poteri coercitivi
27	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine alla composizione della Commissione di valutazione relativa ad avviso pubblico per il finanziamento di progetti
28	Regione	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alle motivazioni della non ostensione parziale di atti non in possesso dell’Ente
67	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a decadenza da graduatoria di procedura selettiva pubblica
68	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a disposizioni di bando di procedura selettiva pubblica
69	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ad iter procedurale relativo a decadenza da graduatoria di selezione pubblica
76	Regione	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Asserite criticità in ordine a richiesta di accesso agli atti
85	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ad aiuti per persone in difficoltà economiche

¹ Pratica aperta nel 2022.² Pratica aperta nel 2023.³ *Idem.*

Allegato 4

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
99	Regione	Tutele e curatele	Politiche sociali	Mancato riscontro a richieste di documentazione sanitaria di familiare interdetto
100	Regione	Tutele e curatele	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla possibilità di ottenere una carta prepagata per ovviare alle piccole spese di familiare interdetto
101	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
102	Regione	Tutele e curatele	Politiche sociali	Criticità in ordine a richiesta di anticipare una somma per l'acquisto di bene rimborsabile su presentazione delle pezze giustificative
103	Regione	Tutele e curatele	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle motivazioni per cui una persona, dichiarata interdetta, non possa utilizzare i propri risparmi per cure sanitarie
157	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alla mancanza di aiuto nella ricerca di un lavoro da parte delle Assistenti sociali
158	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine all'ottenimento di aiuti economici a soggetto in stato di disagio
162 ⁴	Regione	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla nozione di danno
163	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
164	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
165	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
167	Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla tempistica per la realizzazione di opere di protezione ambientale
168	Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla classificazione della zona rossa e gialla

⁴ Pratica non ancora conclusa.

Allegato 4

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
170	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine ai tempi asseritamente ristretti di pubblicazione del Bando “Sostegno alla locazione”
171	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine all’asserita carenza di pubblicità relativa alla pubblicazione del Bando “Sostegno alla locazione”
182	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine ai tempi asseritamente ristretti di pubblicazione del Bando “Sostegno alla locazione”
197	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a restituzione provvidenza economica indebitamente percepita
198	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
199	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all’assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
204	Regione	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Criticità in ordine alla mancata presa in carico da parte dei servizi sociali
206	Regione	Beni e attività culturali	Istruzione, cultura e formazione professionale	Mancato riscontro a nota di cittadino relativa a programmazione di eventi culturali
233	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Mancato riscontro in ordine alla richiesta di ristoro dei danni cagionati a immobile privato nel corso della ristrutturazione di edificio pubblico
236	Regione	Canoni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle motivazioni della richiesta canone di concessione
237	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all’assenza di poteri coercitivi
238	Regione	Canoni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
240	Regione	Canoni	Ordinamento	Criticità in ordine a diverso trattamento tra utenti relativamente a pagamento di canone di concessione
242	Regione	Canoni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle motivazioni della richiesta canone di concessione



Allegato 4

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
243	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
244	Regione	Canoni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
246	Regione	Canoni	Ordinamento	Criticità in ordine a diverso trattamento tra utenti relativamente a pagamento di canone di concessione
250	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai limiti di età per l'iscrizione al Centro per l'impiego
253	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> procedurale per ottenere contributi finalizzati a parziale copertura della retta di struttura assistenziale
255	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso
256	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
258	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità nella condotta dell'Assistente sociale competente
259	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla riacquiescenza dell'assistente sociale competente per territorio
260	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alle motivazioni del diniego della concessione di contributi straordinari a sostegno degli investimenti inerenti l'attività economica svolta da impresa
261	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
264	Regione	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle soluzioni abitative per cittadini in situazione di disagio sociale
265	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità in ordine alla condotta delle assistenti sociali competenti
266	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle possibilità di accedere a benefici economici a favore di soggetti in condizioni di disagio



Allegato 4

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
268	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
281	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine all' <i>iter</i> per il rinnovo della patente di guida
282	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Criticità in ordine all'operato del Centro per l'impiego
291	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle agevolazioni previste dalla legge 104/1992 per le persone invalide
292	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alla mancata gratuità dei servizi di trasporto per gli invalidi civili con invalidità riconosciuta al di sotto dell'87%
293	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alla mancata gratuità dei musei per le persone invalide
294	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
295	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento alla possibilità di proporre innovazioni normative
315	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
316 ⁵	Regione	Espropriazioni	Assetto del territorio	Mancata erogazione di somma a titolo di riduzione in pristino di fondo privato
319	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla gratuità di presidi sanitari in caso di riconoscimento dell'invalidità
322	Regione	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla rete dei servizi socio-assistenziali presenti sul territorio
327	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a provvidenze economiche per soggetti in stato di disagio economico
328	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

⁵ Pratica non ancora conclusa.

Allegato 4

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
348	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Criticità in ordine a difficoltà nel contattare i servizi sociali
352	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a nota di richiesta tentativo di conciliazione per mancato riconoscimento del diritto a svolgere un dottorato di ricerca
353	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a nota di richiesta tentativo di conciliazione per mancato riconoscimento di servizi prestati
367-368 ⁶	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a richiesta di rientro nel progetto di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
369	Regione	Beni e attività culturali	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a partecipazione di gruppo musicale a eventi culturali
370 ⁷	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla proprietà di una strada ai fini dell'esecuzione del servizio di sgombero neve
386	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Criticità in ordine a provvedimento di revoca di voucher formativi a favore di micro impresa
396 ⁸	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad asserito mancato incarico per la redazione di progetto architettonico
397	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a deliberazione regionale
400	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
401	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione

⁶ Pratiche non ancora concluse.⁷ Pratica non ancora conclusa.⁸ *Idem.*

Allegato 5**ALLEGATO 5 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
80	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a decadenza dall'assegnazione di alloggio A.R.E.R.
82	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
90	S.E.V. - Services des eaux valdôtaines	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
136	ENERBALTEA	Energia	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ad addebito degli oneri di sistema su bollette di energia elettrica
139	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
140	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla motivazione dell'utilizzo da parte dell'Ente del valore I.S.E. e non dell'I.S.E.E. quale requisito per il pagamento dei canoni di locazione
141	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla situazione normativa e regolamentare relativa all'utilizzo del valore I.S.E. quale requisito per il pagamento dei canoni di locazione
142	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
159	CELVA	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle motivazioni della non ammissione alla prova orale
160	CELVA	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'attestazione di partecipazione al corso di formazione specialistica organizzato dal CELVA
161	CELVA	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere l'accesso agli atti per comprendere i criteri di valutazione delle prove
172	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico



Allegato 5

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
173	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento alle funzioni di proposta, per contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa
174	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine ad asserito errore nel computo del punteggio attribuito dall'Ente per gli anni di residenza in Valle d'Aosta
175	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla possibilità di ottenere il contributo alla locazione anche in presenza di più contratti dello stesso anno solare
176	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla correttezza del punteggio attribuito agli aventi diritto in funzione dell'ubicazione dell'alloggio da assegnare
178	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle criticità del bando relativo al Fondo di sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione nel caso in cui al momento della presentazione della domanda il richiedente non abbia un contratto di affitto per l'appartamento di cui chiede il contributo
181	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla possibilità di ottenere il contributo alla locazione anche in presenza di più contratti dello stesso anno solare
192	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla mancata manutenzione ordinaria e straordinaria
193	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'obbligatorietà di accettare uno scambio di alloggio con uno di metratura inferiore, adeguata alla composizione del nucleo familiare
194	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
195	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
227	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto del periodo di prova



Allegato 5

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
228	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ai rischi e alle opportunità di accettare un lavoro pubblico
269-271 274-277 283-289 301-304 310-314 329	CELVA	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'attestazione di partecipazione al corso di formazione specialistica organizzato dal CELVA
337	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ad asserite criticità derivanti dal posto auto con pavimentazione non a livello e necessitante di riparazioni
339	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla gratuità del servizio di difesa civica valdostana
341	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
355	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a presa possesso di alloggio di edilizia residenziale pubblica assegnato
388	S.E.V. - Services des eaux valdôtaines	Tributi e tariffe	Ordinamento	Criticità in ordine al versamento di commissione postale o bancaria per il pagamento delle fatture
389	S.E.V. - Services des eaux valdôtaines	Tributi e tariffe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al sistema di pagamento SEPA



Allegato 6**ALLEGATO 6 – Azienda U.S.L. Valle d'Aosta.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
5-6 ⁹	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'attivazione della Commissione mista conciliativa ai fini di un riesame di quanto affermato da personale sanitario competente
29	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine al congedo dal lavoro
30	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
31	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
32	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota di privato
43	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine alla scelta del medico di assistenza primaria per un cittadino né residente né domiciliato in Valle d'Aosta
44	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine all'ottenimento di dichiarazione dall'Ente sanitario circa il non inserimento tra gli assistiti del Servizio sanitario
46	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
47	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
49	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine ai servizi erogati a familiare presso RSA
50	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità nella condotta di personale medico e paramedico di RSA
51	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Richiesta chiarimenti in ordine alle cure erogate a familiare presso una RSA
52	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Richiesta chiarimenti in ordine alla completezza delle informazioni rese alla famiglia di ospite di RSA deceduta
53	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

⁹ Pratiche aperte nel 2023.

Allegato 6

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
54	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine ai servizi erogati a familiare presso RSA
55	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a mancata erogazione di cure fisioterapiche e logopedistiche presso una RSA
56	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità nella condotta di personale medico e paramedico di RSA
57	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine ad una mancata autorizzazione di visita a familiare ospite di RSA
58	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
59	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
60	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine a mancato rispetto della normativa sulla privacy relativamente alle disposizioni su chi contattare in caso di necessità di familiare ospite presso una RSA
205	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine alla presa di decisioni sanitarie per il coniuge non essendone tutore legale
207	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ad interventi di soccorso mediante l'utilizzo di elicotteri su chiamata alla Centrale Unica del Soccorso (CUS)
216	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
218	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
219	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine al rapporto di lavoro
220	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità della negazione della richiesta di part-time
221	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a soluzioni bonarie proposte anche congiuntamente alla Consigliera di Parità



Allegato 6

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
222	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla situazione della cittadina nei confronti della Direzione strategica
224	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a benessere lavorativo
225	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rapporti con la Consigliera di Parità
226	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
247	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine a conclusione di prestazione sanitaria odontoiatrica
317	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine ad asseriti disservizi in pronto soccorso ospedaliero
318	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
342	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alla possibilità e alle conseguenze di cancellazione dal Servizio Sanitario Regionale (SSR)
343	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a conseguenze di eventuale mancata presentazione a visita medica
354	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine al parere di <i>équipe</i> multidisciplinare
356	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine all'asserita mancanza del servizio fisioterapico
357	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alle conseguenze di eventuale firma del foglio per le dimissioni volontarie in presenza di parere negativo dell' <i>équipe</i> multidisciplinare
358	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
366	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle motivazioni espresse da <i>équipe</i> multimediale relativamente all'uscita da struttura sanitaria
404	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto dello <i>smart working</i>



Allegato 7**ALLEGATO 7 – Comuni valdostani convenzionati.****1 – Comune di Allein****2 – Comune di Antey-Saint-André****Nessun caso****3 – Comune di Aosta**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
81	Aosta	Residenza	Ordinamento	Asserite criticità in ordine agli accertamenti senza preavviso della polizia municipale nel caso di verifiche relative all'effettiva residenza
84	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti causa irreperibilità
86	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine alla prestazione dell'operatore dello sportello sociale comunale
114	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istanza di riesame al Difensore civico
115	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere il riesame del diniego di accesso a documentazione utile alla difesa
116	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al termine previsto per i riscontri di istanza di accesso documentale
117	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimento in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso
118	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi



Allegato 7

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
119	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al valore non interruttivo dei termini per l'esercizio delle azioni legali, in caso di intervento del Difensore civico
120	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine ai termini previsti per presentare al Difensore civico istanza di riesame in caso di accesso documentale
124	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine a verbale elevato a seguito di incidente stradale
125	Aosta	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'accesso documentale
126	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
127	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
130	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini di presentazione del ricorso al Sindaco del comune di Aosta
132	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
134	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al valore non interruttivo dei termini per l'esercizio delle azioni legali, in caso di intervento del Difensore civico
135	Aosta	Tariffe	Ordinamento	Asserite criticità in ordine alla natura del debito con il Comune
143	Aosta	Residenza	Ordinamento	Criticità in ordine alla mancanza della residenza causa cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti
144	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
145	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
146	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'emergenza abitativa



Allegato 7

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
147	Aosta	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a provvidenze economiche per soggetti in stato di disagio economico
200	Aosta	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a provvidenze economiche per soggetti in stato di disagio economico
229	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla natura delle sanzioni amministrative emesse dall'Ente locale
230	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
231	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
232	Aosta	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di estrarre copia degli atti amministrativi riguardanti il cittadino
251	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'obbligatorietà di onorare le sanzioni amministrative emesse dall'Ente locale
257	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a diniego di iscrizione nell'anagrafe della popolazione residente
267	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> per ottenere la residenza per persone senza fissa dimora
305	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di presentazione di ricorso avverso verbale di contestazione di infrazione al Codice della Strada
306	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
307	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di presentazione di ricorso avverso verbale di contestazione di infrazione al Codice della Strada
308	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
349	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'ufficio competente relativamente a rateizzazione di sanzione amministrativa



Allegato 7**4 – Comune di Arnad****5 – Comune di Arvier****6 – Comune di Aise****Nessun caso****7 – Comune di Ayas**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
249	Ayas	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Criticità in merito alla competenza dell'Ente locale sulla manutenzione della rete fognaria
262	Ayas	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
263	Ayas	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
326	Ayas	Inquinamento acustico	Ambiente	Criticità in ordine al permanere del rumore proveniente dal passaggio di veicoli sui tombini presenti su porzione di manto stradale

8 – Comune di Aymavilles**9 – Comune di Bard****10 – Comune di Bionaz****11 – Comune di Brissogne****Nessun caso**

Allegato 7**12 – Comune di Brusson**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
3 ¹⁰	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Mancato riscontro nota di cittadino
4 ¹¹	Brusson	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a richiesta espropriazione in sanatoria di parte di terreno attraversato da strada comunale

13 – Comune di Challand-Saint-Anselme**14 – Comune di Challand-Saint-Victor****15 – Comune di Chambave****16 – Comune di Chamois****17 – Comune di Champdepraz****18 – Comune di Champorcher**

Nessun caso

19 – Comune di Charvensod

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
391	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di cittadino

20 – Comune di Châtillon

Nessun caso

¹⁰ Pratica aperta nel 2023.¹¹ *Idem.*

Allegato 7**21 – Comune di Cogne****22 – Comune di Courmayeur****23 – Comune di Donnas****24 – Comune di Doues****25 – Comune di Émarèse****26 – Comune di Étroubles****Nessun caso****27 – Comune di Fénis**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
241	Fénis	Danni	Ordinamento	Criticità in ordine a mancato ristoro danni subiti per ritardi nei lavori di ripristino di tubazioni dell'acqua potabile

28 – Comune di Fontainemore

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
169	Fontainemore	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla possibilità di presentare perizia di parte per effettuare i lavori di ristrutturazione

29 – Comune di Gaby**30 – Comune di Gignod****Nessun caso**

Allegato 7**31 – Comune di Gressan**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
9 ¹²	Gressan	Beni pubblici	Ordinamento	Criticità in ordine ad accordo transattivo
371 ¹³	Gressan	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla proprietà di una strada ai fini dell'esecuzione del servizio di sgombero neve

32 – Comune di Gressoney-La-Trinité

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
11	Gressoney-La-Trinité	Fiere, mostre e mercati	Attività economiche	Asserite criticità in ordine a procedimento di revoca della concessione di vendita di prodotti agricoli al mercato
12	Gressoney-La-Trinité	Fiere, mostre e mercati	Attività economiche	Asserite criticità in ordine a diversa interpretazione delle concessioni per vendita prodotti agricoli al mercato
13	Gressoney-La-Trinité	Attività amministrativa - Procedimento amministrativo	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al procedimento amministrativo di decadenza dalla concessione
14	Gressoney-La-Trinité	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al valore non interruttivo dei termini per l'esercizio delle azioni legali, in caso di intervento del Difensore civico

33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean**34 – Comune di Hône****35 – Comune di Introd**

Nessun caso

¹² Pratica aperta nel 2023.¹³ Pratica non ancora conclusa.

Allegato 7**36 – Comune di Issime****37 – Comune di Issogne****38 – Comune di Jovençon****39 – Comune di La Magdeleine****Nessun caso****40 – Comune di La Salle**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
373	La Salle	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad un asserito mancato riscontro a nota di cittadino relativa a presunto abuso edilizio
383	La Salle	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura per alienazione di bene pubblico e apertura di gara ad evidenza pubblica

41 – Comune di La Thuile**42 – Comune di Lillianes****Nessun caso****43 – Comune di Montjovet**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
364	Monjovet	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a diniego istanza ai fini dell'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in presenza di sfratto esecutivo



Allegato 7**44 – Comune di Morgex**

Nessun caso

45 – Comune di Nus

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
39	Nus	Edilizia	Assetto del territorio	Presunta illegittimità causa inerzia dell'Ente locale in ordine a permesso di costruire in deroga al P.R.G.C.
122	Nus	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine allo stato del procedimento presso l'Ufficio difesa civica
123	Nus	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle iniziative che l'Ufficio difesa civica intende adottare al fine di poter addivenire alla deroga al P.R.G.C.

46 – Comune di Ollomont**47 – Comune di Oyace**

Nessun caso

48 – Comune di Perloz

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
8 ¹⁴	Perloz	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a obbligo di allacciamento fognario di immobile di privato

¹⁴ Pratica aperta nel 2023.

Allegato 7*49 – Comune di Pollein**50 – Comune di Pontboset**51 – Comune di Pontey**52 – Comune di Pont-Saint-Martin**53 – Comune di Pré-Saint-Didier**54 – Comune di Quart**55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame**56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges**57 – Comune di Roisan**58 – Comune di Saint-Christophe**59 – Comune di Saint-Denis**60 – Comune di Saint-Marcel**61 – Comune di Saint-Nicolas**62 – Comune di Saint-Oyen**63 – Comune di Saint-Pierre**64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses***Nessun caso***65 – Comune di Saint-Vincent*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
77	Saint-Vincent	Tributi e tariffe	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a tariffa di servizio idrico integrato
78	Saint-Vincent	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserito mancato riscontro di note all'Ente del cittadino
79	Saint-Vincent	Servizi pubblici	Ordinamento	Criticità in ordine a sollecito di pagamento di fattura asseritamente mai ricevuta



Allegato 7

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
179	Saint-Vincent	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle modalità per formalizzare la richiesta di agibilità di parte di edificio
180	Saint-Vincent	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
290	Saint-Vincent	Commercio	Attività economiche	Asserite criticità in ordine ad una ordinanza di ingiunzione

66 – Comune di Sarre

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
20	Sarre	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al versamento dell'I.M.U.
21	Sarre	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
22	Sarre	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
23	Sarre	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota di privato
148	Sarre	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
151	Sarre	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
152	Sarre	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di comunicazione con l'Ente locale
153	Sarre	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla prescrizione del diritto al rimborso
156	Sarre	Tributi locali	Ordinamento	Criticità in ordine alle modalità di riscontro del referente del Comune



Allegato 7**67 – Comune di Torgnon****68 – Comune di Valgrisenche****69 – Comune di Valpelline****70 – Comune di Valsavarenche****Nessun caso****71 – Comune di Valtournenche**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
398	Valtournenche	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a deliberazione comunale

72 – Comune di Verrayes**73 – Comune di Verrès****Nessun caso****74 – Comune di Villeneuve**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
16	Villeneuve	Inquinamento acustico	Ambiente	Asserito mancato riscontro a nota di cittadino



Allegato 8**ALLEGATO 8 – Unités des Communes valdôtaines.***1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc**2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis*

Nessun caso

3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
183	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a ricalcolo T.A.R.I.
185	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
186	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi

4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
137	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla legittimità di modifica dell'intestatario della T.A.R.I.
138	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Tributi locali	Ordinamento	Mancato riscontro a nota di cittadina
382 ¹⁵	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla correttezza del nuovo calcolo della T.A.R.I.

¹⁵ Pratica non ancora conclusa.

Allegato 8

5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin

6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon

7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose

8 – Unité des Communes valdôtaines Walser

Nessun caso

Allegato 9**ALLEGATO 9 – Amministrazioni periferiche dello Stato.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
33	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a recupero di somme indebitamente percepite
34	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine al mancato accoglimento di ricorso inoltrato tramite patronato
35	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine alla risposta tardiva della cittadina alle richieste dell'Ente previdenziale
36	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine alla mancata considerazione da parte dell'Ente previdenziale delle osservazioni della cittadina
37	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
38	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
70	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a funzioni lavorative
71	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a comportamento poco consono di colleghi
72	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a comportamento poco consono di superiore gerarchico
73	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
74	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico



Allegato 9

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
75	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
87	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
88	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
89	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a asserito errore del medico curante nell'indicazione indirizzo dell'utente
91	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'obbligatorietà di fare la dichiarazione dei redditi in presenza di più C.U.D.
92	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla disciplina delle sanzioni amministrative conseguenti all'omessa dichiarazione dei redditi
93	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accertamento da parte dell'Agenzia
94	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
95	Agenzia delle Entrate	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a un piano di rateizzazione di lungo periodo
96	Agenzia delle Entrate	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini di scadenza di cartella di pagamento
97	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al valore non interruttivo dei termini, in caso di intervento del Difensore civico
98	Agenzia delle Entrate	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> amministrativo da intraprendere
104	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – <i>Conservatoire de la Vallée d'Aoste</i>	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Asserite criticità in ordine a mancanza di trasparenza nella pubblicazione di atti



Allegato 9

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
105	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Criticità in ordine alla possibilità di prendere visione dei verbali del Collegio dei Professori
106	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Criticità in ordine alla possibilità di prendere visione dei verbali del Collegio Accademico
107	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
108	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
109	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Asserite criticità in ordine a mancanza di trasparenza nella pubblicazione di atti
110	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Criticità in ordine alla possibilità di prendere visione dei verbali del Collegio dei Professori
111	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Criticità in ordine alla possibilità di prendere visione dei verbali del Collegio Accademico
112	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
113	Istituto Musicale Pareggiato della Valle d'Aosta – Conservatoire de la Vallée d'Aoste	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi



Allegato 9

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
128	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibile aggressione di redditi da lavoro da parte dell'Agenzia Entrate-Riscossione
129	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al pignoramento di beni per mancato pagamento della sanzione
131	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'iscrizione a ruolo di cartella di pagamento
184	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'annotazione di ruralità
188	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
189	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al valore non interruttivo dei termini, in caso di intervento del Difensore civico
190	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
191	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accertamento
196	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note di cittadini da parte della pubblica Amministrazione
208-209	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a rigetto di domanda di pensionamento considerata non corretta
210-211	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
212-213	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine a mancato pagamento di ratei pensionistici
235	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
248	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
279	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a provvidenze economiche per soggetti in stato di disagio economico



Allegato 9

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
280	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
296	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla legittimità del blocco cautelativo di carta prepagata destinata all'accredito dell'indennità di frequenza ad un tirocinio in presenza di mancata evasione di cartelle di pagamento
323	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di cartelle di pagamento
344 ¹⁶	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cartelle di pagamento
345	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a richiesta di rateizzazione degli importi dovuti
351	I.N.A.I.L.	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine a mancato riconoscimento di infortunio e relativo indennizzo
360	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Criticità in ordine al blocco del conto corrente per mancata evasione di cartelle di pagamento
361	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a richiesta di rateizzazione degli importi dovuti
362	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
363	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
375 ¹⁷	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alla liquidazione del trattamento di fine rapporto
376 ¹⁸	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a richiesta di rateizzazione degli importi dovuti
377 ¹⁹	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al vincolo pignoratizio del trattamento di fine rapporto
378	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

¹⁶ Pratica non ancora conclusa.¹⁷ *Idem.*¹⁸ *Idem.*¹⁹ *Idem.*

Allegato 9

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
379	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
380	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
381	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
384 ²⁰	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancata erogazione di credito conseguente a riliquidazione del TFS
385	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
390	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di non cumulabilità tra detrazione e “Bonus Nido”
392-393	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine a trattenute su trattamento pensionistico
394-395	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ai casi di applicabilità dell’articolo 13 della legge 412/1991
402 ²¹	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla non pignorabilità dell’assegno sociale
403	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Mancato riscontro in ordine a richiesta rimborso somma risultante da modello 730

²⁰ Pratica non ancora conclusa.²¹ *Idem.*

Allegato 10**ALLEGATO 10 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
10 ²²	Challand-Saint-Anselme	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente atti in materia di acquedotto
24	S.E.V. - Services des eaux valdôtaines	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego parziale di accesso afferente ai curricula dei candidati di concorso per il reclutamento di personale
254	Regione	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego parziale di accesso afferente a verbale ed elaborati scritti relativi a prova di concorso
299	A.P.S.P. Casa di Riposo G.B. Festaz	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso afferente atti in materia di elezioni delle R.S.I. e del R.S.L. indette dalla Funzione Pubblica della CGIL della Valle d'Aosta
230	Aosta	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego tacito di accesso afferente atti in materia di riconoscimento dell'Indennità di rischio e disagio
387	Pré-Saint-Didier	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente a progetto di allargamento e sistemazione di strada comunale

²² Pratica aperta nel 2023.

Allegato 11

**ALLEGATO 11 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso
civico.**

Nessun caso



Allegato 12

**ALLEGATO 12 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso
civico generalizzato.**

Nessun caso



Allegato 13**ALLEGATO 13 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
15	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine al ricorso al T.A.R.
18	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla bontà circa la richiesta di parere alle forze dell'ordine
19	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine all'eventuale presentazione di una circostanziata denuncia
45	Azienda U.S.L. Piemonte	Servizi sanitari	Sanità	Indicazioni in ordine alle asserite criticità relative a mancato reinserimento presso l'Azienda sanitaria piemontese
48	Azienda U.S.L. Piemonte	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Indicazioni in ordine all'incompetenza territoriale del Difensore civico valdostano
61	Comune di Serra San Bruno (VV)	Tributi locali	Ordinamento	Indicazioni in ordine a mancato pagamento di tributi locali
62	Comune di Serra San Bruno (VV)	Tributi locali	Ordinamento	Indicazioni in ordine a mancato accoglimento richiesta di rateizzazione sanzione
64	Comune di Serra San Bruno (VV)	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
65	Vigili del Fuoco - Distaccamento Cittadino Milano	Documenti e atti	Ordinamento	Indicazioni in ordine a mancato riscontro a nota di cittadino
66	Vigili del Fuoco - Distaccamento Cittadino Milano	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
83	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico relativamente ai permessi di soggiorno
121	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di proseguire con il Giudice di Pace in quanto i termini per l'istanza di riesame del Difensore civico sono scaduti
149	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla valutazione di procedere a contenzioso
150	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale



Allegato 13

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
154	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla competenza del Tribunale di Aosta e del T.A.R.
155	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla competenza della Commissione Tributaria
166	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
177	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine ai rimedi esperibili in caso di bando non rispettoso delle norme di legge
187	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
201	Ministero dell'istruzione e del merito	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Indicazioni in ordine all'equipollenza di diploma di Stato estero
202	Ministero dell'istruzione e del merito	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
203	Ministero dell'istruzione e del merito	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Indicazioni in ordine alle funzioni del Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano
217	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
239	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale ai fini della richiesta di ristoro danni
245	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale ai fini della richiesta di ristoro danni
252	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla compilazione dell'istanza per la nomina dell'Amministratore di sostegno (Ads)
278	Ambasciata d'Italia a Bruxelles	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
309	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazione in ordine ad eventuale ricorso al Giudice di Pace
320	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
324	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale



Allegato 13

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
325	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine al gratuito patrocinio
332	Ministero dell'Interno	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
333	Questura di Milano	Immigrazione	Ordinamento	Indicazioni in ordine a criticità relative a rinnovo del permesso di soggiorno
336	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
350	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni relative ad Amministrazioni della giustizia
359	Comune di Pietra Ligure (SV)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Indicazioni in ordine all'incompetenza territoriale del Difensore civico valdostano
374	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
399	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	Indicazioni in ordine ai tempi, costi ed esiti di ricorso giurisdizionale, contabile e amministrativo



Allegato 14**ALLEGATO 14 – Questioni tra privati.**

Caso n.	Privato	Materia	Area	Questione
17	Privati	Responsabilità civile e penale	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alle asserite criticità relative a problematiche con i cani dei vicini
40	Privati	Proprietà	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alla gestione della stalla e della concimaia da parte del conduttore
41	Privati	Proprietà	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine agli accorgimenti igienico-sanitari della stalla
42	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
63	Privati	Patronato	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine a possibili referenti al fine di poter intervenire presso l'Ente locale
133	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
214-215	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine ad incompetenza del Difensore civico relativamente a patronato in quanto ente di diritto privato
223	Privati	Patronato	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alla necessità di avvalersi anche di un'organizzazione sindacale
234	Privati	Danni	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine a ristoro dei danni cagionati da impresa privata
272	Privati		Questioni tra privati	Indicazioni in ordine a criticità di una tassa erariale
273	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
297	Privati	Rapporti di vicinato	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine ad asserita indebita costruzione di muretto
298	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
321	Privati	Contratto di locazione	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'Ente di riferimento relativamente a contratto di locazione
330	Privati	Patrocinio legale	Questioni tra privati	Asserite criticità con il proprio legale di fiducia



Allegato 14

Caso n.	Privato	Materia	Area	Questione
331	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
334	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
335	Privati	Associazioni e comitati	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad associazioni di consumatori presenti sul territorio
338	Privati	Rapporti di vicinato	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'istituto della privacy
340	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alla funzione del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio anche in caso di questioni tra privati
346 ²³	Privati ²⁴	Lavoro subordinato	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine a mancato riscontro relativamente a richiesta di trasformazione del rapporto di lavoro da <i>part time</i> a <i>full time</i>
347	Privati	Rapporti istituzionali	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
365	Privati	Obbligazioni e contratti	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un sindacato
372	Privati	Proprietà	Questioni tra privati	Indicazioni in ordine alla proprietà di una strada ai fini dell'esecuzione del servizio di sgombero neve

²³ Pratica non ancora conclusa.²⁴ Nei confronti della Società di diritto privato l'intervento è stato effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

Allegato 15**ALLEGATO 15 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
1 ²⁵	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Proposta di miglioramento amministrativo in materia di ricorso gerarchico avverso l'esito negativo di prova teorica e/o pratica per il conseguimento della patente di guida
2	Regione	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Proposta di miglioramento amministrativo in materia di bandi di concorso relativi al fondo di sostegno alla locazione

²⁵ Proposta di miglioramento aperta nel 2023 e non ancora conclusa.





191280140460