

SENATO DELLA REPUBBLICA

XIX LEGISLATURA

Doc. CXXVIII
n. 9

RELAZIONE

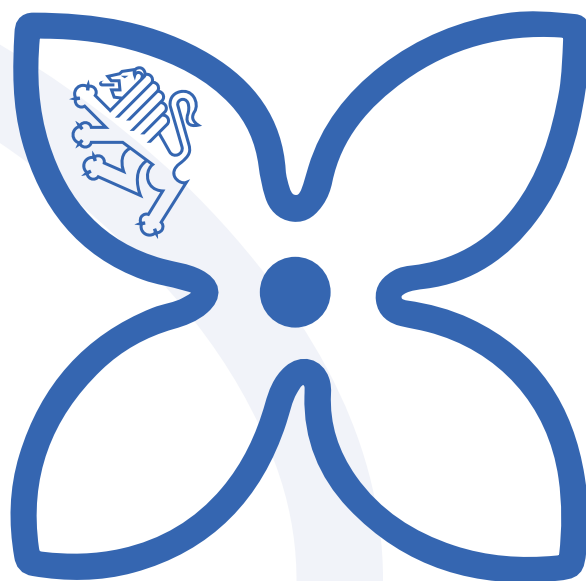
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

(Anno 2023)

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

Presentata dal Difensore civico della regione autonoma Valle d'Aosta

Comunicata alla Presidenza il 10 aprile 2024



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 **2023**

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO

DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

NELL'ANNO 2023

La presente Relazione sull'attività svolta nell'anno 2023 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

INTRODUZIONE	7
<p>IL DIFENSORE CIVICO E L'EVOLUZIONE STORICA NELL'ESPERIENZA ITALIANA E REGIONALE. CENNI IN MERITO ALL'ISTITUTO DELL'<i>OMBUDSMAN</i> E AGLI ORGANI INTERNAZIONALI DI GARANZIA.....</p>	
	13
1. Il Difensore civico: figure dell'antichità classica, evoluzione e soppressione nell'alto medioevo.....	13
2. Sviluppi in epoca moderna e contemporanea degli organi di garanzia in Europa: l' <i>Ombudsman</i> svedese e le successive istituzioni di garanzia.....	14
3. Origine e sviluppo dell'istituto del Difensore civico in Italia.	16
4. Il Coordinamento dei Difensori civici italiani.	20
5. Il mediatore comunitario, gli organismi internazionali e comunitari. Il Difensore regionale, gli <i>Ombudsmen</i> e i rapporti con gli organismi.	24
5.1. Istituzioni e organismi.	24
5.2. La Difensora civica della Valle d'Aosta e i rapporti con gli organismi internazionali e comunitari.	27
LA DIFESA CIVICA IN VALLE D'AOSTA	31
1. Le funzioni del Difensore civico.	31
2. Il Difensore civico regionale e il diritto di accesso.	33
3. Ufficio difesa civica: organizzazione, risorse umane, strumentali e criticità.	35
4. Il rapporto con il cittadino e le modalità di tutela.	37
5. Il bilancio generale dell'attività.....	40
6. I casi più significativi.	51
7. Le attività collaterali e divulgative.....	59
OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE	65
APPENDICE	75
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.	88
ALLEGATO 5 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	103

ALLEGATO 6 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	107
ALLEGATO 7 – Comuni valdostani convenzionati	111
1 – Comune di Allein.....	111
2 – Comune di Antey-Saint-André	111
3 – Comune di Aosta	111
4 – Comune di Arnad.....	114
5 – Comune di Arvier	114
6 – Comune di Avise	114
7 – Comune di Ayas	114
8 – Comune di Aymavilles	114
9 – Comune di Bard.....	114
10 – Comune di Bionaz	115
11 – Comune di Brissogne.....	115
12 – Comune di Brusson	115
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme	116
14 – Comune di Challand-Saint-Victor	116
15 – Comune di Chambave.....	116
16 – Comune di Chamois	117
17 – Comune di Champdepraz	117
18 – Comune di Champorcher.....	117
19 – Comune di Charvensod.....	117
20 – Comune di Châtillon.....	118
21 – Comune di Cogne	118
22 – Comune di Courmayeur.....	118
23 – Comune di Donnas	118
24 – Comune di Doues	119
25 – Comune di Émarèse	119
26 – Comune di Étroubles	119
27 – Comune di Fénis	119
28 – Comune di Fontainemore	119
29 – Comune di Gaby	119
30 – Comune di Gignod.....	120
31 – Comune di Gressan.....	120
32 – Comune di Gressoney-La-Trinité	120
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean.....	120
34 – Comune di Hône	120
35 – Comune di Introd.....	120
36 – Comune di Issime	121
37 – Comune di Issogne	121
38 – Comune di Jovençon.....	121
39 – Comune di La Magdeleine.....	122
40 – Comune di La Salle	122
41 – Comune di La Thuile	122
42 – Comune di Lillianes.....	123
43 – Comune di Montjovet.....	123
44 – Comune di Morgex	123
45 – Comune di Nus	123
46 – Comune di Ollomont	125
47 – Comune di Oyace	125
48 – Comune di Perloz	125
49 – Comune di Pollein	125

50 – Comune di Pontboset.....	126
51 – Comune di Pontey	126
52 – Comune di Pont-Saint-Martin.....	126
53 – Comune di Pré-Saint-Didier	127
54 – Comune di Quart	127
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame	127
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges.....	128
57 – Comune di Roisan	128
58 – Comune di Saint-Christophe.....	128
59 – Comune di Saint-Denis.....	129
60 – Comune di Saint-Marcel.....	129
61 – Comune di Saint-Nicolas.....	129
62 – Comune di Saint-Oyen	129
63 – Comune di Saint-Pierre.....	130
64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses	130
65 – Comune di Saint-Vincent	130
66 – Comune di Sarre	131
67 – Comune di Torgnon.....	131
68 – Comune di Valgrisenche.....	131
69 – Comune di Valpelline.....	131
70 – Comune di Valsavarenche	132
71 – Comune di Valtournenche	132
72 – Comune di Verrayes	132
73 – Comune di Verrès	133
74 – Comune di Villeneuve.....	133
– Collettività locali	133
ALLEGATO 8 – Unités des Communes valdôtaines.	134
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.....	134
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	134
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	134
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	135
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	135
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	135
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	135
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser	136
ALLEGATO 9 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	137
ALLEGATO 10 – Richieste di riesame del diniego o del differimento	
dell’accesso ai documenti amministrativi.	143
ALLEGATO 11 – Ricorso avverso il diniego o il differimento	
dell’accesso civico.....	144
ALLEGATO 12 – Ricorso avverso il diniego o il differimento	
dell’accesso civico generalizzato.	145
ALLEGATO 13 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	146
ALLEGATO 14 – Questioni tra privati.	151
ALLEGATO 15 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	153

INTRODUZIONE

La presente Relazione, 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)”* concerne l'attività svolta, in qualità di Difensore civico, per l'anno 2023.

Dal 1° febbraio 2022, infatti, esercito le funzioni di Difensore civico, dopo l'elezione del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, con delibera adottata nella seduta del 12 gennaio 2022 n. 1130/XVI, ai sensi dell'articolo 6 della succitata legge.

Inoltre, il medesimo organo esercita 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.

L'attività di difesa civica sarà presentata, prendendo quale punto di riferimento e oggetto di analisi, le 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.

Si è reso necessario nel corso dell'anno 2023 un ripensamento di alcune prassi seguite dall'Ufficio difesa civica, soprattutto in relazione alla nota carenza di personale, rapportato alle competenze e funzioni riconosciute dal legislatore al Difensore civico, chiedendo da un lato una maggiore celerità nell'attività di “rendicontazione” di ogni colloquio con i cittadini e nella conseguente classificazione delle domande poste dagli stessi, tradotte nei cosiddetti “casi” e rilevati in ordine numerico, dall'altro un miglioramento sotto il profilo informatico del software in uso per la raccolta ed elaborazione dei dati di pertinenza dell'Ufficio.

L'implementazione nel biennio 2023-2024 degli aggiornamenti e migliorie software richiesti che comprende anche una parziale revisione dei meccanismi che governano l'attività del protocollo, importante anche ai fini della presente Relazione, punta a garantire una maggiore efficienza e riduzione dei tempi di ricognizione dell'attività svolta.

Già in relazione ai dati dell'anno 2023 si è notato un parziale miglioramento nella raccolta dei dati, grazie alle capacità e competenze di tutti i dipendenti assegnati a questo Ufficio, che ha determinato un inizio di processo di aggregazione dei casi, pur nel pieno rispetto del principio di trasparenza dell'attività amministrativa e mantenendo la possibilità di conoscere le materie di riferimento, gli enti coinvolti e l'argomento oggetto delle domande dei cittadini.

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 quali allegati di ogni singola relazione.

Si comunica, inoltre, che si è provveduto a creare un nuovo logo dell'Ufficio difesa civica utilizzato anche per le copertine delle relazioni. A tal proposito si ringrazia per la collaborazione la Dott.ssa Fanizzi, Segretario Generale della Regione e l'ufficio grafici. Il logo scelto rappresenta un quadrifoglio stilizzato e riporta, all'interno di uno dei petali, il logo del Consiglio regionale della Valle d'Aosta. Per facilitare la lettura i colori delle copertine relative alle varie funzioni sono diversi. Questo logo è visibile anche sul sito del Consiglio regionale per indicare la sezione che riguarda l'Ufficio difesa civica.

Le osservazioni e i commenti di seguito illustrati si riferiscono, come facilmente intuibile, esclusivamente alle istanze trattate nell'anno 2023, nonché a quei casi non ancora conclusi alla fine dell'anno 2022.

Si rammenta che l'esercizio delle funzioni di Difensore civico, disciplinate nella succitata legge regionale 17/2001, devono essere esercitate nel rispetto dei principi e delle finalità individuate nella prima parte dell'articolato e sono volte a perseguire, in termini generali, due obiettivi: la tutela non giurisdizionale delle posizioni giuridiche soggettive e l'impegno a contribuire al buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa.

In tal senso, l'Ufficio difesa civica ha cercato, innanzitutto, di dare priorità all'esercizio della funzione di consulenza e supporto alle persone fisiche e giuridiche nella risoluzione di problemi o incomprensioni, sorte nel rapporto con le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 11 della succitata legge 17/2001 ed in particolare dell'amministrazione regionale, di enti, istituti, aziende, consorzi, concessionari e gestori di pubblici servizi, di enti locali territoriali, dell'Azienda regionale sanitaria U.S.L., nonché delle amministrazioni periferiche dello Stato, con eccezione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

Nell'anno 2023 si è consolidata la prassi 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, al fine di migliorare la comunicazione con gli stessi e

di velocizzare i tempi di risposta al cittadino ai quesiti posti all'Ufficio di difesa civica, anche nell'esercizio delle altre funzioni riconosciute dalla legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 e successive modificazioni.

Come si riferirà più nel dettaglio nella Relazione, sono proseguiti i confronti sempre costruttivi, in base alle istanze dei cittadini, anche con soggetti privati e enti ecclesiastici, soprattutto in riferimento a coloro che, attraverso l'opera di volontariato assistono, aiutano e accolgono i meno fortunati.

Il rapporto con i cittadini, nel corso dell'anno 2023, è quasi sempre iniziato con un incontro, su appuntamento, presso la sede dell'Ufficio difesa civica, tranne in poche situazioni in cui l'intervento è stato richiesto tramite e-mail o telefonicamente.

Nel corso dell'anno 2023, la diffusione della cultura della difesa civica è avvenuta soprattutto nel dialogo con gli utenti che hanno chiesto l'intervento dell'Ufficio, illustrando funzioni e limiti dell'azione di tale organo, con particolare riferimento all'opera di mediazione e di facilitazione nella comunicazione con gli enti coinvolti, chiarendo l'impossibilità invece di modificare o annullare atti delle pubbliche amministrazioni, azione che richiede il ricorso innanzi alle autorità giudiziarie.

Come ulteriormente esplicitato nella Relazione, il cittadino, nel corso di un colloquio, racconta la propria vicenda, in un clima caratterizzato dalla confidenzialità e riservatezza. Il Difensore civico esplicita in ogni incontro il ruolo dell'organo di garanzia, sottolineando tra l'altro le differenze con la figura e il ruolo dei legali di fiducia, essendo impossibilitato per esempio a rappresentare in giudizio le ragioni dello stesso.

Spetta in ogni caso all'utente chiarire il quesito posto e concordare le eventuali modalità di relazione tra l'organo di garanzia e la pubblica amministrazione interessata.

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

Inoltre, si è intervenuti nelle attività dei forum del "Piano Corresponsabilità educativa & Legalità 2023-2024", ai sensi della l.r. 11/2010 dell'Assessorato regionale competente in materia di istruzione, quale occasione per trasmettere a studenti delle scuole secondarie di secondo grado il significato dell'attività svolta e quale opportunità essa rappresenti in ipotesi di difficoltà nel rapporto con le pubbliche amministrazioni.

Sempre nell'ambito delle attività culturali organizzate dal competente Assessorato regionale si è avuta la possibilità di illustrare competenze e funzioni del Difensore civico anche ai cittadini iscritti all'Università Valdostana della Terza Età Cooperativa ONLUS, istituzione

educativa e formativa che rientra nel circuito scolastico EDA (Educazione degli Adulti - Apprendimenti Informali), soffermandosi su questioni trattate dal Difensore civico di particolare interesse e complessità.

Questa Relazione, redatta e trasmessa ai competenti organi e autorità, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, e dall'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, adotta la metodologia utilizzata negli ultimi anni di raccolta e prospettazione degli interventi richiesti dall'utenza, pur con alcune novità già illustrate nella presente introduzione.

Si è dunque ritenuto iniziare a descrivere l'istituto del Difensore civico con una breve ricostruzione storica, seguita da alcune considerazioni sulle funzioni riconosciute dalla legge regionale 17/2001 e qualche breve cenno alle istituzioni e organismi europei che a livello internazionale, europeo e nazionale di promozione di questa figura di garanzia, anche in contesti, ad alta complessità, nei quali la democrazia e la tutela di diritti sono messi in discussione in Paesi europei o in altri continenti.

Non va dimenticato, anche ai fini dell'esercizio della difesa civica, che permane un quadro internazionale caratterizzato da tensioni determinate da più scenari di guerra vicini al nostro Paese che impattano sull'economia reale, che concorrono a determinare un'inflazione ancora crescente, accompagnata da rincari per il nostro Paese per l'approvvigionamento di materie prime e l'accesso a fonti energetiche.

Gli effetti della pandemia ancora avvertiti nel corso dell'anno 2023, la crisi energetica e ambientale, i flussi migratori, l'aggravarsi del fenomeno della denatalità, l'invecchiamento della popolazione, i nuovi bisogni di tutela sociale comportano per molti cittadini, soprattutto tra le persone più fragili, una quotidianità complessa e un futuro incerto.

Resta altresì in crescita, in Italia, il grado di povertà assoluta in cui vivono, secondo il rapporto Caritas 2023, poco più di 2,18 milioni di famiglie, circa cioè 5,6 milioni di individui, quasi un abitante su dieci.

Continua quindi il processo di riforme processuali e ordinamentali avviato con le leggi delega al Governo degli anni 2021 e 2022 e con l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza che ha ampliato ulteriormente i settori di revisione normativa, considerato che le riforme sono state ritenute essenziali per modernizzare, aumentare l'attrattività degli investimenti, rafforzare la coesione sociale e promuovere l'inclusione dei soggetti più deboli.

Per quanto concerne invece la Rete dei Difensori civici e le relative attività, descritte più dettagliatamente nella presente Relazione, è emerso nel corso della Conferenza annuale della Rete dei Difensori civici, indetta dalla Mediatrice europea, un tema centrale anche per il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento

e Bolzano. Infatti, l'attenzione è stata puntata nuovamente sul processo di digitalizzazione, reso più incisivo dall'utilizzo di applicazioni di intelligenza artificiale e si è concluso sottolineando che è irrinunciabile che i difensori civici garantiscano la centralità dell'elemento umano. La scarsa comunicazione e la sensazione di non essere ascoltati sono sostanzialmente al centro delle lamentele: essenziale mostrare alle persone che qualcuno le stia ascoltando.

Si auspica che questa Relazione possa rappresentare, quindi, uno strumento di analisi dell'attività effettuata nell'anno 2023, quale contributo dell'organo di garanzia, al miglioramento dei tempi di risposta, alla comunicazione, alla modifica di prassi inadeguate di alcuni enti, prospettando, in qualche caso, anche rimedi necessari a prevenire disfunzioni o carenze dell'azione amministrativa.

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 legge regionale 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 2023, ritenuti interessanti o significativi sia per le pubbliche amministrazioni sia per la comunità valdostana che testimoniano lo sforzo di mantenimento e sviluppo di un dialogo, fiducioso e aperto, tra utenti e amministrazioni.

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, il Segretario generale e il suo staff per la collaborazione e il supporto ricevuti; l'Avvocatura regionale per i costruttivi e arricchenti confronti e gli Amministratori dei Comuni e delle *Unités des Communes valdôtaines*.

Infine, ringrazio sentitamente i dipendenti assegnati a questo ufficio dal Consiglio regionale che quotidianamente lavorano nell'Ufficio difesa civica, ponendosi a servizio dei cittadini: le signore Pia Morise, Patrizia Sharon Guyon Pellissier e il funzionario Dario Detti, per il qualificato e lodevole apporto professionale e la collaborazione prestata, in un contesto organizzativo dell'Ufficio descritto nella relazione che presenta ancora criticità, rapportato alla complessità dei casi trattati e alla fragilità di molti cittadini accolti nel corso dell'anno in esame.

Adele Squillaci

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.

Sembra risalire 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 imponeva multe o poteva emettere ordine di cattura. La soppressione, dovuta all'eccessiva ingerenza rispetto alla sovranità del re già nel terzo secolo a.C.

Si rileva invece, in Egitto e in molte città di cultura greca, nella prima metà del III secolo d.C., la presenza di figure degli *Ecdici* e dei *Syndici*, collocati a metà tra la comunità locale e le articolazioni periferiche dell'impero romano. Gli *Ecdici* erano organi monocratici con poteri giurisdizionali, i *Syndici* organi collegiali di natura rappresentativa delle comunità. La loro funzione era di difesa soprattutto degli abitanti delle campagne, considerata la povertà e il disagio sotto il profilo sociale e culturale.

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

Non va dimenticato che la ricerca di istituti a difesa delle persone più fragili e povere deve tener conto, come ricordato in uno studio della Difesa civica della regione Veneto e della Facoltà di giurisprudenza dell'Università degli studi di Verona del 2008, che molte sono le differenze con le civiltà antiche nelle quali “titolari delle sovranità erano solo le *gentes*, veri cittadini; la massa estranea alle *gentes* costituisce la plebe”.

La figura che presenta maggiori similitudini è forse quella dei “Difensori del popolo” che ritroviamo nella grande produzione normativa del tardo impero e soprattutto dell'epoca giustiniana.

Nell'Impero romano di Oriente il *Difensor*, 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.

Si trattava principalmente di intervenire direttamente con il Governatore della rispettiva Provincia laddove si rilevassero abusi di chi ricopriva cariche pubbliche, talvolta si riconosceva al *Defensor* anche poteri di polizia locale.

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.

Con l'andare del tempo si perse l'importanza del legame del *Defensor* con le città e le prassi locali, accentuando il legame con l'apparato statale. La nomina nell'impero romano d'Occidente era dell'imperatore, accertata, grazie ai governatori, l'onestà e moralità della persona.

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. 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 tempo 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, nonché nel segnalare ai superiori i monaci che si intrattenessero in locande.

Il *Defensor* fu completamente soppresso nel IX° secolo d.C.

2. Sviluppi in epoca moderna e contemporanea degli organi di garanzia in Europa: l'*Ombudsman* svedese e le successive istituzioni di garanzia.

Dopo le esperienze maturate nelle società antiche, si deve attendere la fine del Medioevo e l'inizio della cosiddetta età moderna per l'affermazione del primo modello di mediatore in Europa.

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.

Non possiamo annoverare ancora tale figura tra le istituzioni democratiche, ma è sicuramente l'introduzione del riconoscimento da parte di un monarca assoluto del principio di superiorità della legge.

Nel 1809, dopo la rivoluzione terminata con la deposizione del Re, la Costituzione svedese istituì due organi costituzionali, la Corona e il Parlamento, nonché due organi di controllo il Cancelliere di Giustizia di nomina regia e l'*Ombudsman* di nomina parlamentare, indipendente dal potere esecutivo e preposto ad esercitare il controllo diretto sulla pubblica amministrazione.

L'esigenza era quella di istituire un soggetto nuovo che si ponesse in posizione di indipendenza nello svolgimento di attività di controllo. Tuttavia, non si deve immaginare l'*Ombudsman* svedese come organo a tutela dei diritti e degli interessi dei sudditi. Infatti il mutamento del ruolo e il riconoscimento di poteri e competenze è stato progressivo.

I cittadini, con la trasformazione della monarchia svedese in direzione della forma di governo parlamentare, rivolgevano le istanze all'*Ombudsman* e non al Cancelliere, 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" aveva da un lato la funzione di proteggere i cittadini dagli abusi delle autorità e del Governo e di tutelare i diritti e le libertà personale, dall'altro poteva mettere in stato d'accusa i funzionari ritenuti colpevoli, svolgere delle inchieste, segnalando i vizi degli atti amministrativi alle autorità competenti, ma senza poterli annullare d'ufficio.

Sono assoggettabili al controllo i magistrati, i funzionari dell'amministrazione civile, statale e militare e gli organi amministrativi comunali; il controllo si limita alla verifica della legittimità degli atti e del comportamento della pubblica amministrazione.

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 per esempio *Ombudsman* per l'infanzia con funzioni di controllo sulle autorità pubbliche con il fine della protezione dell'infanzia, di proposta di normative a difesa di minori, di raccogliere segnalazioni e denunce in caso di violazioni dei diritti dell'infanzia.

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.

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. Come nel modello inglese il reclamo del cittadino deve essere inoltrato ad un deputato o senatore che lo trasmette al *Médiateur*.

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.

È possibile trovare nell'introduzione negli ordinamenti europei nel XX° secolo alcuni tratti comuni.

Il Difensore civico, profondamente trasformato rispetto all'*Ombudsman* del 1809, si identifica e descrive nei seguenti elementi caratterizzanti riconoscibili nelle differenti leggi che governano l'istituto:

- a) assenza di poteri coercitivi e sanzionatori;
- b) titolarità di funzioni informative e di stimolo alle riforme al miglioramento delle prassi, con svolgimenti di attività di mediazione tra cittadini e pubbliche amministrazioni, cercando di trovare un punto d'incontro tra le differenti posizioni ed esigenze;
- c) terzietà ed indipendenza dell'organo dal Parlamento e dal Governo con l'obbligo di presentare relazioni sul proprio operato;
- d) garante delle situazioni giuridiche dei cittadini in sede non giurisdizionale.

3. Origine e sviluppo dell'istituto del Difensore civico in Italia.

Il dibattito sull'istituto del Difensore civico statale si sviluppa in Italia già dagli anni sessanta, con disegni di legge presentati nel 1968, che non hanno avuto alcun seguito, considerando la valutazione negativa dei decisori politici che forse ritenevano superflua una figura con compiti

di tutela delle posizioni giuridiche dei cittadini e di garanzia del buon andamento generale dell'attività amministrativa.

Molti anni dopo, il legislatore è intervenuto sulla materia con importanti atti normativi che hanno rivisitato la materia degli ordinamenti locali e quella dell'attività amministrativa.

Occorre ricordare che la figura del Difensore civico, già prevista da alcune leggi regionali, è stata "generalizzata" 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*".

L'articolo 8 della legge 8 giugno 1990, n. 142 "*Ordinamento delle autonomie locali*", disponeva che lo statuto degli enti locali potesse prevedere l'istituto del Difensore civico, "il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini."

Successivamente è intervenuta la legge 15 maggio 1997, n. 127 "*Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo*" e successive modificazioni il cui articolo 16 prevede che i Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome esercitino le loro funzioni, sino all'istituzione del Difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

La succitata legge 15 maggio 1997, n. 127 ha esteso le competenze anche alle amministrazioni periferiche dello Stato, ad eccezione di quelle competenti in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia.

Al momento, comunque, la figura del Difensore civico nazionale, cui il succitato articolo 16 della legge 127/1992 fa riferimento, non è stata introdotta nell'ordinamento italiano, circostanza che non consente 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.

Tuttavia, il legislatore, abrogando la legge 142/1990, ha modificato e innovato la materia dell'ordinamento degli enti locali con il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*", prevedendo la figura del Difensore civico regionale e quella dei Difensori civici comunali. L'articolo 11 recita "lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del Difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione."

Si segnala però che con l'articolo 2, comma 179 della legge 23 dicembre 2009, n. 191 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2010)”* il legislatore ha espresso l'intenzione di eliminare l'istituto della difesa civica a livello comunale a partire dal 2011, motivando tale scelta sulla base del costoso dispendio di risorse non più sostenibili dagli enti locali.

L'istituto ha del resto subito un notevole cambiamento nella configurazione, come si illustrerà brevemente più avanti con l'entrata in vigore della legge 7 agosto 1990, n. 241 *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”* che abbandona l'autoreferenzialità delle pubbliche amministrazioni, riconoscendo ai cittadini un ruolo attivo nel procedimento amministrativo, con l'introduzione di disposizioni innovative sul diritto di accesso agli atti, sul responsabile del procedimento, sulla fissazione dei termini e sull'obbligo di motivazione.

Gli ordinamenti regionali hanno introdotto l'istituto del Difensore civico in un arco temporale che inizia nel 1974, con la legge 21 gennaio 1974, n. 8 della Regione Toscana e termina con alcuni significativi interventi dell'ultimo biennio che, da un lato hanno promosso l'istituzione di uffici di difesa civica con una pluralità di funzioni, dall'altro hanno determinato il proliferare di figure di garanzia, con particolare riferimento ai garanti per la difesa dei diritti delle persone disabili o degli animali e con alcune proposte riguardante altri segmenti della popolazione, quali gli anziani.

Le prime leggi regionali che disciplinano tale istituto 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 degli atti amministrativi.

Si evidenzia comunque che, le prime leggi regionali su tale istituto hanno anticipato di molti anni la disciplina che ha riformato il procedimento amministrativo, prevedendo la possibilità di partecipazione del cittadino, il diritto ad accedere ad informazioni e atti della pubblica amministrazione e la doverosità dell'azione amministrativa.

Il Difensore civico interviene solo se vi è richiesta da parte di singoli 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. Queste disposizioni si traducono implicitamente nel riconoscere a questo istituto anche quello di strumento di verifica del buon andamento degli uffici, con l'intento di migliorare il funzionamento delle amministrazioni coinvolte.

In queste prime leggi non sfugge il collegamento istituzionale tra Difensore civico e Consiglio regionale che lo elegge, quasi a rievocare il ruolo originario di controllo del Parlamento

sull'azione dell'esecutivo dell'*Ombudsman* svedese, nella circostanza che il mandato del Difensore coincide con la durata della legislatura.

Le leggi adottate a partire dagli anni ottanta introducono alcune novità tra le quali: i requisiti richiesti per essere eletti che, in molti casi, sono legati a pregresse competenze giuridiche e amministrative; l'affermazione dell'esercizio delle funzioni in piena indipendenza, senza alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale; l'attenzione per i contenuti e gli effetti delle relazioni annuali o semestrali presentate al Consiglio regionale, accompagnata da formulazione di osservazioni e suggerimenti e da proposte di rimedi organizzativi e normativi e non più solo sintesi degli interventi su singoli casi; la centralità del rapporto con il cittadino, estendendo la legittimazione a richiedere l'intervento dell'ufficio a qualunque soggetto, singolo, ente o associato che vanti un interesse diretto in ordine alla definizione della questione sottoposta al Difensore, il diritto di accesso del Difensore agli atti di ufficio concernenti le questioni sottoposte alla sua indagine; la previsione di una modalità consensuale nei rapporti con gli enti locali (convenzioni) che consenta l'intervento del Difensore anche in pratiche di competenza di tali amministrazioni.

Come accennato poc'anzi, la vera svolta e le novità significative nella definizione del ruolo del Difensore civico si riscontrano nei testi legislativi successivi alla disciplina del procedimento amministrativo di cui alla legge 241 del 1990.

Le leggi regionali, emanate o modificate negli anni novanta, riconoscono principalmente nel Difensore civico il "garante" dell'articolo 97 della Costituzione, con il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e della garanzia del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione, di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa, secondo principi di legalità, di trasparenza, efficienza, efficacia ed equità.

Si evidenzia, sempre più, la logica conciliativa dell'azione del Difensore civico che, da organo in assoluta posizione di terzietà, può: sottolineare il discostarsi dell'amministrazione pubblica dai principi costituzionali di cui all'articolo 97 della Costituzione, sulla base di quanto rappresentato dal cittadino; tentare una mediazione tra cittadino e amministrazioni pubbliche oppure definire la questione sollevata dall'utente, comunicando che l'azione amministrativa risulta corretta e conforme alla normativa.

In questa "tornata normativa" si chiarisce d'altronde che non sembra riconoscibile in capo al Difensore l'esistenza di un autonomo diritto di partecipazione al procedimento. Il Difensore deve soprattutto cercare di contemperare l'interesse generale con quello dell'istante.

L'innovazione, forse più significativa, determinata dall'avvento della legge 241/1990 sull'istituto in esame va rinvenuta nell'obbligo di rispondere esplicitamente e con congrua motivazione al Difensore civico che si fa portatore delle richieste dei cittadini di chiarimenti e delucidazioni nel rapporto con le pubbliche amministrazioni.

Per completezza, si precisa, in riferimento alle legislazioni regionali, che, nel 2023 non si registrano particolari modificazioni delle vigenti leggi concernenti la disciplina e il funzionamento dell'istituto del Difensore civico ad eccezione della legge della Provincia Autonoma di Bolzano.

Con la legge provinciale 12 maggio 2023, n. 8, *“Modifica della legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11, «Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale»*”, è stata infatti introdotta la possibilità di procedere alla nomina di un sostituto o di una sostituta di un Difensore civico/una Difensora civica cessato/a dalla carica entro gli ultimi 9 mesi della legislatura, anziché entro gli ultimi 6 mesi come fissato dalla previgente normativa.

Concretamente, dopo aver valutato le differenti opzioni e essersi confrontata con Ufficio di Presidenza e i capigruppo, la presidente del Consiglio provinciale di Bozen ha deciso di assegnare le funzioni di Difensora civica, il cui posto è vacante dal 14 aprile 2023, a seguito delle dimissioni di Gabriele Morandell, alla dottoressa Michela Morandini, in aggiunta a quelle già riconosciute di Consigliera di parità, ritenendo tale soluzione la più equa, trattandosi di un periodo transitorio.

I due ruoli di Consigliera di parità e di Difensora civica sono pertanto ricoperti dalla collega Morandini fino all'elezione del nuovo o della nuova titolare delle cariche, prevista per legge ad inizio legislatura.

4. 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. La sede istituzionale del Coordinamento è a Roma presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

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

- garantire a tutti 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;

- 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.

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 2023, 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 e Sicilia.

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

Nel corso dell'anno 2023 il Coordinamento ha accolto con piacere i colleghi, di recente elezione, Francesco Cozzi per la Regione Liguria, Guido Giusti per la Regione Emilia Romagna, Marco Enrico per la Regione Sardegna, Michela Morandini per la Provincia Autonoma di Bolzano, nominata in sostituzione della dimissionaria, Gabriele Morandell, fino al termine della procedura di elezione e nomina del nuovo Difensore civico, Bruno De Maria per la Regione Campania e Ubaldo Comite per la Regione Calabria.

Il primo Coordinamento dell'anno 2023 si è svolto a Bolzano, il 27 e 28 febbraio 2023. I lavori sono iniziati con l'identificazione di gruppi di lavoro e le disponibilità a parteciparvi; si è fatto poi un cenno ad un'ipotesi di bozza di rivisitazione del regolamento interno da condividere nei successivi Coordinamenti. Ci sono stati interventi di alcuni difensori civici su questioni specifiche quali pronunce della Corte dei Conti regionale di controllo per la Liguria, la questione della costituzione parte civile per i soggetti disabili e la necessità di ipotizzare incontri con i vertici dell'Ente I.N.P.S. a beneficio delle istanze dei cittadini.

In data 8 e 9 giugno 2023, il Coordinamento si è tenuto invece a Roma, dedicando particolare attenzione ai rapporti con istituzioni nazionali ed internazionali sia in vista della Conferenza internazionale dell'I.O.I. a Roma di settembre 2023, sia per accogliere la testimonianza di

Akos Kozma (Commissario per i diritti fondamentali delle Repubblica di Ungheria e *Ombudsman* dell'Ungheria).

Il Coordinamento del 5 settembre 2023, a Roma, è stata focalizzata sull'organizzazione dei lavori della Conferenza internazionale degli *Ombudsmen* (Difensori civici) nei giorni 21 e 22 settembre 2023.

La Difensora civica valdostana, lodando l'impegno del Presidente Fardelli e dei due vice-presidenti, ha rammentato l'incontro internazionale tenutosi ad Aosta nel 2019, nell'ambito dei rapporti tra Coordinamento e I.O.I., grazie alla collaborazione e sostegno del Consiglio regionale. In tale occasione si è espressa la preferenza per futuri Coordinamenti con sede a Roma, anche se consapevole dell'onore dato dall'ospitare il Coordinamento nelle differenti regioni.

Importante evidenziare, come fatto cenno poc'anzi, che il Coordinamento ed in particolare il Presidente si è impegnato, in collaborazione con il Consiglio regionale del Lazio, la Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome Italiane, l'*International Ombudsman Institute* (I.O.I.), il Consiglio d'Europa – Commissione di Venezia, nell'organizzazione di un evento di livello internazionale: la conferenza internazionale degli *Ombudsmen* (Difensori civici), dal titolo "*Il ruolo dell'Ombudsman nel mondo: tra realtà e possibilità*" si è svolta a Roma nei giorni 21 e 22 settembre 2023.

La Conferenza ha riunito Difensori civici, rappresentanti governativi, esperti e accademici provenienti da tutto il mondo. Un'occasione unica e una partecipazione numerosa, circa 250 ospiti, in rappresentanza di 90 paesi, per condividere esperienze, *best practices* e approfondire il ruolo fondamentale dei Difensori civici nel garantire una *governance* aperta e responsabile.

L'evento, che si è tenuto presso la Camera dei Deputati, Sala dei Gruppi parlamentari, ha rappresentato "un momento cruciale di discussione e riflessione sui temi della difesa civica e dei diritti umani", come affermato dal Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano e Difensore civico della Regione Lazio, Marino Fardelli.

L'obiettivo di questo incontro è stato quello di lavorare insieme per pensare di ipotizzare un forum unico dei difensori civici, mettendo in comune le esperienze di ognuno di essi nei differenti contesti in cui operano.

I lavori sono iniziati, nella giornata del 21 settembre 2023, alla presenza del Vicepresidente della Camera, Giorgio Mulè, e del Presidente del Consiglio regionale, Antonello Aurigemma.

Si è dedicato ampio spazio all'approfondimento delle tematiche legate alla giustizia, all'equità e ai diritti dei cittadini, soffermandosi in particolare, sulla condivisione di riflessioni sulla

giustizia ambientale, sulla tecnologia in rapporto ai diritti umani, nonché sulla diversità e inclusione nelle esperienze internazionali.

I Difensori civili e *Ombudsmen* presenti hanno “portato a casa” l’importanza di un impegno continuo e comune per affrontare le sfide emergenti e nel contribuire a realizzare una dimensione in cui tutti possano godere dei diritti fondamentali.

La Difensora civica, insieme ad altri colleghi, ha contribuito all’iniziativa, assumendo anche la funzione di moderatore di uno dei tavoli tematici e avendo così l’occasione di illustrare brevemente il proprio ruolo e le modalità con cui si esercita la difesa civica in Valle d’Aosta, riferendosi in particolar modo all’accesso dei cittadini al servizio e alle funzioni svolte.

Sono state presentate ai partecipanti schede descrittive delle competenze dell’organo e dell’iter seguito dall’utenza per chiederne il supporto. Di seguito si riporta la scheda relativa alle Funzioni del Difensore civico mentre le altre cinque schede sono state riportate nel capitolo 2, alle pagine 37, 38 e 39.



Il tema trattato, in particolar modo, nella giornata del 22 settembre 2023, concerneva la tutela dei diritti umani nelle crisi globali, ponendo l’accento sulle difficoltà legate ai migranti, all’attraversamento delle frontiere, alle guerre, al clima, alla pandemia e alle diseguglianze.

In termini generali la seconda giornata ha focalizzato l’attenzione sull’equità e sui diritti dei cittadini; l’impegno di tutti si è concentrato nell’intento di promuovere una società più giusta e più inclusiva.

Come sottolineato dal Presidente del Coordinamento Marino Fardelli, il dichiarato impegno di affrontare insieme le sfide emergenti e consolidare i progressi ottenuti sono il lascito di questa Conferenza, occasione unica per promuovere la cooperazione internazionale e contribuire a creare un mondo in cui tutti possano godere dei diritti fondamentali.

L'ultimo Coordinamento per l'anno 2023, a Roma, si è tenuto in data 14 e 15 dicembre 2023.

Si è dato particolare rilievo al consolidamento del ruolo e della funzione dei Difensori civici in Italia e a sensibilizzare l'opinione pubblica sulla rilevanza di tali organi di garanzia.

È emerso il rafforzamento di un fronte unico per promuovere e tutelare i diritti dei cittadini: Si è altresì sottolineata la priorità di rappresentare una voce autorevole nella difesa dei diritti, attraverso azioni quali mediatori e garanti della giustizia

Si è fatto cenno a strumenti tecnologici per migliorare l'accessibilità ai servizi offerti dai difensori civici e l'importanza della digitalizzazione anche nel rapporto tra l'utenza e l'ufficio difesa civica. Si è nuovamente affrontata la questione della definizione di gruppi di lavoro, ai fini della condivisione di idee e la collaborazione nello sviluppo di soluzioni comuni.

I Difensori civici regionali hanno inoltre avuto l'opportunità di partecipare ad un convegno intitolato "*Il Difensore Civico per la Tutela e la Promozione dei Diritti, della Partecipazione e della Cittadinanza Attiva*", ospitato nella sala stampa della Camera dei Deputati, occasione per una riflessione approfondita su un tema di fondamentale importanza nel contesto della celebrazione del 75^{esimo} anniversario della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

Si è focalizzata l'attenzione sul ruolo cruciale del Difensore civico nella tutela e promozione dei diritti fondamentali, della partecipazione attiva e della cittadinanza consapevole.

Alcuni dei presenti hanno portato la loro testimonianza, sottolineando il reale impatto che il lavoro dei difensori civici ha sulla vita delle persone.

Il Presidente Fardelli ha introdotto il tema, alla presenza di Parlamentari e del Presidente dell'Assemblea legislativa della Regione Lazio di un percorso che porti a importanti provvedimenti legislativi, in ottica di rafforzamento della figura del Difensore civico e di ipotesi di istituzione di un Difensore civico nazionale.

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

5.1. Istituzioni e organismi.

Terminata l'esperienza scandinava dell'*Ombudsman* che, oltre all'*Ombudsman* svedese nel 1809, ha visto l'istituzione dell'*Ombudsman* finlandese nel 1919, dopo il raggiungimento

dell'indipendenza da parte della Finlandia, trascorsero molti anni, finché la Norvegia nel 1952 e la Danimarca 1954 si dotarono di tali figure.

Nel frattempo, con il trattato di Roma del 25 marzo 1957 e successivi trattati, tra cui il trattato di Maastricht del 1992 e il trattato di Lisbona del 2007, l'Unione europea ha assunto la struttura attuale di organizzazione politico-economico a carattere sovranazionale.

Nell'ambito dell'Unione europea, la Germania è stata la prima a prevedere un ombudsman militare, seguita, come già evidenziato, dalla Gran Bretagna con l'istituzione del *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. L'intento del legislatore è stato quello di istituire un organo terzo rispetto alla pubblica amministrazione, che cercasse di comporre le controversie tra il servizio pubblico e gli utenti. Si tratta, in altri termini, di esercizio di una "magistratura di persuasione". Il Mediatore non può infatti né decidere né imporre.

Interessante sottolineare che la Spagna e il Portogallo hanno istituito un Difensore civico, dopo la caduta dei regimi totalitari.

Proprio il succitato Trattato sull'Unione Europea, sottoscritto a Maastricht il 7 febbraio 1992, modificando il Trattato istitutivo della Comunità europea, ha introdotto nuove disposizioni concernenti anche il Mediatore europeo (*Médiateur*).

Questa importante figura, nominata dal Parlamento europeo svolge tra le altre le seguenti funzioni: riceve, da chiunque risieda sul territorio dell'Unione europea o ne sia cittadino o da qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica che risieda o abbia sede in uno Stato membro, le denunce e 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.

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 *Ombudsmen* indipendenti provenienti da più di 100 paesi rappresentati, ha sei aree in cui è presente e opera: Asia, Africa, Australiasia e Pacifico, Europa, America Latina, Caraibi e Nord-America.

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

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, sviluppando 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.

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: 22 provenienti del continente europeo, 9 dal continente americano e 22 da quello africano.

Il simbolo legato 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*".

In ambito europeo esiste un'altra associazione scientifica senza scopo di lucro denominata *The European Ombudsman Institute* (E.O.I.) il cui obiettivo è trattare, con un approccio scientifico, questioni afferenti i diritti umani, alla protezione civile, condurre ricerche in tali aree e 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 nelle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani nel 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.

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.

5.2. La Difensora civica della Valle d'Aosta e i rapporti con gli organismi internazionali e comunitari.

La Difensora civica, in rapporto ai succitati rapporti con gli organismi internazionali e comunitari, facendo parte della Rete europea dei Difensori civici ed essendo membro dell'I.O.I., dell'E.O.I. e dell'A.O.M.F., ha avuto occasione di assistere in videoconferenza ad alcuni eventi organizzati dagli stessi o di visionare le sintesi di interventi cui non è stato possibile partecipare on line.

La Mediattrice europea, Emily O'Really, ha promosso, in data 9 e 10 novembre 2023, la Conferenza della Rete europea dei Difensori civici 2023, a Bruxelles.

La Conferenza si è occupata in primo luogo del modo in cui l'U.E. sta affrontando la migrazione. È stato successivamente affrontato il tema delle implicazioni dell'intelligenza artificiale sul processo decisionale e sul modo in cui le amministrazioni pubbliche interagiscono con i cittadini.

Hanno partecipato ai lavori della Conferenza il Presidente del Coordinamento, Marino Fardelli, e i Difensori civici della Toscana, Lucia Annibaldi, e dell'Emilia Romagna, Guido Giusti. In tale occasione è stata ribadita la necessità di far conoscere la difesa civica e di

lavorare per una dimensione nazionale, considerato che pochi sono gli Stati europei che non hanno un Difensore nazionale.

Il Presidente del Coordinamento ha inoltre ribadito che, nel corso dei lavori della sessione della Mediattrice europea, i Difensori civici della Germania e del Belgio hanno chiesto di potere in futuro avere proficui confronti con i Difensori civici italiani in tema di rafforzamento del ruolo del Coordinamento o di istituzione di un Difensore civico nazionale.

La Mediattrice europea si è inoltre soffermata sul ruolo dell'organo medesimo, sempre più investito, in particolar modo dopo la pandemia, da questioni di grande interesse pubblico, quali il ruolo delle pubbliche amministrazioni nella tutela della salute e la gestione della distribuzione dei fondi destinati alla ripresa dopo la pandemia, esercitando, anche in tal senso, il mandato di proteggere i cittadini tutelati dai trattati U.E. e dalla Carta dei diritti fondamentali.

La Mediattrice europea, anche sulla base della testimonianza della scrittrice Sally Hayden sulla "rotta migratoria più mortale del mondo", 28.200 persone morte o scomparse nel Mar Mediterraneo, ha chiesto maggiore onestà sugli effetti delle politiche in materia di migrazione sui diritti umani, sottolineando la necessità di una reale solidarietà tra gli Stati membri dell'U.E.

Sui benefici e i rischi che l'intelligenza artificiale può fornire alla pubblica amministrazione, fermo restando che ogni diritto umano deve essere considerato e protetto dalle norme e la necessità della trasparenza nel funzionamento delle applicazioni, la Mediattrice raccomanda l'ascolto quotidiano del cittadino.

In merito alle attività promosse dall'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.), l'Ufficio difesa civica ha partecipato, oltre alle attività che hanno come focus la promozione e protezione dei diritti dell'infanzia e adolescenza proposti da tale organismo, anche ad un confronto dei membri sulla definizione della figura di mediatore e sulle ipotesi di intervento. L'A.O.M.F., focalizzando, come di consueto, la propria attenzione sulla tutela dei diritti dell'infanzia e l'adolescenza, ha promosso vari *webinaires* di cui si farà cenno anche nella relazione del Difensore, in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza.

Si aggiunge che tale organismo ha intrapreso, nel corso dell'anno 2023, un'attività prevista nel "*Plan stratégique 2019-2025 de l'A.O.M.F.*" denominata "*Partager les documents pertinents*". L'intento è quello di mettere a disposizione di tutti i mediatori una biblioteca virtuale attinente all'esercizio del mandato e utile anche ai fini della diffusione di buone prassi.

La Difensora civica si è impegnata a trasmettere documenti o elaborati in lingua francese, oltre a quelli già inseriti in passato, che possano descrivere gli interventi e attività svolte.

Il 23, 24 e 25 ottobre 2023, i membri dell'A.O.M.F. si sono riuniti a Lussemburgo, nell'ambito del Consiglio di amministrazione dell'Associazione e di un seminario sul tema "*Crisis et*

droits fondamentaux: quel rôle pour le médiateur”, organizzato congiuntamente dall’A.O.M.F. e dal Difensore civico del Granducato.

Nell’ambito di questo incontro, i partecipanti, provenienti da 26 istituzioni di 17 paesi, hanno avuto l’opportunità di affrontare temi come la gestione della crisi dopo la pandemia di COVID-19, la crisi climatica e i diritti dei bambini, nonché l’intervento delle autorità pubbliche nella gestione dei processi della crisi.

Paulette Lenert, Vice Primo Ministro, Ministro della Salute, Ministro della Tutela dei Consumatori e Ministro Delegato alla Previdenza Sociale del Lussemburgo, ha introdotto questo seminario sottolineando il ruolo delle istituzioni di mediazione che permettono di fare luce su ciò che è necessario e che può essere migliorato.

I lavori hanno avuto avvio con una presentazione globale ma concisa sulla gestione di molteplici crisi (economica, sanitaria, climatica, democratica, ecc.), guardando in prospettiva al possibile intervento dei diversi attori nella risoluzione della crisi.

Il dibattito durante questa tavola rotonda ha permesso di far emergere il concetto di cooperazione tra le istituzioni durante le crisi nazionali e di affrontare l’importanza dello stretto rapporto tra la popolazione e le istituzioni dei Difensori civici e degli *Ombudsmen* per gestire efficacemente ogni criticità.

Si è concluso, affrontando il tema della crisi climatica, con particolare attenzione all’impatto sui diritti e la salute dei bambini.

L’evento è terminato con alcune riflessioni, richiamando il ruolo centrale nella gestione delle differenti crisi che deve essere svolto dai mediatori. Infatti il Protettore dei Cittadini e Presidente dell’A.O.M.F., Marc-André Dowd, ha affermato “(...) è anche compito delle nostre istituzioni affrontare tali crisi come sfide piuttosto che come eventi inevitabili”.

Si è assistito, in videoconferenza, al *webinaire* dell’A.O.M.F. sul tema “*La force de proposition des médiateurs et ombudsmans*”, tenutosi a Parigi in data 14-15 novembre 2023.

Inoltre, è stato proposto dalla medesima associazione in videoconferenza il *webinaire* concernente “*Les droits de l’enfant à l’épreuve des changements climatiques*”, sempre a Parigi in data 12 dicembre 2023.

L’*International Ombudsman Institute* (I.O.I.) ha promosso alcuni incontri, come già ribadito è stato importante partner nella Conferenza internazionale di Roma del 21 e 22 settembre 2023.

Inoltre a fine del mese di novembre 2023, si sono tenute le elezioni per il rinnovo del Consiglio Direttivo I.O.I.-Europa, operativo a partire dal passaggio di consegne nel maggio 2024. La Difensora ha votato in data 30 novembre 2023.

Tra gli eletti compare il Presidente del Coordinamento dei Difensori civici Marino Fardelli, il *Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles* del Belgio, Marc Bertrand, il Difensore civico parlamentare di Malta, Joseph Zammit McKeon, il Difensore civico per i diritti umani della Repubblica di Slovenia, Peter Svetina, il Difensore civico nazionale dei Paesi Bassi, Reineir Van Zutphen, e la Commissaria per l'amministrazione e la tutela dei diritti umani, Eletta Maria Sylianou Lottides.

Dopo il ballottaggio è risultato vincitore anche il Commissario del Parlamento ucraino per i diritti umani Dmytro Lubinets.

La Difensora ha inoltre assistito, attraverso collegamento on line, al *webinaire* in tema di “*Renforcement de la cybersécurité dans les institutions de l’Ombudsman*”, promosso dal Centro di ricerca dell’*Ombudsman* africano dell’Università di KwaZulu-Natal del South Africa.

I relatori hanno messo in guardia gli *Ombudsmen* sul rischio di distruzione e compromissione dei dati in possesso degli organi di garanzia. Sono stati individuati anche degli accorgimenti pratici quali prestare una maggiore attenzione ai cookies che potrebbero avere potenziale invasivo e rappresentare una minaccia; leggere e visionare bene le regole del motore di ricerca utilizzato; cambiare frequentemente le password e prestare attenzione al fenomeno dell’*illegal computer scanning*.

Il South Africa ha dimostrato un grande impegno in tale materia, con atti del presidente dello Stato africano del 2023 per prevenire i rischi derivanti da perdita e distruzione di dati personali e l’accesso illegittimo ai medesimi.

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 legge regionale 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 legge regionale 17/2001, introdotto dall’articolo 1, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19;
- Garante per l’infanzia e l’adolescenza, come previsto dall’articolo 2quater della legge regionale 17/2001, inserito dall’articolo 1, comma 1, della legge regionale 27 marzo 2019, n. 3;
- Garante dei diritti delle persone con disabilità, disciplinato dall’articolo 2quinquies della legge regionale 17/2001, inserito dall’articolo 1, comma 1, della legge regionale 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 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.

- 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 caso di intervento in pendenza di lite e di sopravvenienza di lite, il Difensore civico può sospendere il proprio intervento in attesa della relativa pronuncia.

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 regionale.

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 dal comma 2, dell'articolo 11, 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".

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

L'articolo 12 della legge regionale 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.

Si rammenta, ad ogni buon fine, che l'ordinamento riconosce tre tipi di accesso:

- a) l'accesso documentale (legge 241/1990), che consente ai soggetti portatori di un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata di accedere ai dati incorporati in supporti documentali formati o, comunque, detenuti da soggetti pubblici;
- b) l'accesso civico, concesso a chiunque per ottenere documenti, informazioni o dati di cui sia stata omessa la pubblicazione normativamente imposta (art. 5, comma 1, d.lgs. n. 33/2013);
- c) l'accesso civico generalizzato, concesso a chiunque senza necessità di apposita motivazione in relazione all'ostensione di dati e documenti ulteriori rispetto a quelli per i quali è stabilito un obbligo di pubblicazione (art. 5, comma 2, d.lgs. n. 33/2013), nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti di natura pubblicistica e privatistica (art. 5-bis d.lgs. 33/2013).

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.

L'articolo 25 della legge 241/1990 prevede la possibilità, per l'accesso documentale, di chiedere il riesame alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi prevista dall'articolo 27 della medesima legge, qualora si tratti di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato oppure al Difensore civico territorialmente competente, in caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali. 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.

Oltre a ciò, l'articolo 5 del decreto legislativo 33/2013 ha introdotto la possibilità per i cittadini di chiedere il riesame al Difensore, in caso di diniego parziale o totale per i cittadini al diritto di accesso agli atti di enti e amministrazioni di competenza del Difensore civico regionale, sia in caso si tratti di accesso civico sia di accesso civico generalizzato.

Si osserva però che la norma in questione, mentre ha previsto un termine di 30 giorni per pronunciarsi sull'istanza di riesame in caso di accesso civico, non ha fatto altrettanto per l'accesso civico generalizzato, anche se l'interpretazione evidenziata in alcune circolari ministeriali, sembrerebbe equiparare il termine.

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 diniego di accesso civico, è possibile per il Difensore chiedere il parere del Garante per la protezione dei dati personali, qualora ci sia un'esigenza di tutela della protezione dei dati personali, che si pronuncerà entro dieci giorni.

Per completezza si fa presente che è possibile, in caso di accesso civico generalizzato, chiedere il riesame anche al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

In caso di parere negativo del Difensore civico o, in caso di silenzio, il cittadino può ricorrere al T.A.R., nel termine di 30 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 il costoso ricorso alla giustizia amministrativa, non alla portata di persone meno abbienti.

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 proseguito nel 2023 anche con i colloqui con i detenuti, presso la Casa circondariale di Brissogne e con i familiari presso la sede dell'Ufficio difesa civica.

In merito alla sede dell'ufficio, ci 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, superando le difficoltà avvertite in passato.

In merito alle 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) assegnato nel corso del 2022, dopo l'espletamento di una procedura concorsuale per l'assunzione a tempo indeterminato di funzionari, con profilo di responsabile amministrativo-contabile.

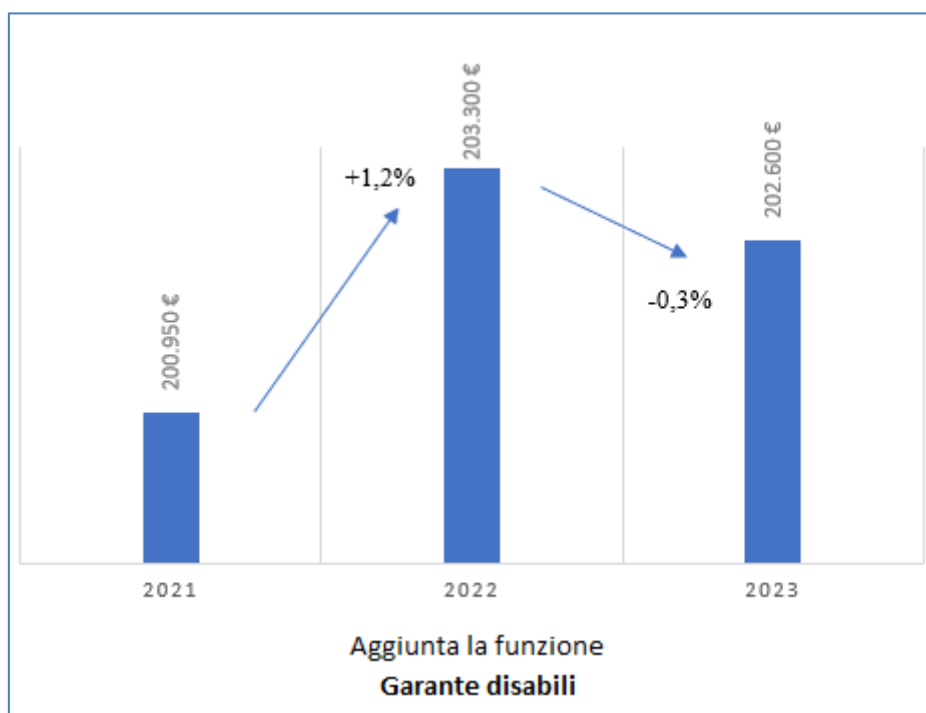
Sarebbe necessario, infatti, come già sottolineato nelle relazioni del mio predecessore e nella mia ultima relazione, ampliare l'organico dell'ufficio, con almeno un funzionario in più per poter dare riscontro e ascolto ai numerosi quesiti e richieste di approfondimento dei cittadini e dei detenuti.

Non è pervenuta al momento alcuna risorsa, coerentemente a quanto stabilito nella ricognizione del fabbisogno del Consiglio regionale.

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 al 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 le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio di difesa civica ammontano a euro 202.600 per l'anno 2023 (nel 2022 erano pari a euro 203.300 e nel 2021 a euro 200.950).



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

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

L'elemento caratterizzante la difesa civica è quello di mettersi a disposizione soprattutto di quelle persone che, impossibilitate economicamente ad avvalersi di prestazioni di professionisti e non avendo preparazione culturale e giuridica sufficiente per comprendere gli *iter* amministrativi, chiedono la tutela delle proprie posizioni giuridiche.

In altri termini, si tratta di dare protezione soprattutto a quelle posizioni non tutelabili in giudizio per decorrenza di termini o per incompetenza sulla materia del contendere.

Il Difensore civico promuove il contatto diretto con il cittadino e garantisce la trasparenza degli interventi effettuati, 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, con l'intento di divulgare l'esistenza di tale servizio e di facilitare la comprensione dell'utenza, anche attraverso la presente Relazione pubblicata sul sito del Consiglio regionale, <https://www.consiglio.vda.it>, nella sezione dedicata al Difensore civico, si riporta schematicamente di seguito la procedura di intervento del Difensore civico, in caso di istanze di cittadini.

Si rammenta, infatti, soprattutto la possibilità data dal Consiglio regionale, gratuitamente, a tutti i cittadini che si trovano in Valle d'Aosta, di avvalersi dell'aiuto dell'Ufficio difesa civica, qualora si presentino difficoltà nel rapporto con una pubblica amministrazione ubicata nella regione, attraverso un accesso facile e informale.



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

FASE DELL'ISTRUTTORIA

Si avvia quando:

Sono necessari approfondimenti

Sono necessarie azioni verso terzi

Come?

Richieste verbali o scritte

Consultazioni di copie di atti

Convocazione del responsabile del procedimento della p.a. interessata

Si conclude quando:



Si ottengono risposte **esaurienti** alle questioni poste.

FASE CONCLUSIVA



Si tenta una **mediazione**, ove possibile.



Si formulano **osservazioni** all'Amministrazione.

Dell'esito dell'intervento e delle decisioni dell'Amministrazione viene informato l'utente.

5. Il bilancio generale dell'attività.

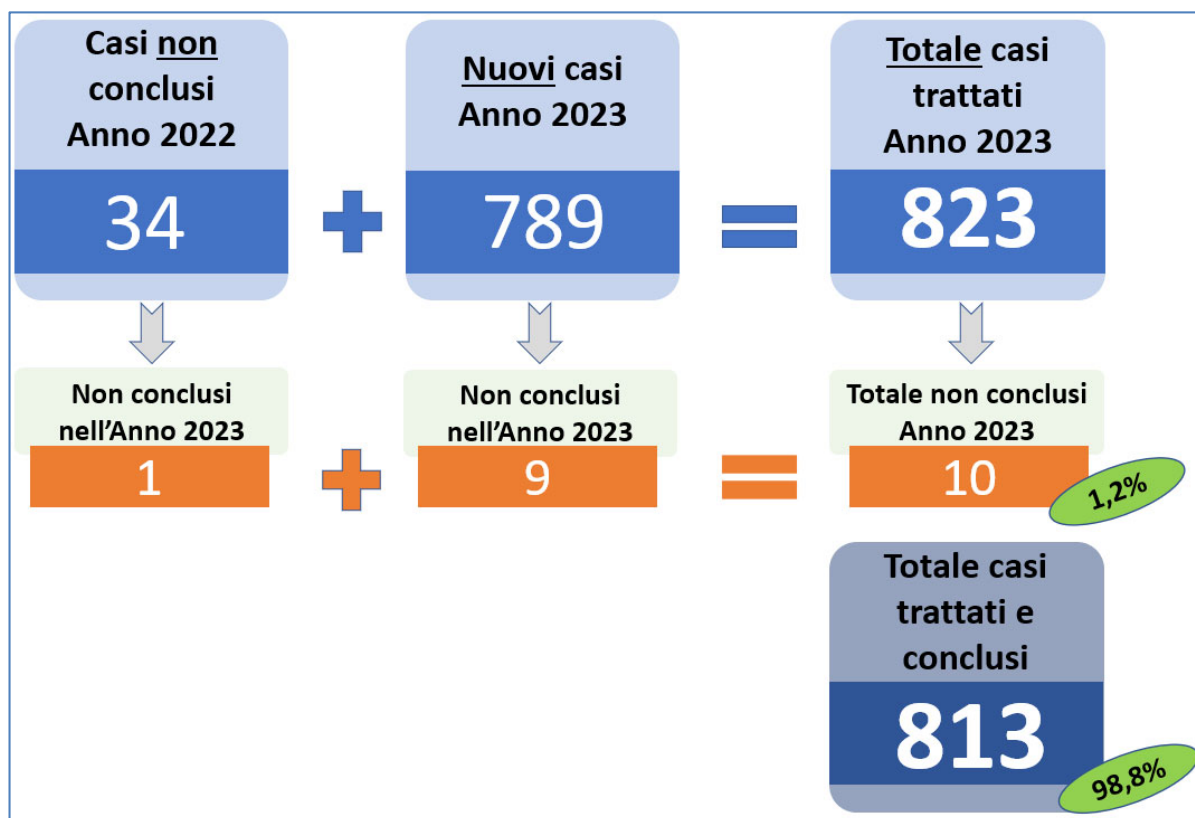
Nel corso dell'esercizio 2023, l'Ufficio ha trattato 823 casi, di cui 34 non conclusi dell'anno 2022.

I casi non ancora conclusi al 31 dicembre 2023 ammontano a 10, di cui 1 aperto nel 2022 e 9 aperti nel 2023.

L'immagine 1 evidenzia, altresì, la percentuale dei casi definiti nell'anno 2023 che è del 98,8%. Pertanto, la percentuale di pratiche non concluse corrisponde al 1,2%, a fronte del 3,7% nel 2022.

Il numero di casi, come riportato nell'introduzione, rispecchia un'azione intrapresa nel corso dell'anno in esame, volta a obiettivi di sintesi e aggregazione dei dati e dei casi trattati dall'Ufficio difesa civica.

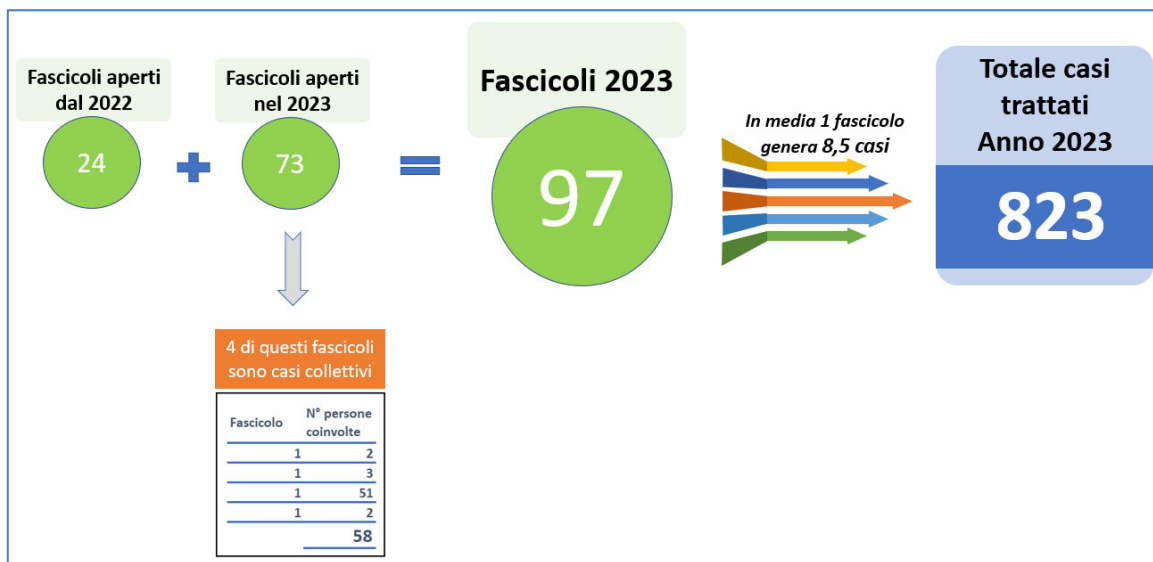
Immagine 1



Si rammenta che i casi rappresentano i quesiti posti dai cittadini, non il numero delle persone che si sono rivolte all'Ufficio difesa civica e neppure i fascicoli lavorati nell'anno. Questi ultimi, per l'anno 2023, ammontano a 97, come visionabile nell'immagine 2, di cui 24 non conclusi nel 2022 e 73 aperti durante il 2023.

Si segnala che fra i 97 fascicoli del 2023 ve ne è uno collettivo per un numero di 51 casi.
 Mediamente ogni fascicolo genera 8,5 casi, arrivando quindi a produrre 823 casi per l'anno 2023.

Immagine 2



Per consentire una riflessione sulle pratiche, si riporta di seguito la Tabella 1 in cui si rappresenta un confronto con alcune differenti realtà italiane.

Il raffronto concerne la percentuale di pratiche o fascicoli trattati rispetto alla popolazione. La nostra Regione ha un significativo numero di pratiche rapportata alla popolazione residente.

Tabella 1

Regione	% pratiche rispetto alla popolazione
Lombardia	0,01%
Lazio	0,01%
Emilia Romagna	0,02%
Basilicata	0,02%
Liguria	0,03%
Abruzzo	0,04%
Valle d'Aosta	0,08%
Provincia di Trento	0,11%

*N.B: pratiche ricavate dalle relazioni anno 2022.
 Per la Valle d'Aosta anno 2023*

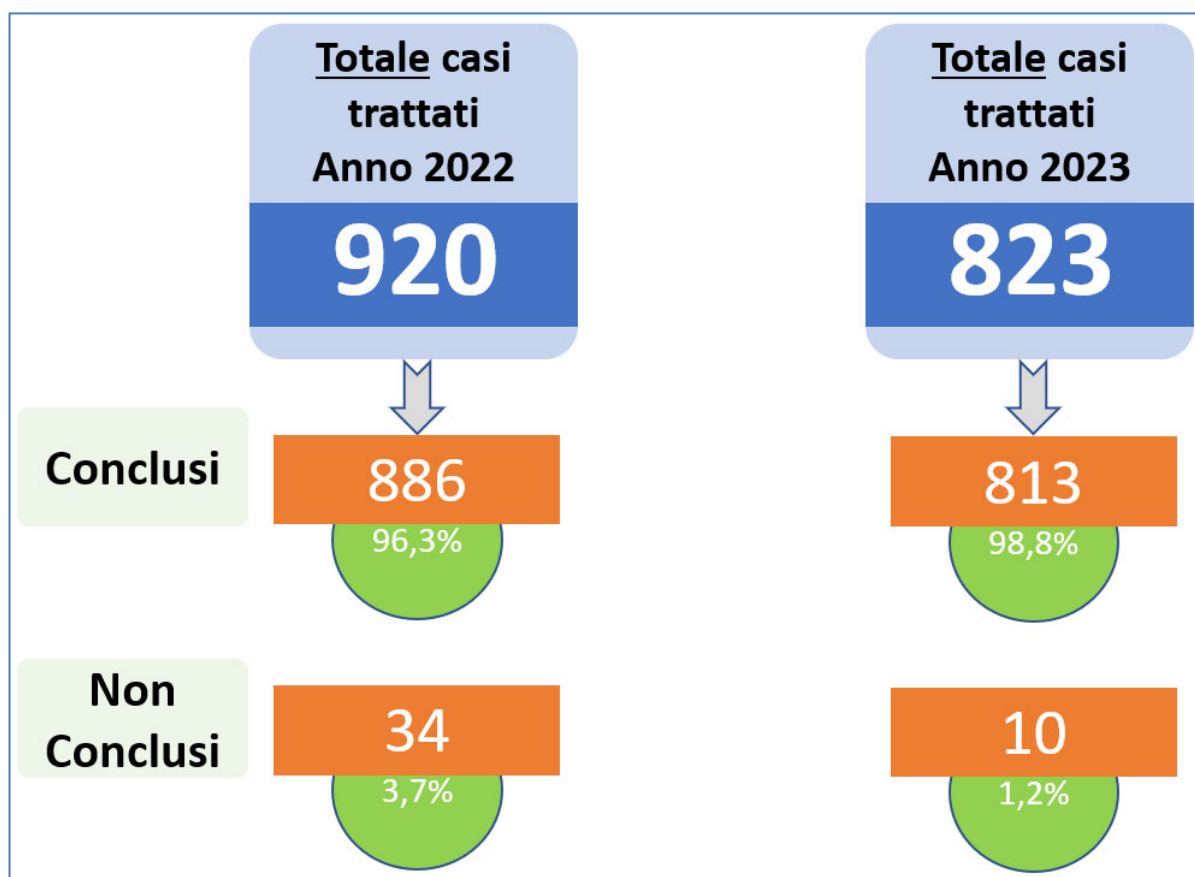
Tutti i quesiti posti sono classificati, per chi ha interesse all'analisi del singolo caso, attraverso un'elencazione in relazione all'ente e alle aree di intervento con le rispettive materie.

Tale elaborazione non può descrivere il livello di complessità della domanda né il tempo, la necessità di contatti e aggiornamenti, nonché gli approfondimenti necessari per rispondere ai cittadini.

Il confronto, riportato nell'immagine 3, con i dati riferiti all'anno 2022, 920, rivela una lieve diminuzione della casistica trattata nel corso dell'anno in esame con 823 casi. Si evidenzia, tuttavia, che la percentuale di risoluzione nell'anno è aumentata fino al 98,8%.

Il numero di casi, come riportato anche nell'introduzione, rispecchia anche per l'anno 2023, un'azione intrapresa in corso d'anno di tentata maggiore sintesi dei riscontri dei cittadini e di un nuovo approccio, da sviluppare nel prossimo biennio di organizzazione ed elaborazione dei dati.

Immagine 3



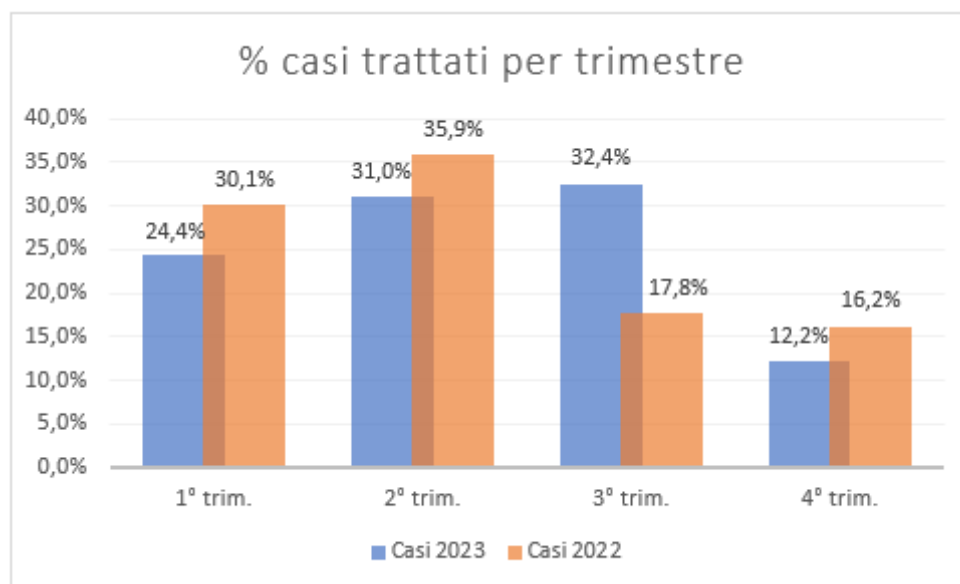
Il dato è rilevato e riportato unicamente per consentire la piena trasparenza dell'attività, ma la frequenza e il numero dei quesiti non dipende dall'Ufficio difesa civica, ma da eventuali

ritardi, omissioni o riscontri non chiari o vaghi, forniti dalle pubbliche amministrazioni; durante l'anno 2023. 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.

Si può invece evidenziare che nell'anno 2023 alcuni enti hanno fornito risposte evidentemente più chiare e esaustive alle domande degli utenti, tali per cui in alcuni circostanze l'Ufficio ha informato gli interessati della correttezza formale dell'iter oppure si è consigliato agli istanti di chiedere ulteriori ragguagli a professionisti, o patronati, o associazioni di consumatori, considerato che gli atti delle stesse appaiono, in percentuali molto elevate, formulate correttamente. 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.

La Tabella 2 riporta la casistica trattata dall'Ufficio di difesa civica valdostano degli ultimi due anni (2022-2023), suddivisa per mese.

Tabella 2

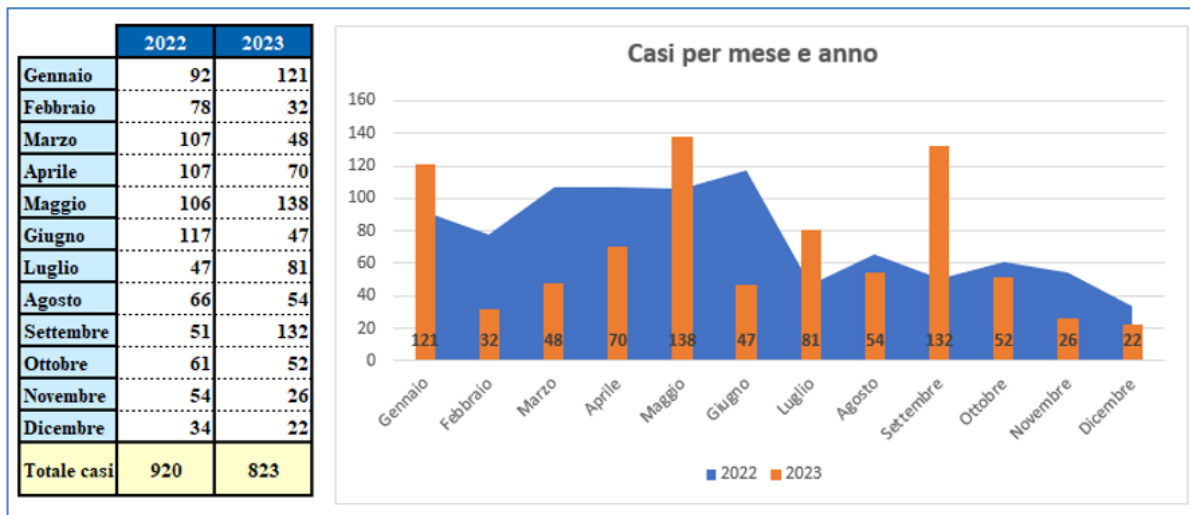


Nel 2023 il trimestre più carico di attività si è rivelato, il terzo trimestre. Quest'anno si è assistito ad un maggiore livellamento nella distribuzione del carico di lavoro su tutti e tre i primi trimestri. Il quarto trimestre, sotto il profilo delle domande, risulta il meno intenso, sebbene il carico di lavoro, quest'anno in particolare, si sia rivelato particolarmente elevato in quanto, proprio in quel periodo, si sono organizzati vari seminari, formazioni per operatori sociali e incontri con la popolazione.

Il mese dell'anno 2023 in cui si sono trattati più casi è stato quello di maggio, seguito dal mese di settembre.

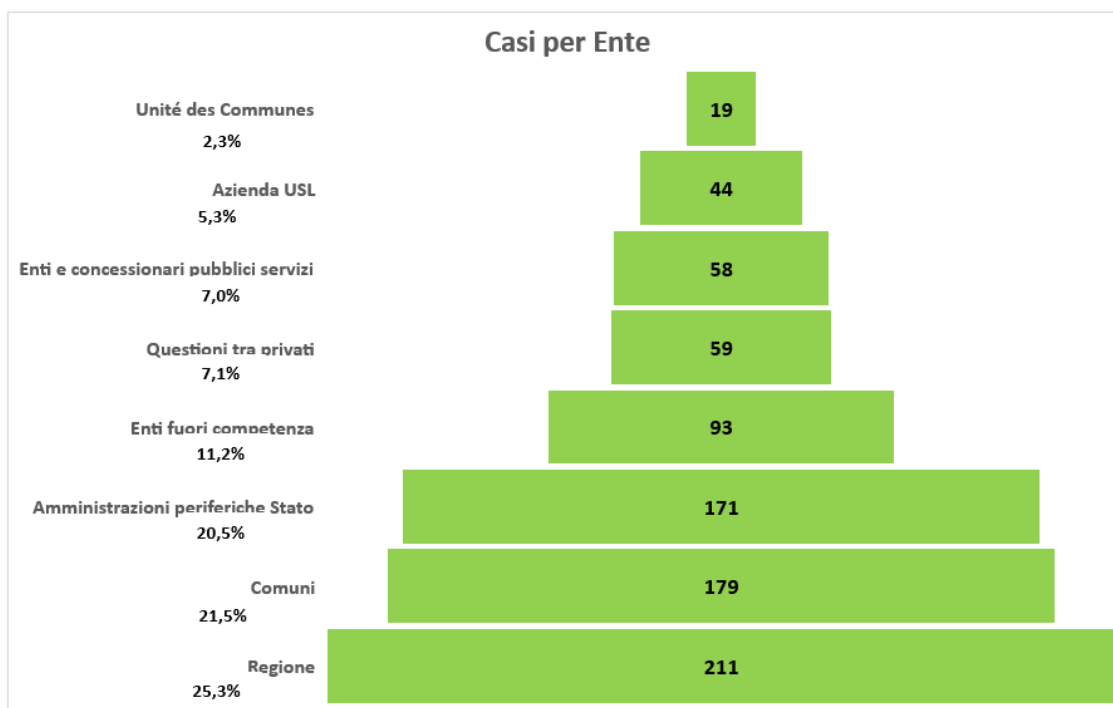
La Tabella 3 riporta la casistica trattata dall'Ufficio di difesa civica negli ultimi due anni (2022-2023), suddivisa per mese ed emerge chiaramente che i mesi di gennaio, maggio, luglio e settembre si sono affrontati più casi rispetto agli stessi periodi dell'anno precedente.

Tabella 3



Per quanto attiene ai singoli casi suddivisi per Ente o categorie di Enti, come riportato nel Grafico 1 si denota come la Regione Autonoma Valle d'Aosta è l'ente con il maggior numero di casi trattati (211), seguito poi dai Comuni con 179 casi. Azienda USL e *Unités des Communes valdôtaines* chiudono con, rispettivamente, 44 e 19 casi.

Grafico 1



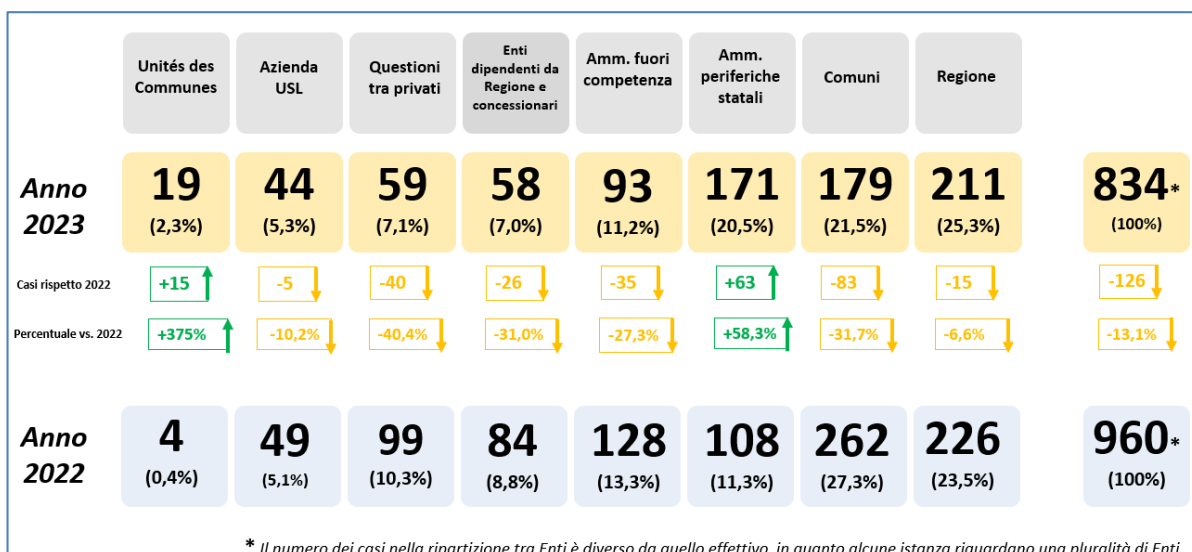
Dalla successiva Immagine 4, emerge come la Regione, sebbene abbia visto diminuire in valore assoluto i casi che la riguardavano, passando da 226 del 2022 a 211 del 2023, sia diventato l'Ente con il maggior numero di questioni sollevate. Netto invece il calo dei casi riguardanti i Comuni che sono diminuiti del 31.7% arrivando ad essere 179.

Praticamente allineata ai dati del 2022 è l'Azienda USL con 44 casi, mentre si osserva un incremento dell'incidenza delle *Unités des Communes valdôtaines* che da 4 del 2022 arriva ad averne 19, con un incremento in percentuale significativo (+375%).

Un dato da tenere sotto osservazione riguarda anche il netto incremento dei casi inerenti le Amministrazioni periferiche dello Stato, con un incremento del 58,3%, arrivando a 171 casi aperti. Ad esempio temi riguardanti, in effetti, l'I.N.P.S., pertanto di competenza di questo Ufficio, sono stati oggetto più volte di approfondimento e analisi durante il 2023.

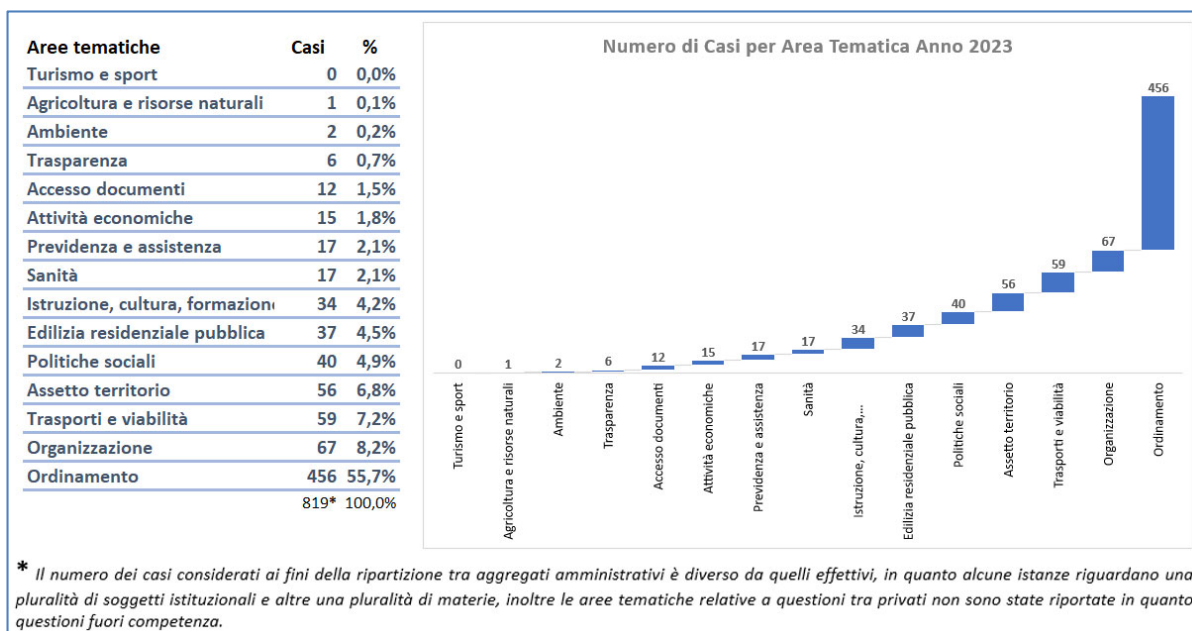
Quanto alle richieste improprie, ovvero quelle che hanno ad oggetto questioni tra privati, al di fuori della competenza del Difensore che può quindi, in questi casi, solo dare un consiglio, ma non intervenire a tutela del cittadino, la loro entità di 59 casi è diminuita, ma come segnalato nelle conclusioni della presente relazione è aumentata la complessità.

Immagine 4



Quanto alla distribuzione dei casi per area tematica, emerge, come evidenziato dal successivo Grafico 2, che oltre la metà dei casi (55,7%) rientrano nell’area dell’ordinamento con 456 casi, seguiti poi da quella relativa all’organizzazione con 67 casi, trasporti e viabilità con 59 casi, fino a chiudersi con un solo caso per l’area agricoltura e risorse naturali.

Grafico 2



Cercando poi di effettuare dei raffronti con l'anno precedente, è possibile notare nella Tabella 4 come il maggior incremento in percentuale si sia verificato nell'area tematica dell'istruzione, cultura e formazione (+240%) seguita poi da trasporti e viabilità (55,3%) e ordinamento (+32,6%). Al contrario, invece, il maggior decremento di casi si sono rilevati nell'area della sanità (-81,5%), seguita poi da agricoltura e risorse naturali (-75,0%) e da ambiente (-71,4%).

Tabella 4

RAFFRONTO CASI PER AREE TEMATICHE ANNI 2022 - 2023								
Aree tematiche	Casi 2023	Casi 2022	Differenza	%	Incrém. / Decrem.	Aree tematiche	Share 2023	Share 2022
Agricoltura e risorse naturali	1	4	-3	-75,0%	Agricoltura e risorse naturali	0,1%	0,5%	
Ambiente	2	7	-5	-71,4%	Ambiente	0,2%	0,8%	
Trasparenza	6	9	-3	-33,3%	Trasparenza	0,7%	1,0%	
Accesso documenti	12	22	-10	-45,5%	Accesso documenti	1,5%	2,5%	
Attività economiche	15	13	2	15,4%	Attività economiche	1,8%	1,5%	
Previdenza e assistenza	17	42	-25	-59,5%	Previdenza e assistenza	2,1%	4,8%	
Sanità	17	92	-75	-81,5%	Sanità	2,1%	10,5%	
Istruzione, cultura, formazion	34	10	24	240,0%	Istruzione, cultura, formazione	4,2%	1,1%	
Edilizia residenziale pubblica	37	82	-45	-54,9%	Edilizia residenziale pubblica	4,5%	9,3%	
Politiche sociali	40	61	-21	-34,4%	Politiche sociali	4,9%	6,9%	
Assetto territorio	56	73	-17	-23,3%	Assetto territorio	6,8%	8,3%	
Trasporti e viabilità	59	38	21	55,3%	Trasporti e viabilità	7,2%	4,3%	
Organizzazione	67	83	-16	-19,3%	Organizzazione	8,2%	9,4%	
Ordinamento	456	344	112	32,6%	Ordinamento	55,7%	39,1%	
	819*	880*	-61			100%	100%	

* Il numero dei casi considerati ai fini della ripartizione tra aggregati amministrativi è diverso da quelli effettivi, in quanto alcune istanze riguardano una pluralità di soggetti istituzionali e altre una pluralità di materie, inoltre le aree tematiche relative a questioni tra privati non sono state riportate in quanto questioni fuori competenza.

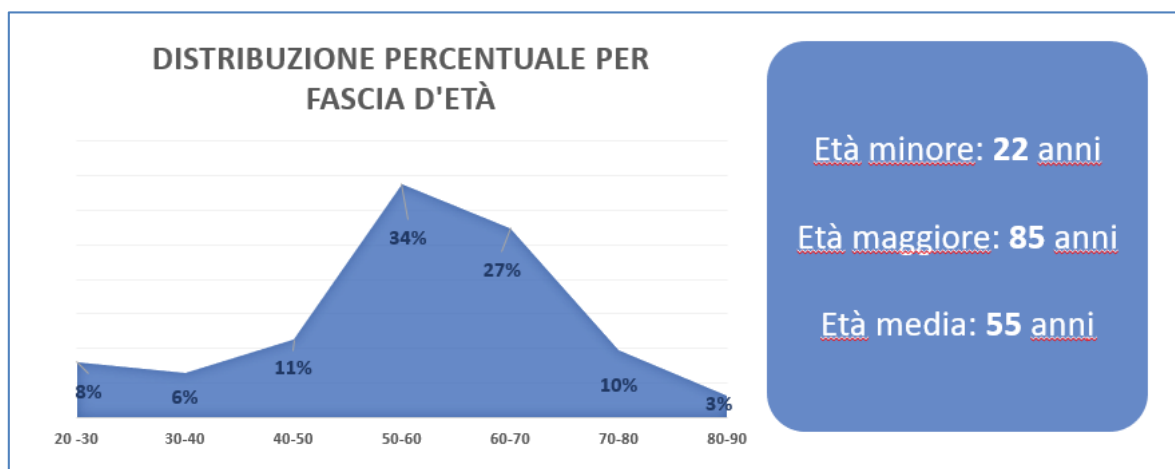
Inoltrandoci poi nell'analisi del dettaglio della suddivisione dei casi per area tematica, riportiamo di seguito la Tabella 5.

Come già evidenziato, forse anche la continuità negli anni nel confronto con gli enti interessati, ha migliorato, in molti casi, il livello di riscontro: gli enti spesso hanno fornito molti dettagli e ragguagli al cittadino, tali da ricevere in alcuni casi risposte esaustive.

Si è notata, invece, una maggiore necessità di dedicare del tempo alla comprensione nel dettaglio delle situazioni illustrate dai cittadini, nel rapporto di lavoro di alcuni enti, in cui si è riscontrata la presenza di persone portatrici di un malessere nel contesto lavorativo, con scarse possibilità di modificare la propria posizione.

Nel successivo Grafico 3, si mostra come gli utenti che accedono ai servizi del Difensore civico, sono per la maggior parte (34%) cittadini rientranti in una fascia d'età compresa tra i 50 e i 60 anni. L'età media, dei nostri utenti, infatti, è di 55 anni. Nel corso del 2023 l'utente più giovane aveva 22 anni e il più anziano 85 anni. Coloro che hanno un'età inferiore ai 40 anni si può supporre che conoscano poco l'istituto del Difensore civico o non abbiano ancora "vissuto" criticità con la pubblica amministrazione; infatti la fascia di età 20-30 anni è rappresentata solo per circa l'8% e quella 30-40 anni per il 6%.

Grafico 3



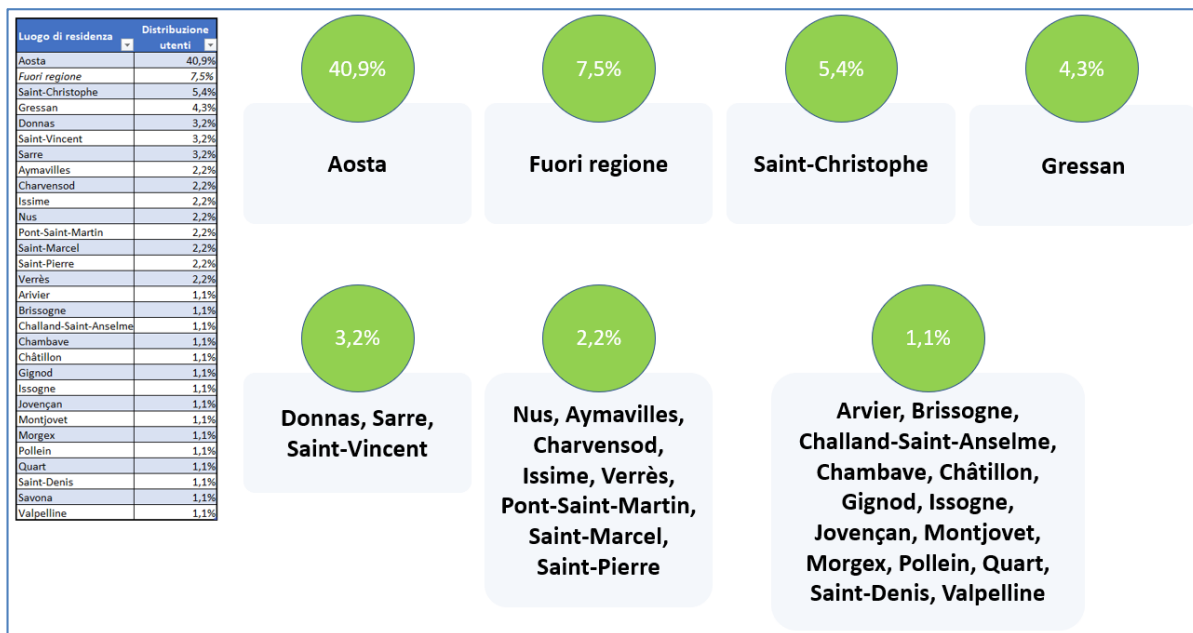
Per quanto riguarda invece la distribuzione geografica del comune di residenza di coloro che accedono all'istituto del Difensore civico, la situazione del 2023 ha visto, come riportato nell'immagine 5, una netta predominanza di residenti nel Comune di Aosta (40,9%), seguito poi da Saint-Christophe 5,4% e Gressan 4,3%.

Si noti che il 7,5% degli utenti nel 2023 non sono residenti in Valle d'Aosta.

In linea generale possiamo inoltre prendere atto che rispetto ai 74 Comuni della Valle d'Aosta, i cittadini che hanno richiesto supporto a questo Ufficio sono rappresentati solo in 28 enti

locali. Questo implica che non abbiamo avuto istanze presentate da utenti residenti in nessuno dei restanti 46 Comuni valdostani.

Immagine 5



In conclusione, per ricapitolare, si riporta di seguito l'immagine 6 con cui si è cercato di dare un quadro generale della situazione dei fascicoli e dei casi del 2023.

Immagine 6



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 che puntano a dare consulenza e supporto ai cittadini nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, a mediare in caso di posizioni distanti, restituendo fiducia nelle istituzioni e a proporre miglioramenti in termini di efficacia dell'azione amministrativa.

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, evidenziano la funzione svolta 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 di definire i procedimenti amministrativi, cercando di dare un apporto per rendere più efficiente l'azione delle pubbliche amministrazioni, sempre guardando al fine ultimo di favorire l'adozione di comportamenti virtuosi finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini.

6. I casi più significativi.

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

Bonus per formazione e aggiornamento 500 euro – Assessorato Beni e attività culturali, Sistema educativo e Politiche per le relazioni intergenerazionali - Dipartimento sovrintendenza agli studi.

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio per problemi riscontrati con gli uffici competenti a seguito di domanda inerente il cosiddetto “bonus 500 euro”, introdotto dalla cosiddetta “Riforma Buona scuola”, legge n. 107 del 2015, erogato per la formazione e l'aggiornamento dei docenti.

L'istante ha presentato la domanda tramite l'applicativo online entro la scadenza. La cittadina, avendo, tuttavia, il dubbio di non aver eseguito correttamente la procedura necessaria all'inserimento dei giustificativi di spesa, ha chiesto agli uffici competenti di effettuare una verifica in modo di avere la possibilità di integrare la pratica, qualora vi fossero dei problemi. Non ricevendo riscontro, l'utente ha anche inviato, prima della scadenza per la presentazione delle domande, le copie di tutti i giustificativi di spesa tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Dai riscontri successivamente ricevuti emergeva che la cittadina aveva reso definitivo il rendiconto dall'applicativo online, ma non aveva allegato la documentazione a supporto. A questo punto la pratica era considerata imm modificabile e, quindi, il bonus di 500 euro non era erogabile.

Un errore nell'uso di un applicativo informatico per la presentazione di una domanda ha fatto venir meno l'erogazione di un beneficio, sebbene tutti i requisiti necessari all'erogazione del bonus fossero rispettati.

Nonostante questo Ufficio abbia tentato con più richieste all'Ente di chiarimenti note di trovare un punto di mediazione, alla fine, a conclusione di tutto non si è riusciti ad avere un esito positivo della vicenda. Trattandosi di un errore non imputabile all'Amministrazione o ad un malfunzionamento dell'applicativo, non è stata accolta la nostra richiesta di rivalutare l'istanza.

Contributo mobilità sostenibile – Assessorato Sviluppo economico, Formazione e Lavoro, Trasporti e Mobilità sostenibile.

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio in quanto, a seguito di domanda di contributo in merito allo sviluppo della mobilità sostenibile, presentata a seguito di acquisto di un nuovo veicolo a bassa emissione con contestuale rottamazione della vecchia automobile, si è visto negare tale beneficio.

In fase di invio della richiesta, il cittadino ha correttamente allegato tutti i documenti necessari, tra cui anche la ricevuta del versamento della marca da bollo virtuale, effettuato tramite piattaforma regionale dei pagamenti telematici, con riportate le generalità del richiedente il contributo.

Il Dipartimento regionale che riceveva le domande, a seguito di una verifica, ha inviato all'utente una email standard con cui chiedeva un'integrazione della documentazione e in particolare la copia della ricevuta di pagamento della marca da bollo virtuale con riportate le generalità del richiedente, da produrre entro dieci giorni, pena la non ammissibilità al contributo. Tale richiesta, si precisava nella email, era stata inserita anche nel portale dedicato.

Tale email non è stata vista e letta dall'istante entro la scadenza dei dieci giorni per cui la struttura regionale ha fatto pervenire una seconda email con cui comunicava che la domanda di contributo era stata rigettata e che sarebbe seguita una comunicazione ufficiale con le motivazioni. L'istante, sebbene fosse trascorso ben più dei dieci giorni concessi, aveva comunque inviato quanto richiesto.

A seguito di richiesta di chiarimenti inviata da questo Ufficio, il Dipartimento regionale rimarcava, a fine aprile 2023, che la pratica si fosse svolta correttamente e che il contributo

non poteva essere concesso in quanto la domanda era carente di un allegato: la copia del pagamento del bollo virtuale.

Qualche giorno dopo la succitata nota, il coordinatore del Dipartimento in oggetto, ha comunicato per le vie brevi alla Difensora civica la disponibilità a trovare una soluzione, in quanto l'utente aveva correttamente pagato anche il bollo virtuale, ma aveva semplicemente allegato alla domanda una ricevuta non corretta, poiché non contenente tutti gli elementi necessari.

La cittadina, qualche mese dopo, ha comunicato che la pratica si era conclusa positivamente e aveva ottenuto il contributo.

Bando del fondo di sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio per problemi riscontrati con il bando del fondo di sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione per l'anno 2022 la cui scadenza di presentazione delle domande era fine del mese di febbraio 2023.

Il succitato bando prevedeva che, al momento di presentazione della domanda, il richiedente dovesse essere residente nell'immobile cui si riferiva la richiesta. Tale requisito escludeva, quindi, i cittadini che per tutto l'anno 2022, con un contratto regolare, risiedevano in un alloggio e che, dal 2023 avessero attivato un nuovo contratto e risiedessero di conseguenza in un diverso alloggio.

L'utente che ci ha interpellato, per i dodici mesi dell'anno 2022 aveva avuto un contratto d'affitto regolare, ma dal primo gennaio 2023 aveva un nuovo contratto in un diverso alloggio in cui ovviamente aveva spostato la sua residenza.

Questo ufficio ha prontamente segnalato l'anomalia e, sebbene sia rimasto presente tale requisito anche nel bando 2023, si è notato che è stata modificata la scadenza delle domande che è stata fissata alla fine del mese di dicembre del 2023. In questo modo si è evitato esclusioni dal beneficio per situazioni simili a quella come precedentemente segnalata.

COMUNI CONVENZIONATI

Problematica SCIA – Comune di Issogne.

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio per problemi riscontrati con la sostituzione di un vecchio ricovero per attrezzi e di una conseguente ordinanza di demolizione.

Dopo un'attenta analisi di tutta la documentazione prodotta con conseguente ricostruzione della cronistoria degli eventi e degli atti, si è potuto comprendere, che a seguito della presentazione della SCIA per inserimento di nuovo ricovero attrezzi in sostituzione del precedente, il Comune inviava una richiesta di integrazioni, ma riceveva, invece, una comunicazione di fine lavori.

Il Comune, a questo punto, organizza un sopralluogo da cui emergevano difformità per dimensioni e posizionamento rispetto all'opera precedente per cui i referenti chiedono all'utente ulteriore documentazione da integrare a quella precedentemente richiesta.

Il cittadino presenta, tuttavia, una nuova SCIA integrando solo in parte, producendo la documentazione di cui al punto precedente, ma il Comune chiede nuovamente un'integrazione sulla legittimità dell'intervento, l'esatta posizione e relative distanze dai confini e chiarimenti sulle dimensioni effettive del manufatto esistente e di quello di progetto.

Il cittadino presentava invece una nuova SCIA con cui si modificava il tetto da due falde a una come da vecchio manufatto.

Il Comune effettua un nuovo sopralluogo dal quale emergerebbe che la stessa è stata realizzata in difformità sembrerebbe con tutte le SCIA e quindi avvia tutte le procedure per abuso edilizio, emettendo un'ordinanza di demolizione.

In sintesi, sono state presentate tre SCIA, il Comune avrebbe chiesto più volte integrazioni alla pratica ponendo più o meno sempre la stessa richiesta di chiarimenti e, infine, sono stati fatti alcuni sopralluoghi tecnici da cui emergevano sempre difformità.

A seguito di tutto quanto premesso, si sono proposte al cittadino e ritenute percorribili tre opzioni alternative: presentare ricorso al TAR contro l'ordinanza di demolizione, fare richiesta di concessione/autorizzazione in sanatoria oppure demolire il manufatto e successivamente ripresentare una nuova SCIA per ricostruire correttamente l'opera.

In conclusione, si è osservato dai dati in possesso di questo Ufficio che è mancato da parte dell'istante un dialogo tempestivo e costruttivo con l'ufficio Tecnico del Comune prima dell'effettuazione dei lavori e fondato su preciso carteggio. Tuttavia, essendo ormai quasi decorsi i termini dell'ordinanza di demolizione, si è consigliato di far interloquire un tecnico direttamente con il Comune in modo da trovare velocemente delle soluzioni.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Esonero versamento contributi previdenziali – Istituto nazionale della previdenza sociale (I.N.P.S.).

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio per cercare di ottenere alcuni chiarimenti dall'I.N.P.S. in merito ad una domanda presentata per il tramite del commercialista di sua fiducia per l'esonero dal versamento dei contributi previdenziali dovuti dai lavoratori autonomi iscritti all'I.N.P.S. per l'anno 2021.

Nell'anno 2022, l'I.N.P.S. comunica all'istante che, a seguito di un'attività di verifica, sono state riscontrate, in riferimento all'anno 2021, delle irregolarità contributive. L'utente veniva invitato a regolarizzare la posizione debitoria.

Il cittadino, mettendosi subito in contatto con l'Ente, ha scoperto, con grande stupore, che la sua domanda di esonero del 2021 era stata prima inserita correttamente e successivamente eliminata.

Risultando un DURC irregolare, al fine di poter fare in modo che l'azienda di cui era titolare potesse continuare a lavorare, il cittadino ha dovuto, suo malgrado, affrontare la consistente spesa imprevista e quindi ha saldato quanto dovuto.

L'istante, però, ha chiesto al proprio commercialista di capire come sia stato possibile un tale errore per cui, su suo mandato, il professionista ha inviato, per due volte a distanza di un paio di mesi, una richiesta formale all'I.N.P.S. per avere maggiori chiarimenti circa l'annullamento della pratica.

Non ottenendo riscontri, l'istante si è rivolto a questo Ufficio, spiegando la situazione e facendo riferimento anche ad una "stampa" della videata del proprio cassetto fiscale da cui emergeva solamente che la domanda era stata eliminata.

Il Difensore civico ha immediatamente inviato una nota all'istituto di Previdenza, chiedendo di capire meglio chi avesse eliminato la pratica in oggetto.

Dopo quattro solleciti, all'inizio del mese di ottobre 2023 l'I.N.P.S. rispondendo alla nota di questo Ufficio, l'ente chiarisce che un soggetto delegato ad operare per conto dell'istante e, identificabile con un preciso codice identificativo, aveva cancellato la pratica. Tale risposta era, purtroppo, per noi e per il cittadino troppo vaga e non permetteva di identificare chiaramente il soggetto responsabile. Per questo motivo è stato chiesto alla sede I.N.P.S. di essere possibilmente più precisi e di fornire maggiori dettagli.

A fine ottobre 2023 l'I.N.P.S. fornisce, tramite email, a questo ufficio la data, l'ora, lo username e il codice fiscale di colui che era entrato nella pratica per la cancellazione. Grazie

a questi dati, messi a disposizione da questo Ufficio, all'istante ha potuto agire per meglio difendere la propria posizione.

Assegno pensionistico – Istituto nazionale della previdenza sociale (I.N.P.S.).

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio per cercare di ottenere alcuni chiarimenti dall'I.N.P.S.

Dopo 43 anni di lavoro, dall'inizio del 2023, il cittadino era formalmente in quiescenza, ma non aveva ancora avuto la possibilità di avere contezza della pratica inerente la sua pensione, in quanto non aveva mai ricevuto una formale accettazione della sua domanda da parte dell'Istituto di Previdenza. L'utente avrebbe anche più volte chiesto tramite call center di avere i dettagli dell'ammontare mensile della sua pensione. L'istante segnalava infine un'anomalia sul portale telematico dell'I.N.P.S. in merito al suo estratto conto contributivo.

Questo Ufficio ha rivolto alla sede I.N.P.S. di Aosta i vari quesiti posti dal cittadino la Direzione I.N.P.S. ci ha informato, dopo la ricezione della nostra nota, di aver inoltrato l'istanza direttamente ai colleghi della sede di Roma.

Dopo poco più di due mesi dalla nostra richiesta di chiarimenti e due solleciti, il cittadino ci ha contattato comunicando di aver ricevuto un messaggio dall'I.N.P.S., nella sua casella di posta elettronica certificata, con cui si chiariva che la domanda di pensione era stata formalmente accolta e si forniva un conteggio relativo all'assegno di pensione, sebbene si precisasse che era stato effettuato solo in via provvisoria. Infatti, tale operazione, pur compiuta dall'ente competente, avrebbe richiesto ulteriore tempo. In merito all'anomalia dell'estratto conto contributivo la situazione era stata risolta positivamente.

Il cittadino si riteneva soddisfatto dal momento che l'I.N.P.S. aggiornava anche il patronato, essendo il cittadino seguito dello stesso in tale complesso iter.

Assegnazione alloggio – Azienda Regionale Edilizia Residenziale (A.R.E.R.).

Un utente ha chiesto supporto a questo Ufficio per problemi riscontrati con l'Azienda Regionale Edilizia Residenziale (A.R.E.R.) per asserite anomalie nell'attribuzione degli alloggi.

Questo Ufficio ha prontamente contattato l'A.R.E.R. per cercare di comprendere meglio la situazione descritta.

Nel 2019 l'istante aveva fatto domanda per l'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica, ma, nel primo anno di vigenza della graduatoria (il 2020), non era stato chiamato in quanto non aveva un punteggio sufficiente.

Nell'aggiornamento dell'anno successivo (2021) aveva ottenuto un punto in più per l'abbassamento dell'ISEE e un ulteriore punto in più per l'anno di permanenza in graduatoria. Il bando prevedeva, inoltre, l'assegnazione di punteggi aggiuntivi in relazione alla distanza del comune di residenza di ciascun nucleo rispetto al comune ove sono ubicati gli alloggi da assegnare.

A ciascun nucleo vengono fatti visionare per la scelta tutti gli alloggi rispetto ai quali lo stesso si trova nella prima posizione della graduatoria. Quindi il fatto che vengano proposti uno o più alloggi tra cui scegliere dipende dagli alloggi assegnabili, successivamente dalla loro collocazione sul territorio e, infine, dagli altri nuclei presenti in graduatoria, senza che sia in nessun modo prevedibile quali o quanti alloggi potranno essere proposti ad un determinato nucleo.

Nel 2021 si è reso assegnabile un alloggio nel Comune di Étroubles, distante una trentina di chilometri circa dall'attuale residenza dell'utente, adeguato per metratura al nucleo dell'istante.

Come precisato dall'Ente, su richiesta di chiarimenti di questo Ufficio, in considerazione del fatto che l'alloggio assegnabile era parecchio distante rispetto all'attuale residenza, fu attribuito un punto aggiuntivo, senza che vi fosse un altro nucleo che potesse precedere in graduatoria, con residenza ad Étroubles o nel raggio di 10 chilometri. Pertanto, il cittadino risultava essere primo nella relativa graduatoria.

L'utente ha rinunciato all'assegnazione dell'alloggio ad Étroubles e, poiché l'Ente ha ritenuto la rinuncia non giustificata, come da norma, è stato quindi cancellato dalla graduatoria.

Ripresentando nuovamente la domanda e perdendo tuttavia il punteggio pregresso, il cittadino ha quindi iniziato sostanzialmente "da zero".

Nel 2022, l'alloggio ad Étroubles risultava ancora sfitto e l'istante si è trovato nuovamente primo solo nella graduatoria relativa a tale alloggio. L'utente, avendo nuovamente rifiutato tale appartamento senza un giustificato motivo, è stato per la seconda volta depennato dalla graduatoria.

In buona sostanza, a seguito di verifica dei documenti, questo Ufficio ha ritenuto di dover chiarire all'istante, per quanto appreso dall'ente, che non è possibile prevedere né quale sarà il punteggio di un nucleo familiare in caso di nuova domanda, né l'eventuale posizione in graduatoria e neppure quali saranno gli alloggi sfitti assegnabili, qualora un nucleo familiare si troverà in posizione utile all'assegnazione.

L'iter applicato dall'A.R.E.R. risultava quindi corretto.

**RICORSO AVVERSO IL DINIEGO O IL DIFFERIMENTO
DELL'ACCESSO DOCUMENTALE**

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

**Diniego di accesso documentale – Richiesta di riesame al Difensore civico – Assessorato
Agricoltura e Risorse naturali.**

Un cittadino presentava istanza di accesso alla documentazione relativa ad un accertamento di presunta violazione amministrativa avviata nei suoi confronti.

L'utente aveva ricevuto un verbale di accertamento di violazione amministrativa in quanto la sua autovettura era posteggiata lungo una strada podereale. A seguito di relazione difensiva con cui l'istante dimostrava di essere legittimato a transitare e sostare sulla succitata strada, è stata emessa un'ordinanza di archiviazione del verbale di accertamento.

Il cittadino, tuttavia, scopre al momento della ricezione dell'ordinanza di archiviazione che, da parte del soggetto accertatore, era stata redatta una nota di controdeduzioni rispetto a quanto dichiarato dall'istante.

Il cittadino ha quindi fatto una richiesta formale di accesso agli atti all'ufficio che deteneva i documenti, inclusa la nota di controdeduzioni adducendo la motivazione di riservarsi di adire le opportune sedi giudiziarie, qualora ricorrano i presupposti di qualsivoglia responsabilità civile e/o penale.

Il Dipartimento regionale che ha ricevuto la domanda non ha accolto la richiesta per quanto attiene proprio alla nota delle controdeduzioni, asserendo che la conoscenza del contenuto dell'atto non era sorretta da un interesse diretto, concreto e attuale qualificandosi, invece, come un'istanza esplorativa.

L'interessato ha chiesto il riesame al Difensore civico del rifiuto opposto dal comune, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche.

Il Difensore civico ha evidenziato che la richiesta di accesso agli atti è stata presentata solo quando l'istante è venuto a conoscenza dell'esistenza della nota di controdeduzioni. L'interessato non avrebbe quindi potuto esercitare il diritto di accesso prima della conclusione del procedimento, non essendo a conoscenza dell'atto. La motivazione della richiesta si fondava nella tutela della propria persona sotto il profilo di eventuali responsabilità civili o penali derivanti da affermazioni dell'agente accertatore presumibilmente contenute nelle controdeduzioni.

Si è valutata quindi la correttezza dell'istanza di accesso documentale diretta al conseguimento di un autonomo bene della vita, quale la tutela della propria immagine, del proprio buon nome ed onore, sicchè sussisteva in capo al ricorrente un interesse diretto, concreto e attuale al documento per il quale è stato richiesto l'accesso, trattandosi di controdeduzioni relative ad un verbale di accertamento.

Il Difensore civico ha quindi ritenuto illegittimo il diniego del documento richiesto in base all'accesso documentale e ha comunicato la propria decisione all'istante e alla pubblica amministrazione interessata, la quale ha successivamente comunicato all'istante di aver considerato quanto espresso da questo Ufficio e di aver accolto quindi la sua richiesta di accesso alla nota di controdeduzioni.

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 2023, in occasione di ogni colloquio o confronto con i cittadini, la sensazione resta che molti non sappiano dell'esistenza dell'organo e che gli utenti abbiano appreso della possibilità di avvalersi di questo servizio da conoscenti che li hanno indirizzati all'Ufficio difesa civica. Qualora gli interessati siano venuti a conoscenza del servizio, molti sono i dubbi da fugare sul tipo di intervento possibile e sui limiti all'azione di tale organo.

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 2023, a dare assoluta priorità, nell'esercizio delle funzioni, 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 il più possibile il dialogo.

Nel rapporto con gli utenti, attraverso il colloquio, si è sempre evidenziato il ruolo e le competenze del Difensore civico, facendo anche riferimento alle differenze esistenti tra tale organo e l'esercizio della professione forense. Appare centrale, come riconosciuto anche dalla legge regionale 17/2001, ispirare il lavoro svolto al principio di solidarietà, che la Costituzione riconosce come essenziale per assicurare la crescita delle persone. Il Difensore civico nelle funzioni di consulenza, assistenza e mediazione è particolarmente vicino a persone

particolarmente deboli e impreparate che possono sperare di superare le difficoltà e gli ostacoli che impediscono il soddisfacimento delle pretese.

Altro canale ritenuto utile anche per il 2023 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 2023, non ha dato i risultati sperati nel numero di idonei e, talvolta, neppure nella scelta di taluni di accettare l’assunzione presso gli enti.

Nel rapporto con gli altri Difensori civici, la Difensora è stata invitata ad assistere presso il Salone del Libro, in data 18 maggio 2023, ad un evento promosso dal Difensore civico Regione Piemonte e dalla Garante infanzia e adolescenza della Regione Piemonte, unitamente al Consiglio regionale del Piemonte, che ha coinvolto la Federazione italiana Giuoco Calcio settore Giovanile e scolastico Piemonte Valle d’Aosta, con sede legale a Torino, in merito al tema “Fair Play - Avversari in campo, amici nella vita”.

Erano presenti alcuni istruttori e bambini e ragazzi di due distinte squadre piemontesi.

L’evento, durato in tutto un’ora, come previsto dall’organizzazione del Salone del libro, è iniziato con un intervento del Difensore civico, anche in qualità di garante del principio di non discriminazione, e della Garante per l’infanzia.

Il Difensore e la Garante hanno illustrato le rispettive funzioni e con l’ausilio di alcune slide il principio di non discriminazione.

Successivamente è intervenuto il Presidente del Comitato Regionale FIGC-LND del Piemonte e della Valle d’Aosta, il tema che vede l’azione sinergica degli enti e delle associazioni sportive coinvolte, è la promozione nel calcio giovanile dell’educazione al rispetto dell’altro.

La seconda parte dell’evento è stata dedicata alle testimonianze, agli interventi degli atleti e alle domande pervenute anche dai social.

Nell’anno 2023 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”.

La difensora è stata invitata, infatti, a partecipare alla Conferenza stampa del 29 maggio 2023 in merito alla Settimana della legalità 2023 e alla pianificazione di attività collegate alla stessa, nonché alla presentazione del report dei giovani e giovanissimi sui risultati emersi da un questionario compilato da studenti giovani e giovanissimi di cui si farà più esplicita menzione nella relazione in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza.

Inoltre, il 29 settembre 2023, presso la sala riunioni collocata della Biblioteca regionale Bruno Salvadori sita in Via Torre del Lebbroso 2, Aosta, si è riunito il Tavolo tecnico permanente sulla Corresponsabilità educativa e sulla legalità, che ha fatto espresso riferimento alle azioni di sensibilizzazione sul tema delle violenze, riproponendo, tra l'altro per il mese di novembre iniziative, laboratori, attività per le scuole secondarie di primo e di secondo grado, nell'ambito sempre del tema "i diritti della persona", e "con la finalità di stimolare la crescita emotiva e sociale, favorire il contatto fra le persone e la comprensione reciproca, creare relazioni significative (...)".

Nell'anno 2023 si è avuta quindi, grazie al coinvolgimento da parte dell'Assessorato regionale competente in materia di istruzione e cultura. L'opportunità di diffondere la cultura della difesa civica nell'ambito delle azioni del "Piano Corresponsabilità educativa&legalità 2023-2024" con un intervento presso l'Istituzione scolastica di istruzione liceale, tecnica e professionale della bassa Valle d'Aosta, con sede principale a Verrès in data 21 novembre 2023

Sono state coinvolte due classi terze (indirizzo turismo e amministrazione finanza e marketing) e due classi quarte (indirizzi servizi per la sanità e l'assistenza sociale e elettronica ed elettrotecnica). L'attività si è svolta attraverso la formula laboratorio tematico che richiede un'interazione con gli studenti e non una mera trasmissione di dati. La difensora civica, anche attraverso alcune slide, ha cercato di semplificare la complessità e molteplicità di funzioni, previste dalla legge regionale 17/2001, illustrando anche qualche caso concreto di confronto con le pubbliche amministrazioni e mettendo a disposizione dei ragazzi qualche copia in versione cartacea della documentazione elaborata. I laboratori prevedevano, infatti, che al termine delle sessioni con le classi coinvolte un portavoce, scelto nel gruppo classe, l'elaborazione dei laboratori, innanzi ad un'assemblea plenaria degli studenti e docenti coinvolti.

Sempre nell'ambito delle iniziative culturali del "Piano Corresponsabilità educativa&legalità 2023-2024", la Difensora ha avuto l'opportunità, in data 6 novembre 2023, di presentare la figura del Difensore civico, le sue funzioni e alcuni casi tratti, aprendo i lavori del programma annuale dall'Università Valdostana della Terza Età Cooperativa ONLUS.

Le attività dell'Università Valdostana della Terza Età nascono a partire dagli anni ottanta con l'intento di riempire la solitudine di chi si trova, per più motivazioni, ad essere solo e "desidera quindi trovare compagnia e amicizie ma desidera anche rinverdire, approfondire o affrontare

per la prima volta argomenti culturali che la vita lavorativa gli ha impedito di coltivare ed è particolarmente lieto di farlo insieme ad altri e guidato da qualche esperto”. Con i corsi dell’Università Valdostana della Terza Età continua ad offrire il piacere di tenere viva la mente, di imparare, di confrontarsi e di dialogare, realizzando contemporaneamente quel processo di socializzazione, che è tra gli obiettivi della Cooperativa ONLUS.

La figura del Difensore civico può quindi essere un punto di riferimento, laddove si creino difficoltà o incomprensioni con pubbliche amministrazioni ubicate nel territorio regionale. Si è fatto presente che spesso sono proprio le persone anziane ad avvalersi di questo servizio gratuito, a volte anche in favore di figli o congiunti che non hanno l’opportunità, per ragioni lavorative, di interagire direttamente.

Si fa brevemente riferimento anche alla partecipazione ai lavori del Difensore civico del Comitato di sorveglianza incaricato di sovrintendere all’attuazione del PR Valle d’Aosta - FESR 2021-2027 che assume le funzioni di sorveglianza anche del Programma “investimenti per la crescita e l’occupazione 2014/20 (FESR)”, istituito con Deliberazione della Giunta regionale n. 1249 del 24 ottobre 2022.

Il Comitato di valutazione si riunisce una volta all’anno per valutare l’attuazione del Programma e i progressi compiuti nel conseguimento dei suoi obiettivi.

Il Difensore civico è membro del comitato di sorveglianza, in relazione alle funzioni di garanzia svolte, potendo portare, all’occorrenza, il proprio contributo all’opera svolta dall’Autorità di gestione che deve porre attenzione all’effettiva applicazione e attuazione della Carta dei diritti fondamentali dell’U.E.

Il Difensore civico è, inoltre, componente del Comitato di sorveglianza del Programma regionale Valle d’Aosta FSE+ 2021-2027 e Programma operativo “Investimenti in favore della crescita e dell’occupazione 2014/20 (FSE)”. Anche nell’azione di sorveglianza di tale comitato assume un ruolo centrale l’attività dell’Autorità di gestione per il rispetto e l’attuazione della carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea e l’attenzione da prestare ai reclami e segnalazioni di difformità con la concezione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

La Difensora ha proposto infine, attraverso una Convenzione tra il Dipartimento di Giurisprudenza della Facoltà di Torino e il Consiglio regionale, per il biennio 2023/2024, siglata il 6 ottobre 2023, attività formative in favore dell’Ufficio difesa civica.

Il Difensore civico, nell’esercizio della funzione di consulenza e supporto a persone fisiche e giuridiche nella risoluzione dei loro problemi con la pubblica amministrazione, nonché in qualità di Garante per l’infanzia e l’adolescenza e di Garante dei diritti delle persone sottoposte

a misure restrittive della libertà, necessita, infatti, di attività di formazione in temi oggetto di quesiti ricorrenti. In particolare si è richiesto approfondimenti in di:

- 1) famiglia, relazioni familiari e contenzioso;
- 2) pensioni e previdenza sociale;
- 3) ordinamento penitenziario;
- 4) diritto tributario;
- 5) amministrazione digitale;
- 6) diritto amministrativo con particolare riferimento al diritto di accesso.

Per l'anno 2023 l'attività formativa ha riguardato il diritto tributario e l'ordinamento penitenziario

Inoltre, lo staff dell'Ufficio difesa civica ha potuto assistere anche all'attività formativa rivolta agli operatori dei servizi sociali concernente "L'impatto della Riforma Cartabia del processo civile sull'attività dei servizi sanitari e sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta. Dubbi, buone pratiche e condivisioni di idee per gli operatori sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta", nelle date del 15 e 29 novembre 2023.

Tra gli incontri di interesse con vertici delle amministrazioni regionali, in data 29 maggio 2023, c'è stato un proficuo confronto dell'ufficio difesa civica con il Coordinatore del Dipartimento Politiche sociali in merito al "Piano regionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2023-2025" e al "Piano regionale per la non autosufficienza".

I piani sono stati illustrati sinteticamente e si appreso che, soprattutto il primo, ha la finalità di garantire i livelli essenziali delle prestazioni, secondo quanto stabilito dalla normativa statale.

I fondi sono cospicui, ma hanno la finalità di garantire servizi per i cittadini, più che nuovi contributi.

Le novità attengono al miglioramento dei punti unici di accesso, volti a semplificare la fruibilità dei servizi per i cittadini. Le innovazioni che porteranno al superamento degli sportelli sociali saranno rese operative a partire da gennaio 2024.

Il Piano di zona vede quali attori la Regione, gli enti locali, il terzo settore e l'ASL Valle d'Aosta.

In particolare il coinvolgimento del terzo settore è stato disciplinato dal Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106."

Tra i tanti progetti, su richiesta della Difensora civica, ci si è soffermati sul progetto “Dimore 2.0” e sui servizi di residenza anagrafica e fermo posta, finora affidati alla Caritas, da poco gestiti da una cooperativa sociale.

Dal Piano delle risorse finanziarie, concernente la realizzazione del Piano medesimo si è appreso che il punto b) prevede la destinazione di fondi per l'*housing* sociale, con apertura di strutture a Quart e Montjovet.

La Difensora civica si è brevemente soffermata sul punto 4 relativo agli obiettivi del segretariato sociale tra i quali sembra essere inclusa un'azione di aiuto nell'accesso “valorizzando l'apporto delle nuove tecnologie e degli obiettivi di digitalizzazione”.

Si è fatto presente dell'importanza di aiutare il target di riferimento del piano povertà nel rapporto digitale con la P.A. Il Coordinatore ha evidenziato le difficoltà derivanti dalla mancanza di organico soprattutto nel settore dei servizi sociali.

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE

1. Riflessioni e prospettive.

Il Difensore civico, in continuità con le prime figure di *Ombudsman* e di *Médiateur* e *Médiatrice* in ambito europeo e come emerge dalle differenti leggi regionali, rappresenta un ponte tra cittadini e pubbliche amministrazioni, laddove le istanze degli utenti non abbiano trovato risposta in tempi ragionevoli o comunque nei casi in cui gli enti difettino nella comunicazione con gli utenti.

L'esercizio delle funzioni che, com'è noto, la normativa regionale e nazionale riconoscono in capo al Difensore civico, determina l'esigenza di condividere, in riferimento alle attività svolte nell'anno 2023 e con uno sguardo attento alle prospettive per l'anno 2024, alcune riflessioni, partendo dall'alta complessità dei problemi sottoposti dai cittadini e compiendo sempre lo sforzo di evidenziare e individuare, con lucidità e autenticità, le difficoltà e criticità incontrate dagli utenti, posto che le pubbliche amministrazioni agiscono, in base all'esperienza dell'Ufficio difesa civica, nella stragrande maggioranza di casi, in conformità ai dettati normativi e applicando gli iter previsti da leggi o da fonti di rango inferiore.

Per comprendere meglio la cornice economico e sociale in cui l'Ufficio difesa civica ha operato, si fa di seguito qualche breve cenno ad alcuni dati demografici e economici, tenuto conto che i report o note citati non si riferiscono al solo anno 2023, ma anche all'anno 2022, per il quale i dati sono reperibili e disponibili.

L'anno 2023, sotto il profilo economico, da quanto emerge anche dalle osservazioni della Banca d'Italia nel documento "Economie regionali - L'economia della Valle d'Aosta - Aggiornamento congiunturale" (sito Banca d'Italia), nonché dalla "Nota sulla situazione economica e sociale della Valle d'Aosta" dell'Osservatorio economico e sociale della Regione Autonoma Valle d'Aosta, reperibile anche sul sito ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta (www.regione.vda.it), presenta dati di assoluto interesse, considerato che, per l'analisi svolta, risulta che l'economia valdostana sia in crescita con un aumento del 1,5%, di poco superiore alla media nazionale che è incrementata del 1,2%. Questo andamento positivo è proseguito fino alla fine del 2023, grazie, in particolare, ai comparti del turismo (arrivi e presenze si attestano sui livelli massimi tra quelli osservati dal 2007) e delle costruzioni. Il PIL regionale dovrebbe registrare nell'anno 2023 una chiusura positiva con un aumento del 1,2%.

Anche nel 2023 l'occupazione è ancora cresciuta, sia per quanto riguarda il lavoro dipendente, sia al lavoro autonomo, con assunzioni con contratti a tempo indeterminato, sebbene il dato relativo ai lavori autonomi rimane, nell'anno di riferimento, ancora inferiore ai livelli registrati nel 2019.

Nel primo semestre del 2023 il tasso di occupazione (15-64 anni) è ai livelli massimi, essendo pari al 69,6%, corrispondente a circa 55.200 occupati. Le domande di sussidio di disoccupazione nuova assicurazione sociale per l'impiego (NASpI) si sono significativamente ridotte nei primi otto mesi del 2023 (10,3% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente).

Spostando l'attenzione sul disagio sociale e il benessere economico, la succitata nota sulla situazione economica e sociale della Valle d'Aosta riporta in riferimento al reddito medio disponibile pro capite delle famiglie, il cui dato più aggiornato è relativo al 2021, che si attesta a circa 21.600 euro, confermandosi di circa il 9% superiore alla media italiana, ma inferiore di quello relativo all'area nord ovest di circa il 6%.

Nel 2021 il valore del reddito delle famiglie valdostane evidenzia una crescita, in valori correnti, rispetto all'anno precedente (+3,9%), riportandosi sui valori pre-pandemia. Ricordiamo però che tra il 2007 ed il 2021 il reddito disponibile annuo delle famiglie valdostane si è incrementato del +4,9%; questa variazione risulta inferiore sia a quella media nazionale (+8,9%), sia a quella dell'Italia nord-occidentale (+6,8%).

Con riferimento alla distribuzione del reddito, si deve osservare che la Valle d'Aosta si conferma come una delle realtà con la minore disuguaglianza reddituale.

Come si è evidenziato in più occasioni, il disagio economico viene misurato attraverso diversi indicatori, ma il primo a cui fare riferimento è l'indice di povertà relativa.

Nel 2022 in Valle d'Aosta, pur con le cautele del caso, si stima che gli individui in condizione di povertà relativa fossero il 3,8% del totale, un valore decisamente inferiore alla media nazionale (14,8%) e anche di quello della ripartizione nord ovest (9,8%), ma sostanzialmente valutabile come stabile rispetto all'anno precedente.

L'Istat fornisce poi una stima delle persone a rischio povertà che, nel 2022, in Valle d'Aosta erano valutate essere pari al 5,6%, contro il 20,1% dell'Italia nel suo complesso e il 13,2% del nord ovest.

Rispetto al 2021, il rischio povertà in Valle d'Aosta sembra ridursi, mentre a livello nazionale e ripartizionale resta stabile.

L'indagine sui Bisogni Educativi Speciali (BES) consente, poi, di fare riferimento ad un ulteriore indicatore di benessere economico, ovvero la percentuale di famiglie che dichiara che la propria situazione economica come peggiorata o molto peggiorata rispetto all'anno precedente. Valutazione soggettiva, ma interessante: la situazione sembra deteriorata rispetto all'anno precedente per un terzo, rispetto al 35,1% delle famiglie italiane e al 35,2% di quelle nord occidentali.

Questo indicatore descrive, inoltre, come nel 2022 siano aumentate, rispetto all'anno precedente, le famiglie della nostra regione che dichiarano un peggioramento della propria situazione economica, considerato che la relativa percentuale è passata da 33,1% a 34,8%.

Venendo ad un ulteriore indicatore, si può rilevare come la percentuale di famiglie che nel 2022 dichiara di non poter sostenere una spesa imprevista (del valore di 800 euro) sia pari al 27,3%, in contrazione rispetto all'anno precedente e dopo che si era registrato un aumento per quattro anni consecutivi; va peraltro evidenziato che l'Istat segnala che questo dato è statisticamente poco significativo. In questo caso, sia il dato nazionale (34,5%), sia quello ripartizionale (29,8%) risulterebbero nel 2022 peggiori di quello regionale.

L'indicatore che misura la capacità di risparmio, ovvero la percentuale di famiglie che dichiara di non riuscire a risparmiare, è un ulteriore dato utile per chiarire il quadro.

In questo caso si rileva un peggioramento nel corso del 2022, considerato che il valore dell'indicatore risulta pari al 51,3%, rispetto al 43,5% dell'anno precedente e al 33,4% del 2020.

Molti gli interventi messi in campo dall'amministrazione regionale previsti dal "Piano regionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2023–2025", che intende integrare le differenti misure attive sul territorio regionale promuovendo, inoltre, l'avvio di ulteriori servizi e interventi finalizzati a garantire i livelli essenziali delle prestazioni sociali, così come definiti dal Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali 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 contribuisce a chiarire i parametri relativi alla salute dei cittadini e ai servizi sanitari e socio-sanitari.

Instancabili e sempre presente sul territorio della Regione l'azione, i servizi e le conoscenze e capacità messe a disposizione di tutte le persone fragili dagli enti ecclesiastici, dal "Terzo settore" e dai volontari, nonché dai cittadini e dalla Forza dell'ordine civili e militari.

Si ricorda, come chiaramente riportato nei succitati 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 ad avere più di 65 anni è un terzo della popolazione.

Il 71,3 % dei cittadini riferisce di sentirsi in buona salute, ma il 42,7% è affetto da malattia cronica certificata da un medico.

Con attenzione alla salute mentale il numero di persone dimesse almeno una volta con diagnosi primaria o secondaria di disturbo psichico in Valle d'Aosta si è confermato tra i più elevati a

livello nazionale, sia per gli uomini che per le donne in tutte le fasce di età ad esclusione della prima (fino a 18 anni).

Tale dato andrebbe, tuttavia, letto, interpretato e approfondito con cautela e attenzione, con il supporto e aiuto di esperti e specialisti, tenuto conto che molte persone con disturbi mentali non ritengono né palesare né rendere noto in alcun contesto la propria malattia o malessere.

I pochi dati evidenziati sembrano rappresentare fortunatamente uno stato di benessere e di stabilità economica per molti cittadini, ma permangono per alcuni situazioni di povertà, disagio sociale, malattia cronica e, come già accennato, disturbi della salute mentale.

Spesso l'utenza che chiede l'intervento di questo Ufficio appartiene a categorie svantaggiate e la percezione, nel rapporto con l'utenza nel corso dell'anno 2023, conferma questo dato.

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

Un primo aspetto riguarda l'atteggiamento con il quale i cittadini si rivolgono a questo Ufficio e presumibilmente anche alle pubbliche amministrazioni.

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 un certo sconforto.

In alcuni casi, anche se isolati, nell'anno in esame, i cittadini hanno avuto un approccio con questo Ufficio a tratti insistente e poco equilibrato, determinato molto probabilmente da situazioni di salute, di disagio sociale e economico.

Non sono mancati utenti che, per lunghi periodi, hanno contattato l'ufficio più e più volte, ponendo domande alle quali le amministrazioni coinvolte avevano dato risposta sia al cittadino sia al Difensore civico, anche laddove è stata rappresentata l'impossibilità di addivenire ad una mediazione, sottolineando, come di consueto, che per poter modificare decisioni degli enti, qualora gli stessi non agiscono attraverso motivati provvedimenti di autotutela, l'unica strada resta adire le vie legali.

Questo Ufficio rammenta, in ogni colloquio o contatto con l'utenza che ponga questo quesito, che adire le vie legali richiede l'assistenza di un legale di fiducia e, ancora oggi, i contenziosi prevedono tempi relativamente lunghi e costi da affrontare.

In altre occasioni, 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 confronto con i servizi sociali o con altre amministrazioni pubbliche, ha spesso trovato conferma della difficoltà di comunicazione e forse di accettazione di talune situazioni,

considerando che gli strumenti quali contributi o aiuti o supporti sono stati comunque resi disponibili davvero dagli enti o spesso anche dal cosiddetto “Terzo settore”.

In tal senso, come previsto nel “Piano regionale per la salute e il benessere sociale 2022-2025”, approvata con Deliberazione della Giunta regionale 22 giugno 2023, n. 2604, si è ripensato, in conformità e a garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni (LEPS), come definiti dalla legge 328/2000, ai servizi sanitari sotto il profilo organizzativo e di programmazione degli stessi con l’obiettivo di tendere alla relazione di un sistema omogeneo di offerta rispetto al bisogno che garantisca la tutela dei diritti sociali e una maggiore equità territoriale nella loro distribuzione a livello regionale.

Tra le azioni ritenute prioritarie del Piano sociale nazionale 2021/2023 è prevista l’attivazione dei Punti Unici di Accesso (PUA) con particolare riferimento a tutti gli aspetti e ai bisogni dei cittadini di natura socio sanitaria. Il PUA è finalizzato ad avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l’accesso integrato ai servizi, laddove soprattutto l’intervento è di natura sia sociale sia socio sanitaria.

Il servizio è articolato su più sedi regionali e garantito da operatori sociali e animatori di comunità che aiuteranno gli utenti ad accedere in modo integrato alla rete dei servizi e del sostegno locali. I PUA previsti sono uno per Aosta e uno per ciascuna *Unité*. Dovrebbero essere attivati nelle Case di Comunità, strutture in via di implementazione previste dal Piano regionale per la salute e il benessere sociale che il Consiglio regionale della Valle d’Aosta dovrebbe approvare questa settimana.

Il PUA inoltre sarà 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.

La formazione del personale dei servizi sociali e nel tempo anche dell’Ufficio difesa civica nell’accogliere persone affrante o instabili deve, alla luce delle caratteristiche di parte dell’utenza, continuare in quanto sembrano esserci situazioni percepite come in crescendo di cittadini con apparenti fragilità.

Come evidenziato nella precedente relazione, resta inoltre attuale la difficoltà, per molti cittadini, nella transizione digitale.

Alcune istanze sia nei confronti dell’Amministrazione regionale sia di altri enti sono il frutto di difficoltà nell’utilizzo del canale digitale, tanto da determinare, in alcuni casi, per incompleta o mancata presentazione delle domande, nei termini prescritti, l’esclusione da contributi e benefici.

Si è per esempio verificato che un utente avesse i requisiti e la documentazione utili per ottenere un beneficio, compilando il relativo format nel termine prescritto, senza però rendersi conto di non aver ultimato le operazioni di conclusione e invio.

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

Inoltre, molti cittadini nell'utilizzo della PEC, strumento ancora percepito come di non facile utilizzo, preferiscono, per le questioni che stanno loro più a cuore l'utilizzo di lettere raccomandate con ricevuta di ritorno.

Naturalmente questo comporta un costo a carico del cittadino sia per l'attivazione di una PEC, sia per inviare una raccomandata, nonché una capacità nell'utilizzo di tali strumenti, tale da determinare anche in fasce di età ancora in età lavorativa, il ricorso ad aziende oppure avvalendosi di servizi di Poste italiane S.p.A. o di poste private in grado di dare informazioni, a pagamento, per accedere al servizio erogato da una pubblica amministrazione.

Le reazioni delle amministrazioni coinvolte sono state differenti, in un caso si è comunque escluso il cittadino dal beneficio, in qualche altro caso si è invece valutata ogni situazione in maniera a sé stante, soprattutto prendendo in considerazione la posizione di chi vive un forte disagio economico e valutando che la mancata concessione del contributo potesse risultare per taluni molto impattante.

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.

Tuttavia, la transizione digitale della pubblica amministrazione, processo che resta molto complesso, di cui alla missione numero uno, denominata "Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura" del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) cioè il programma di gestione dei fondi del *Next generation Eu*, strumento di ripresa e rilancio economico introdotto dall'Unione europea per risanare le perdite causate dalla pandemia, è imprescindibile.

L'Italia digitale 2026 è il piano strategico 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.

I due assi sono necessari per garantire che tutti i cittadini abbiano accesso a connessioni veloci per vivere appieno le opportunità che una vita digitale può e deve offrire e per migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione rendendo quest'ultima un alleato nella vita digitale dei cittadini.

Entro il 2026 ci si pone cinque obiettivi quali: diffondere l'identità digitale, assicurando che venga utilizzata dal 70% della popolazione; colmare il gap di competenze digitali, con almeno il 70% della popolazione che sia digitalmente abile e raggiungere almeno l'80% dei servizi pubblici essenziali erogati online.

Tali obiettivi 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 nel modo più adeguato per il soddisfacimento nell'uso delle stesse degli interessi degli utenti.

Come ribadito anche dalla Mediatrice europea 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.

Già nella relazione dell'anno 2022 si è auspicato, che, pur nel comune impegno di offrire a tutti nuove opportunità attraverso la digitalizzazione dei servizi erogati, resti possibile il confronto con il personale delle amministrazioni pubbliche, considerata la complessità di alcuni procedimenti amministrativi, in ossequio al principio di trasparenza introdotto dal diritto comunitario nell'ordinamento italiano, tra i principi cardine dell'azione amministrativa e partecipazione dell'interessato, disciplinato dalla legge 241/1990, rafforzando ancora la rete dei servizi sociali indispensabili per i cittadini più fragili.

Tra i dati resi disponibili dalla ricognizione delle domande poste dai cittadini ci si permette invece di evidenziare la circostanza che gli utenti chiedono un apporto sempre più tecnico nell'attività di consulenza finora esercitata in caso di esposizione di questioni tra privati.

La competenza del Difensore civico si dovrebbe limitare al rapporto con le pubbliche amministrazioni del territorio regionale. Tuttavia, per consolidata prassi, non ci si è mai sottratti a richieste di chiarimenti o consigli nelle questioni tra privati, pur trattandosi nella maggior parte dei casi, di dialoghi limitati al momento del colloquio.

Ciò che è mutato, è il livello di riscontro richiesto, considerato che il quesito riguarda spesso la sfera familiare, il diritto di famiglia, la materia delle successioni o i rapporti di vicinato.

Si rende necessario comunque per il personale dell'Ufficio un'attività di aggiornamento, anche se non approfondito, su tematiche molto diverse, spendendo una parte del tempo lavorativo anche nel tener presenti le novità di rilievo del diritto privato e particolarmente del diritto di famiglia.

Solo per fare riferimento ad uno dei casi trattati, a titolo meramente esemplificativo, è stato richiesto da un utente un approfondimento in materia di costi a carico del cittadino relativi all'utilizzo di sistemi di pagamento digitale nei confronti della pubblica amministrazione, alla luce di provvedimenti, leggi e regolamenti che disciplinano tale materia, al fine di comprendere se in materia quali il rinnovo della patente, che prevede scadenze temporali diverse in base alle condizioni di salute delle persone o all'età anagrafiche, potessero essere azzerati i costi, pagando in contanti o attraverso strumenti digitali o bollettini postali che non comportino ulteriori oneri o che non richiedono l'aiuto di terzi per fare un bonifico o per utilizzare pago P.A.

L'Ufficio difesa civica continua a cercare di rispondere o di raccomandare l'importanza di confronti con le amministrazioni coinvolte e di giungere a soluzioni extra-giudiziarie, anche con 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, cercando di addivenire a accordi o mediazioni soddisfacenti.

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.

2. Proposte migliorative.

Nell'anno 2023 si è, inoltre, 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, qualora ravveda quindi una possibilità di migliorare la qualità dell'azione amministrativa, nel rispetto della normativa applicata al caso, può individuare delle criticità nella fase applicativa, tali da non consentire l'esercizio dei propri diritti all'utenza e chiedere 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 per l'anno in esame.

- a) In particolare questo Ufficio, su istanza di un utente, ha sollecitato una modificazione del bando di concorso regionale per l'attribuzione di assegni di studio e contributi

alloggio a favore di studenti universitari iscritti nell'a.a. 2022/2023 presso gli atenei valdostani.

La persona interessata non poteva, per gravi ragioni familiari, ottenere e presentare l'ISEE-Universitario, né era possibile raggiungere una soglia di reddito pari a 9.000 euro.

Pertanto, proprio un utente capace, ma non supportata da familiari e senza entrate sufficienti, si vedeva negato un beneficio utile per poter completare il proprio percorso universitario. L'amministrazione regionale ha modificato il bando, rendendo possibile, laddove l'Ufficio ne valuti la necessità, di accettare l'attestazione ISEE contenente il solo indicatore ISEE ordinario, al posto dell'ISEE-Universitario.

- b) L'Ufficio ha invece sottolineato delle difficoltà per gli utenti di poter ottenere un aiuto attraverso il Fondo di sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione per l'anno 2022. 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, si sia trovato all'atto della domanda nell'anno 2023 in altro alloggio. 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 esigenze nell'anno successivo a quello di riferimento.

La struttura competente in materia ha accolto la proposta, cercando una soluzione in verifiche delle situazioni degli istanti in tale situazione.

- c) Ci è invece rivolto ad altra struttura regionale per informarsi 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 dal Codice della strada. 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 statale e regionale, sulla base delle competenze legislative riconosciute dalla Statuto per la Valle d'Aosta e dalla Costituzione, stante la conferma da parte della struttura regionale competente dell'impossibilità di esperire tale ricorso per i cittadini valdostani.

Il tema risulta essere stato preso in considerazione e si attende e si spera in un positivo riscontro.

La disamina messa a disposizione da questo Ufficio ha quale finalità, come di consueto, di mettere a disposizione del Consiglio regionale e dei cittadini difficoltà affrontate dagli stessi e le proposte di miglioramento della qualità dell'azione amministrativa.

Si conclude la presente Relazione con l'auspicio di poter immaginare scenari, a livello locale, nazionale, europeo e globale che possano, pur nella drammaticità del periodo e dell'anno da tutti vissuto, ridare speranza e fiducia in tutte le istituzioni, garantendo, nel rispetto delle rispettive competenze e funzioni, protezione e tutela dei diritti delle persone, avendo sempre come "faro" le convenzioni e i trattati internazionali di riconoscimento e tutela dei diritti di tutti.

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.	88
ALLEGATO 5 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	103
ALLEGATO 6 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.	107
ALLEGATO 7 – Comuni valdostani convenzionati.	111
1 – Comune di Allein.....	111
2 – Comune di Antey-Saint-André.....	111
3 – Comune di Aosta.....	111
4 – Comune di Arnad.....	114
5 – Comune di Arvier.....	114
6 – Comune di Avise.....	114
7 – Comune di Ayas.....	114
8 – Comune di Aymavilles.....	114
9 – Comune di Bard.....	114
10 – Comune di Bionaz.....	115
11 – Comune di Brissogne.....	115
12 – Comune di Brusson.....	115
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme.....	116
14 – Comune di Challand-Saint-Victor.....	116
15 – Comune di Chambave.....	116
16 – Comune di Chamois.....	117
17 – Comune di Champdepraz.....	117
18 – Comune di Champorcher.....	117
19 – Comune di Charvensod.....	117
20 – Comune di Châtillon.....	118
21 – Comune di Cogne.....	118
22 – Comune di Courmayeur.....	118
23 – Comune di Donnas.....	118
24 – Comune di Doues.....	119
25 – Comune di Émarèse.....	119
26 – Comune di Étroubles.....	119
27 – Comune di Fénis.....	119
28 – Comune di Fontainemore.....	119
29 – Comune di Gaby.....	119
30 – Comune di Gignod.....	120
31 – Comune di Gressan.....	120
32 – Comune di Gressoney-La-Trinité.....	120
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean.....	120
34 – Comune di Hône.....	120
35 – Comune di Introd.....	120
36 – Comune di Issime.....	121
37 – Comune di Issogne.....	121

38 – Comune di Jovençon.....	121
39 – Comune di La Magdeleine.....	122
40 – Comune di La Salle	122
41 – Comune di La Thuile.....	122
42 – Comune di Lillianes.....	123
43 – Comune di Montjovet.....	123
44 – Comune di Morgex.....	123
45 – Comune di Nus	123
46 – Comune di Ollomont	125
47 – Comune di Oyace	125
48 – Comune di Perloz	125
49 – Comune di Pollein	125
50 – Comune di Pontboset.....	126
51 – Comune di Pontey	126
52 – Comune di Pont-Saint-Martin.....	126
53 – Comune di Pré-Saint-Didier	127
54 – Comune di Quart	127
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame	127
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges.....	128
57 – Comune di Roisan	128
58 – Comune di Saint-Christophe.....	128
59 – Comune di Saint-Denis.....	129
60 – Comune di Saint-Marcel.....	129
61 – Comune di Saint-Nicolas.....	129
62 – Comune di Saint-Oyen	129
63 – Comune di Saint-Pierre.....	130
64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses	130
65 – Comune di Saint-Vincent	130
66 – Comune di Sarre	131
67 – Comune di Torgnon.....	131
68 – Comune di Valgrisenche.....	131
69 – Comune di Valpelline.....	131
70 – Comune di Valsavarenche	132
71 – Comune di Valtournenche	132
72 – Comune di Verrayes	132
73 – Comune di Verrès.....	133
74 – Comune di Villeneuve.....	133
– Collettività locali	133
ALLEGATO 8 – Unités des Communes valdôtaines.	134
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.....	134
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	134
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	134
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	135
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	135
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	135
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	135
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser	136
ALLEGATO 9 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	137
ALLEGATO 10 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi.	143

ALLEGATO 11 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico.....	144
ALLEGATO 12 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico generalizzato.	145
ALLEGATO 13 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	146
ALLEGATO 14 – Questioni tra privati.	151
ALLEGATO 15 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	153

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° 10.2027
5	Arvier	23.12.2008	22.12.2028
6	Avisè	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	10.2.2025
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	8.3.2025
17	Champdepraz	18.5.2010	17.5.2025
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

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	5.10.2024
29	Gaby	29.5.2007	28.5.2027
30	Gignod	26.8.2009	25.8.2024
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	25.1.2025
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	25.1.2025
42	Lillianes	14.5.2010	13.5.2025
43	Montjovet	22.12.2009	21.12.2024
44	Morgex	6.2.2013	5.2.2028
45	Nus	16.3.2010	15.3.2025
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

N.	Comune	Sottoscrizione della convenzione	Scadenza della convenzione
50	Pontboset	2.3.2010	1° 3.2025
51	Pontey	10.7.2007	9.7.2027
52	Pont-Saint-Martin	23.2.2010	22.2.2025
53	Pré-Saint-Didier	21.5.2010	20.5.2025
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	22.2.2025
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	12.4.2025
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	4.5.2025
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	24.3.2025
73	Verrès	5.8.2008	4.8.2028
74	Villeneuve	28.8.2007	27.8.2027

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	10.2.2025
7	Mont-Rose	14.3.2011	13.3.2026
8	Walser	21.8.2007	20.8.2027

ALLEGATO 3 – Elenco attività complementari.

A – Comunicazione.

- Illustrazione ad uno studente valdostano, stagista presso il Consiglio della Valle, dell'istituto del Difensore civico, con particolare riferimento alle funzioni proprie e a quelle 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 – Aosta, 27 febbraio 2023;
- Invio copie *ex lege* della *Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2022* 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, 31 marzo 2023;
- Conferenza stampa di presentazione della *Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2022* 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, 4 maggio 2023;
- Intervista di *RAI 3 – Sede della Valle d'Aosta* sull'attività svolta nell'anno 2022 – Aosta, 4 maggio 2023;
- Pubblicazione su *Aostapodcast.it* dell'intervista alla Difensora civica, rilasciata in occasione dell'audizione da parte del Consiglio comunale di Aosta in ordine all'illustrazione dalla *Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2022* 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, 27 ottobre 2023;
- Incontro con gli studenti dell'Università Valdostana della Terza Età – Aosta, 6 novembre 2023;
- Diffusione del comunicato stampa relativo al convegno “Dall'infanzia all'adolescenza «online»: strategie e buone pratiche”, organizzato in sinergia dalla Consigliera regionale di parità, dal Co.Re.Com e dalla Difensora civica, col patrocinio dell'Università della Valle d'Aosta – Aosta, 16 novembre 2023;

- Pubblicazione su Aostapodcast.it dell'intervento della Difensora civica al convegno "Dall'infanzia all'adolescenza «online»: strategie e buone pratiche" – Aosta, 17 novembre 2023;
- Incontro con gli studenti dell'Istituzione scolastica di istruzione liceale, tecnica e professionale (IsilTep) di Verrès, classi III^e TU e AFM, nonché IV^e SSAS e ELE, sul tema "Diritti della persona" con particolare riferimento alle funzioni di Difensore civico, organizzato in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, nell'ambito del "Piano Corresponsabilità educativa&Legalità 2023-2024" – Verrès, 20 novembre 2023.

B – Rapporti istituzionali e relazioni esterne.

- Sentenza del Consiglio di Stato n. 583/2023 resa a definizione della controversia avente ad oggetto l'elezione del Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta, avvenuta in data 12 gennaio 2022 – Roma / Aosta, 17 gennaio 2023;
- Partecipazione al *webinar* dell'Istituto internazionale dell'*Ombudsman* (I.O.I.) – Vienna / Aosta, 17 gennaio 2023;
- Partecipazione, in videoconferenza, alla seduta del *Comité des communications de l'A.O.M.F. 2020-2024* – Paris / Aosta, 2 febbraio 2023;
- Partecipazione all'inaugurazione dell'anno giudiziario presso il Tribunale Amministrativo Regionale per la Valle d'Aosta – Aosta, 8 febbraio 2023;
- Incontro di lavoro 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, 16 febbraio 2023;
- Incontro con il Presidente del Codacons della Valle d'Aosta, Giampiero Marovino – Aosta, 17 febbraio 2023;
- Partecipazione al 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, 31 marzo 2023;
- 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 2022 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 – Aosta, 27 aprile 2023;

- Audizione della Difensora civica nelle sue funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità da parte della I^a Commissione consiliare permanente del Consiglio Valle *Istituzioni e autonomia* sulle sue considerazioni relativamente alle proposte di modifica alla legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, presentate dell'associazione CO.DI.VDA – Aosta, 27 aprile 2023;
- Incontro di lavoro presso il Dipartimento politiche sociali in ordine al “Piano interventi contro la povertà” – Saint-Christophe, 9 maggio 2023;
- Partecipazione all'evento “Fair Play - Avversari in campo, amici della vita”, organizzato dalla Difensora civica della Regione Piemonte, Paola Baldovino, in collaborazione con il Consiglio regionale del Piemonte, nell'ambito della XXXV^a edizione del Salone internazionale del libro di Torino – Torino, 18 maggio 2023;
- Incontro di lavoro con la Difensora civica della Regione Piemonte, Paola Baldovino – Torino, 5 giugno 2023;
- Incontro di lavoro con un funzionario del Consiglio della Valle in ordine al Regolamento sul trattamento dei dati personali di cui alla legge regionale 17/2001 – Aosta, 7 giugno 2023;
- Partecipazione all'incontro dei Difensori civici con i Dirigenti, i Funzionari, gli Amministrativi degli Uffici di Difesa civica italiana che si è tenuto nell'ambito del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano – Roma, 8 e 9 giugno 2023;
- Incontro istituzionale con la Consigliera la di parità, Katya Foletto – Aosta, 10 luglio 2023;
- Partecipazione, da remoto, al seminario *Renforcement de la cybersécurité dans les institutions de l'Ombudsman*, convegno organizzato dal *Centre de recherche de l'Ombudsman africain* (A.O.R.C.), organo di ricerca del *l'Association africaine des Ombudsmans et Médiateurs* (A.O.M.A.) in collaborazione con l'Università di KwaZulu-Natal (Sudafrica) – Durban / Aosta, 25 luglio 2023;
- Incontro di lavoro per la definizione del Regolamento sul trattamento dei dati personali di cui alla legge regionale 17/2001, inoltrato al Garante della privacy – Aosta, 15 settembre 2023;
- Partecipazione alla conferenza internazionale degli *Ombudsmen*, dal titolo “Il ruolo dell'*Ombudsman* nel mondo: tra realtà e possibilità” alla quale ha preso parte, oltre alla Difensore civica, anche il funzionario, Dario Detti – Roma, 21 e 22 settembre 2023;

- Partecipazione al 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, 29 settembre 2023;
- Partecipazione, in videoconferenza, al *webinaire* dell'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie* (A.O.M.F.) su *Les droits de l'enfant à l'épreuve des changements climatiques* – Paris / Aosta, 12 ottobre 2023;
- Partecipazione al *webinar* organizzato, in occasione dell'*Ombudsman Day*, dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano su “Il ruolo del Difensore civico: una guida alla tutela dei tuoi diritti” – Roma / Aosta, 12 ottobre 2023;
- Incontro istituzionale con il nuovo Direttore regionale dell'Agenzia delle Entrate, Guido Isolabella – Aosta, 18 ottobre 2023;
- Audizione della Difensora civica da parte del Consiglio comunale di Aosta in ordine alla *Relazione annuale sull'attività svolta nell'anno 2022*, 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, 27 ottobre 2023;
- 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, 3 novembre 2023;
- Partecipazione, in qualità di relatrice, alla tavola rotonda “A tu per tu con le istituzioni della Valle d'Aosta – La rete di presa in carico della sclerosi multipla”, organizzata dalla Sezione regionale dell'Associazione italiana sclerosi multipla (AISM) – Aosta, 10 novembre 2023;
- Partecipazione del funzionario, Dario Detti, in videoconferenza, al *webinaire* dell'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie* (A.O.M.F.) su *La force de proposition des Médiateurs et Ombudsmans* – Paris / Aosta, 14-15 novembre 2023;
- Partecipazione, in qualità di relatrice, all'incontro pubblico su “L'uso di giochi e tecnologie quale strumento didattico in età prescolare”, organizzato in sinergia dalla Consigliera di parità, dal Co.Re.Com e dalla Difensora civica della Valle d'Aosta – Aosta, 16 novembre 2023;
- Incontro istituzionale con il Difensore civico della Regione Liguria – Genova, 22 novembre 2023;
- Formazione del personale dell'Ufficio del Difensore civico su “Comunicazione efficace e Pubblica Amministrazione” – Aosta, 27 novembre 2023;

- Partecipazione all’evento formativo per gli operatori dei servizi sociali “L’impatto della Riforma Cartabia del processo civile sull’attività dei servizi sanitari e sociali della Regione Autonoma Valle d’Aosta - Dubbi, buone pratiche e condivisioni di idee per gli operatori dei servizi sociali della Regione Autonoma Valle d’Aosta”, organizzato dall’Ufficio di difesa civica valdostano, al quale hanno preso parte in qualità di relatori: la Procuratrice della Repubblica del Tribunale dei minorenni di Torino e la Presidente FF del Tribunale minorenni di Torino, Muriel Ferrari, entrambi competenti per il Piemonte e la Valle d’Aosta; la professoressa associata di diritto privato presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell’Università degli studi di Torino, Joëlle Long; la Responsabile dei servizi sociali, area minori, dell’Assessorato sanità, salute e politiche sociali della Regione Autonoma Valle d’Aosta, Amelia Torreano – Aosta, 29 novembre 2023;
- Partecipazione, da remoto, all’elezione dei Direttori regionali europei della sezione I.O.I. - Europa – Vienna / Aosta, 30 novembre 2023;
- Partecipazione, da remoto, alla riunione del Comitato di sorveglianza del Programma regionale (PR) Valle d’Aosta FSE+ 2021/2027 e Programma operativo “Investimenti per la crescita e l’occupazione 2014/20 (FSR)” – Aosta, 5 dicembre 2023;
- Partecipazione, da remoto, alla riunione del Comitato di sorveglianza del Programma regionale (PR) FESR 2021-2027 e Programma operativo “Investimenti per la crescita e l’occupazione 2014/20 (FESR)” – Aosta, 6 dicembre 2023;
- Formazione del personale dell’Ufficio del Difensore civico su “Diritto tributario e diritto penitenziario” – Aosta, 18 dicembre 2023;
- Partecipazione alle seguenti riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano:
 - Roma, 8 e 9 giugno 2023 (in presenza);
 - Roma / Aosta, 5 settembre (modalità telematica);
 - Roma, 14 e 15 dicembre 2023 (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 legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, novellato da ultimo dalla legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.

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
3 ²	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine al diniego di istanza di mobilità
11 ³	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla remunerazione delle prestazioni di lavoro straordinario svolte
14-15 ⁴	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Legittimità in ordine alla rideterminazione degli assegni di cura per assistenza alternativa all’istituzionalizzazione
22-23 ⁵	Regione Valtourmenche	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad uso esclusivo di canne fumarie
29 ⁶	Regione	Tributi	Ordinamento	Mancato riscontro all’istanza di rimborso della tassa automobilistica erroneamente versata alla Regione Autonoma Valle d’Aosta
30-31 ⁷	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all’istituto delle ferie per operatori di assistenza alternativa all’istituzionalizzazione
61	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a riscontro negativo a nuova richiesta di mobilità
69	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla parziale erogazione del Bonus 500 euro
70	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al mancato riconoscimento del beneficio inerente le tasse universitarie estere

¹ Pratica aperta nel 2022 e non ancora conclusa.

² Pratica aperta nel 2022.

³ *Idem.*

⁴ Pratiche aperte nel 2022.

⁵ *Idem.*

⁶ Pratica aperta nel 2022.

⁷ Pratiche aperte nel 2022.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
76	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere un adeguamento dei requisiti per l'accesso alla dirigenza della legislazione regionale a quella statale
77	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'accesso alla qualifica dirigenziale in base alla legge regionale 22/2010
90	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Criticità in ordine a offerte di lavoro dal centro per l'impiego
97-98	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine alla mancata comunicazione del datore di lavoro del diritto di precedenza
99-100	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine alla mancata assunzione a tempo indeterminato per mancato riconoscimento di punteggio
101	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine alla mancata assunzione a tempo determinato da collocamento
102	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine all'asserita non conoscenza della normativa sul diritto di precedenza del centro per l'impiego
103-104	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
105-106	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
107-108	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al mancato riconoscimento del diritto di precedenza
109	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
110	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
111	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla mancata assunzione a tempo indeterminato, in presenza di diritto di precedenza
147	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine alla presentazione della domanda per il contributo per l'affitto

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
150	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine alla richiesta di mobilità di un dipendente
151	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
152	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
153	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
166	Regione	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine alla richiesta di versamento di contributi ai fini pensionistici
167	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
168	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
169	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
170	Regione	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
171	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine alla piattaforma utilizzata ai fini del rimborso di un contributo per i docenti
172	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
173	Regione	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
174	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
175	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine al mancato rimborso del contributo
176	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine all'asserita carenza di motivazioni nei riscontri della Sovrain-tendenza
177	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine alla rigidità nella posi-zione assunta, senza riconoscimento di eccezioni
188	Regione	Equipollenza titoli di studio	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alle modalità per il riconoscimento di titolo di studio con-seguito all'estero
189	Regione	Formazione professionale	Politiche sociali	Criticità in ordine a mancata iscrizione a corso di formazione
194	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso, con parti-colare riferimento all'interesse all'o-stensione
195	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'ac-cesso civico generalizzato
196	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine alla richiesta di riesame di eventuale diniego di istanza di accesso civico generalizzato
208	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'articolo 4 del Contratto individuale di lavoro per rap-porto di lavoro a tempo indeterminato
209	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'iter del proce-dimento disciplinare
210	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferi-mento all'assenza di poteri coercitivi
211	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferi-mento all'assenza di poteri sanzionatori

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
213	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine all'ordinanza di consegna della patente di guida sospesa per mancanza dei requisiti psichici e fisici
225	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Criticità in ordine a richiesta contributo per acquisto auto elettrica
226	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a rigetto della richiesta per acquisto auto elettrica
228	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
229	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
230	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
234	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
235	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in merito all'impossibilità di intervento del Difensore civico su pratiche concluse
237	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle competenze del Difensore civico, con particolare riferimento alle spiegazioni dell'assistente sociale sul ruolo dell'organo
247	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
248	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istituto del riesame di diniego di accesso documentale
268	Regione	Provvidenze economiche	Trasporti e viabilità	Criticità in ordine alla richiesta integrazioni relativa a domanda di contributo
272	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento alla possibilità di proporre innovazioni normative
273	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
274	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
275	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
276	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ai requisiti per l'accesso al contributo
277	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla revoca del contributo
278	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
279	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
280	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
281	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
285	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ai requisiti necessari per accedere a borsa di studio
286	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a mancata assunzione a tempo indeterminato
287	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
288	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
289	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al diritto di precedenza

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
298	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al procedimento disciplinare di irrogazione sanzione
299	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine al blocco di account
300	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla competenza dell'organo che irroga sanzioni disciplinari
301	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ai possibili mezzi di impugnazione
302	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine all'applicazione della norma che prevede l'obbligo di mantenere un rapporto con lo studente in caso di sospensione
303	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alle infrazioni correttamente contestate
304	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla correttezza del medesimo Consiglio di classe sull'ammissione ad esame di Stato
305	Regione (Istituzioni scolastiche)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
306	Regione (Istituzioni scolastiche)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
307	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini e del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
322	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla possibilità di usufruire dei benefici <i>ex lege</i> 104/1992

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
323	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
332	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a contributo affitti
333	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al bando
334	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
335	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
336	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
337	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini e del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
338	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a contributo affitti
339	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in merito al bando
340	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
341	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
342	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini e del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
343	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine all'assenza in busta paga di somma derivante da corretta applicazione di scatti di anzianità

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
344	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine a mancato riconoscimento di permessi straordinari e di ferie
345 ⁸	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a mancato riconoscimento del diritto a svolgere un dottorato di ricerca
380	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a contributo affitti
381	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al bando
382	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
383	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
384	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
385	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini da parte della pubblica Amministrazione
386	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
403	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine alla piattaforma utilizzata ai fini dell'inserimento della domanda di contributo
404	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
405	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Criticità in merito alla morosità dei cittadini per il canone di locazione in presenza di minori
406	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine a mancato rimborso del contributo

⁸ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
407	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a riscontro generato automaticamente dal sistema informatico
408	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di integrazione con una nuova istanza
409	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
427	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle competenze delle Assistenti sociali
428	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità nella condotta delle assistenti sociali competenti
429	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
432	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ai requisiti necessari per accedere a borsa di studio
433	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ad applicazione del bando
434	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a "scissione dello stato di famiglia" per I.S.E.E. universitario
435	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
442	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla procedura di aggravamento dell'invalidità
443-445	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di privati
446-448	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad opera pubblica ritenuta non a norma
449-451	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad opera pubblica ritenuta pericolosa per le persone, gli animali e le cose
473	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità in ordine al diniego dell'istanza per erogazione mutuo prima casa

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
474	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità in ordine alle comunicazioni del personale sui requisiti del bando
475	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità in ordine all'incongruenza e comunicazione non chiara sull'esclusione
476	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità ordine alla disparità di trattamento tra cittadini
477	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
478	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
479	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
480	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al procedimento amministrativo
481	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al procedimento amministrativo di autotutela
482	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al bando
483	Regione	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai danni derivanti dalla mancata erogazione del mutuo prima casa
487	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
488	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al termine per riscontrare le note dei cittadini da parte della pubblica Amministrazione
490	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
491	Regione	Impianti a fune	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine alla normativa sulla partecipazione del cittadino al procedimento
492	Regione	Impianti a fune	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine agli accordi di programma
493	Regione	Impianti a fune	Trasporti e viabilità	Criticità in ordine all'utilizzo di denaro pubblico

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
494	Regione	Impianti a fune	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
495	Regione	Documenti e atti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla tecnica legislativa
516	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a ritardi nella presentazione di ricorso avverso la determinazione del Collegio medico
517	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Criticità in ordine al supporto per fare la spesa
518	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Criticità in ordine al diniego dell'indennità di accompagnamento
519	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla possibilità di avvalersi di assistenti personali
520	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
521	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
533	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a contributo per la locazione
537	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine agli esiti di procedimento disciplinare
554	Regione	Viabilità e edilizia rurale	Agricoltura e risorse naturali	Chiarimenti in ordine ad accesso a strada podereale
556	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Asserite criticità in ordine all'onerosità di esami clinici finalizzati al rinnovo della patente di guida
558	Regione	Guide e aspiranti guide	Ambiente	Chiarimenti in ordine a legittimità della legge regionale 18/2023 in materia di attività di accompagnatore di media montagna
559	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
561	Regione (Istituzioni scolastiche)	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla mancata riapertura dei termini ai fini dell'erogazione di voucher

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
562	Regione (Istituzioni scolastiche)	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine a pubblicazione unicamente su registro elettronico di nota relativa a criteri per l'erogazione di voucher
563	Regione (Istituzioni scolastiche)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico, con particolare riferimento alle modalità di intervento
569	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità in ordine all'iscrizione telematica ad accertamento linguistico ai fini dell'insegnamento
570	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Asserite criticità in ordine a ricevuta incompleta
571	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a riscontri alle istanze rivolte ai dipendenti
572	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Asserite criticità in ordine a anomalie del sistema <i>on line</i>
578	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Chiarimenti in ordine di mantenimento iscrizione centro per l'impiego
579	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'obbligo formativo degli iscritti
580	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla normativa del PNRR sull'obbligo formativo
581	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alle risposte date dai dipendenti
585	Regione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a sanzione amministrativa
586	Regione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Asserite criticità in ordine all'irrogazione di sanzioni al cittadino nelle funzioni di Sindaco
587	Regione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine quinquennale di irrogazione di sanzione amministrativa
588	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
589	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
590	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
724	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine all'erogazione di contributi per la mobilità sostenibile
727	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
744	Regione	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'iter per ottenere la residenza per persone senza fissa dimora
751	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al requisito del reddito per la concessione della cittadinanza italiana
752	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle tempistiche per la concessione della cittadinanza italiana
753	Regione Ministero dell'Interno	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'intervento del Difensore civico nei confronti delle pubbliche Amministrazioni presenti nella Regione
754	Regione Ministero dell'Interno	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
755	Regione Ministero dell'Interno	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
756	Regione Ministero dell'Interno	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
762	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine alla correttezza dello svolgimento di esperimento di guida
763	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al ricorso gerarchico amministrativo

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
764	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a prova pratica ai fini del conseguimento della patente di guida
765	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a congruità di verbale redatto all'esito di esame per il conseguimento della patente di guida
766	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla velocità ritenuta non adeguata durante la prova pratica ai fini del conseguimento della patente di guida
767	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla liceità di ritiro patente estera pienamente valida nello Stato estero in cui è stata rilasciata
768	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al criterio della territorialità
769	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
770	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
776	Regione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al mancato pagamento del bollo auto
787	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserita criticità in ordine ad operato di personale qualificato
805 ⁹	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla presenza di forze dell'ordine durante prova orale d'esame

⁹ Pratica non ancora conclusa.

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

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
2 ¹⁰	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla posizione in graduatoria per l'assegnazione di alloggio popolare
33 ¹¹	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'emergenza abitativa
95	A.R.P.A.	Inquinamento acustico	Ambiente	Richiesta di rilevazione di inquinamento acustico
131	A.R.E.R.	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine ad un provvedimento adottato dall'Ente
132	A.R.E.R.	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine ai tempi dell'iter del procedimento e al diritto alla difesa dell'interessato
133	A.R.E.R.	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a richiesta di comando presso altro Ente
134	A.R.E.R.	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla differenza per un dipendente tra comando e mobilità
135	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
136	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
137	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
187	ENERBALTEA	Energia	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ad addebito degli oneri di sistema su bollette di energia elettrica
218	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla richiesta di variazione alloggio popolare causa aumento dei componenti del nucleo familiare
219	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

¹⁰ Pratica aperta nel 2022.

¹¹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
231	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Rinuncia alloggio residenziale pubblico per motivazioni personali e di salute
232	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Decadenza da graduatoria per rinuncia immotivata
233	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine alla modalità di proposta di alloggio da parte dell'Ente
236	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al bando per l'assegnazione di alloggi popolari e relativi punteggi
257	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a diniego cambio di alloggio popolare
258	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
259	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
260	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
261	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine al posizionamento di alloggio popolare
310	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al mancato riscontro da parte dell'Ente
311	A.R.E.R.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'accesso civico generalizzato
312	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
313	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al criterio della territorialità

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
314	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
459-460	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a problematiche inerenti l'inizio dei lavori del superbonus 110%
461-462	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a mancanza di parcheggi per disabili
463-464	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Mancato riscontro in ordine a nota di cittadini relativamente ai lavori
465-466	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Mancato riscontro in ordine a nota di cittadini relativamente alle spese di condominio
467-468	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a problematiche inerenti la sicurezza dei condomini
469-470	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a problematiche inerenti ad impianti non a norma
513	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al posizionamento in graduatoria per l'assegnazione di alloggio popolare
514	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al posizionamento in graduatoria per l'assegnazione di alloggio popolare
598	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine alla determinazione del canone di locazione
599	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
600	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al termine per riscontrare le note dei cittadini da parte delle pubbliche Amministrazioni
728	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dalla graduatoria per alloggi popolari
729	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al ricorso contro le decisioni A.R.E.R.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
730	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle regole per l'accettazione dell'assegnazione degli alloggi
731	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle modalità di assegnazione di alloggio popolare
732	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
733	ENERBALTEA	Energia	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a richiesta di rimborso importi onorati contrattualmente nel periodo in cui la fornitura era stata sospesa
745	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle motivazioni alla base dell'aumento del canone di affitto
746	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
747	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
748	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
749	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a riparazione di portone d'ingresso palazzina
750	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a riparazione cancello per accesso ai garage
777	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle modalità e alla tempistica per richiedere la variazione alloggio popolare alla scadenza dei tre anni dall'assegnazione
778	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla possibilità che il nucleo familiare possa divenire l'affidatario di alloggio sfitto più ampio contiguo

ALLEGATO 6 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
19 ¹²	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a procedimento di selezione per incarico dirigenziale
28 ¹³	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a diniego istanza di mobilità in presenza di revoca di bando
36	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a deliberazione di proroga di incarico dirigenziale
37	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Modalità di esercizio del diritto d’accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine a richiesta di accesso
67	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a normativa sul rinnovo patente
71	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alla prenotazione di una visita urgente
72	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente
73	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
74	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
75	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine al termine per riscontrare le note dei cittadino da parte delle pubbliche Amministrazioni
140	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Mancato riscontro a nota di cittadino relativa a segnalazione di criticità a seguito di accesso al Pronto soccorso ospedaliero
212	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alle motivazioni del giudizio di non idoneità alla conferma della validità della patente di guida
214	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
215	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a diniego partecipazione a concorso pubblico per mancanza della firma sulla domanda riepilogativa compilata digitalmente

¹² Pratica aperta nel 2022.

¹³ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
216	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a mancata richiesta di regolarizzazione di domanda di partecipazione a concorso pubblico incompleta
250	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a diniego visita domiciliare da parte di medico non essendo suo paziente
251	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
252	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
253	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
254	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
255	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
292	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Provvidenze economiche	Sanità	Chiarimenti in ordine al diniego di contributo per l'acquisto di apparecchio acustico da ditta non compresa nell'elenco pubblicato sul sito dell'Azienda sanitaria
293	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Provvidenze economiche	Sanità	Criticità in ordine a mancata segnalazione da parte di presidio sanitario di apparecchio acustico non mutuabile
294	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in merito al rimborso per acquisto protesi
295	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
296	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
297	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

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
457	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ad un probabile procedimento disciplinare
458	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
594	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Mancato riscontro a nota di cittadino
595	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alle liste d'attesa
596	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ai due percorsi di tutela dell'utente in caso di non rispetto da parte dell'Ente dei tempi massimi di attesa previsti secondo la priorità clinica indicata sulla prescrizione dal medico
597	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini da parte della pubblica Amministrazione
608	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
711	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine alle tempistiche per l'esecuzione di prestazioni sanitarie
712	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine al riscontro da parte dell'U.R.P.
713	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
757	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine ad assistenza sanitaria prestata a familiare ricoverato presso struttura ospedaliera
758	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
759	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
760	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

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
788-789 ¹⁴	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
811	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di avere dati sensibili di persona maggiorenne non interdetta

¹⁴ Pratiche non ancora concluse.

ALLEGATO 7 – Comuni valdostani convenzionati.*1 – Comune di Allein*

Nessun caso

2 – Comune di Antey-Saint-André

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
262	Antey-Saint-André	Urbanistica	Assetto del territorio	Criticità in merito alla competenza dell'Ente locale sulla manutenzione della rete fognaria
263	Antey-Saint-André	Urbanistica	Assetto del territorio	Mancato riscontro in ordine a nota del cittadino in merito alla manutenzione della rete fognaria
264	Antey-Saint-André	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al mancato riscontro di istanza nei termini di legge

3 – Comune di Aosta

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
7 ¹⁵	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle conseguenze del riconoscimento dell'inidoneità permanente al lavoro
8 ¹⁶	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso, con particolare riferimento all'istituto del silenzio-rifiuto
10 ¹⁷	Aosta	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Criticità in ordine a riscontro a richiesta di documenti amministrativi relativi a collaudo di opera pubblica

¹⁵ Pratica aperta nel 2022.

¹⁶ *Idem.*

¹⁷ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
24 ¹⁸	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a mancata accoglienza di istanza ai fini dell'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
32 ¹⁹	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine al perdurare delle condizioni di emergenza abitativa
78	Aosta	Residenza	Ordinamento	Criticità connesse al trasferimento di residenza di un cittadino presso l'abitazione ove è domiciliato
92	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza di I.M.U. e T.A.S.I.
128	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine all'esito della visita medica di sorveglianza sanitaria
129	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a differenti documenti in possesso del datore di lavoro e del dipendente
130	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a mancanza di risposte dell'Ente
161	Aosta	Residenza	Ordinamento	Criticità in ordine a concessione della residenza
163	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai requisiti per ottenere la residenza presso la Casa comunale
164	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di affittare un alloggio e richiedere presso lo stesso la concessione della residenza
165	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di fare richiesta, avendone i requisiti, di alloggio in emergenza abitativa ai fini della concessione della residenza
190	Aosta	Stato civile	Ordinamento	Criticità in ordine all'impossibilità di sottoscrivere un accordo innanzi all'Ufficiale dello Stato civile ai fini del divorzio
191	Aosta	Stato civile	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato civile
243	Aosta	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai requisiti per l'emergenza abitativa

¹⁸ Pratica aperta nel 2022.

¹⁹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
244	Aosta	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla presentazione della domanda di assegnazione di un alloggio A.R.E.R.
245	Aosta	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla possibilità di attivare un operatore di cooperativa per la ricerca di un alloggio
316	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a presunta occupazione di sede stradale ex articolo 20 del Codice della strada da parte di alcuni esercizi commerciali
317	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
318	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
319	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
415	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al mancato riscontro della nota inviata
416	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
417	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
544	Aosta	Obbligazioni e contratti	Ordinamento	Criticità in ordine a diniego concessione orto causa debito pregresso
545	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato pagamento T.A.R.I.
546	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla mancata presentazione della domanda di agevolazione T.A.R.I.
547	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'applicazione dell'agevolazione T.A.R.I. successivamente alla mancata richiesta nei termini
548	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione

4 – Comune di Arnad

Nessun caso

5 – Comune di Arvier

Nessun caso

6 – Comune di Avise

Nessun caso

7 – Comune di Ayas

Nessun caso

8 – Comune di Aymavilles

Nessun caso

9 – Comune di Bard

Nessun caso

10 – Comune di Bionaz

Nessun caso

11 – Comune di Brissogne

Nessun caso

12 – Comune di Brusson

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
735 ²⁰	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Mancato riscontro nota di cittadino
736	Brusson	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
780	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'autorizzazione ricevuta dall'Ente da soci non proprietari per procedere a lavori di ristrutturazione di bene privato
781	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla non veridicità di assenza contestazioni formali relative all'utilizzo di forno consortile
782	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla legittimità di scrittura privata priva di data e di firme autografe
783	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla registrazione di scrittura privata
784	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a scrittura privata provata di un comodato d'uso gratuito di bene di proprietà di soggetti terzi
785 ²¹	Brusson	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a richiesta espropriazione in sanatoria di parte di terreno attraversato da strada comunale

²⁰ Pratica non ancora conclusa.

²¹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
802	Brusson	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a mancato riscontro a nota di cittadina
803	Brusson	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'autenticità della scrittura privata tra l'Ente e i privati

13 – Comune di Challand-Saint-Anselme

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
17 ²²	Challand-Saint-Anselme	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato ristoro danni subiti da bene mobile
18 ²³	Challand-Saint-Anselme	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a diniego ristoro di opera prestata di pulizia e manutenzione di tratto di strada asseritamente comunale
20 ²⁴	Challand-Saint-Anselme	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a mancato inserimento nel piano comunale di sgombero neve di tratto di strada asseritamente comunale

14 – Comune di Challand-Saint-Victor

Nessun caso

15 – Comune di Chambave

Nessun caso

²² Pratica aperta nel 2022.

²³ *Idem.*

²⁴ *Idem.*

16 – Comune di Chamois

Nessun caso

17 – Comune di Champdepraz

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
779	Champdepraz	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a colloquio pre assunzione

18 – Comune di Champorcher

Nessun caso

19 – Comune di Charvensod

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
496	Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al concetto di area commerciale
497	Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'ordinanza dell'Ente locale
500	Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla necessità di ripristino dello stato di locali siti in zona industriale
501	Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al diniego del cambio di destinazione d'uso di locali siti in zona industriale
502	Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a possibili sopralluoghi dell'Ente locale
503	Charvensod	Diritti reali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a diritto di proprietà
504	Charvensod	Residenza	Ordinamento	Criticità in ordine alla residenza in locale uso ufficio

20 – Comune di Châtillon

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
515	Châtillon	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle funzioni dell'Assistente domiciliare

21 – Comune di Cogne

Nessun caso

22 – Comune di Courmayeur

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
12 ²⁵	Courmayeur	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla richiesta di adibire terreni privati a parcheggio senza variazione di destinazione d'uso
13 ²⁶	Courmayeur	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla destinazione d'uso prevista dal P.R.G.C. di zone territoriali comunali
83	Courmayeur	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere il ristoro di asseriti danni
84	Courmayeur	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla possibilità di destinare aree verdi a parcheggio

23 – Comune di Donnas

Nessun caso

²⁵ Pratica aperta nel 2022.

²⁶ *Idem.*

24 – Comune di Doues

Nessun caso

25 – Comune di Émarèse

Nessun caso

26 – Comune di Étroubles

Nessun caso

27 – Comune di Fénis

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
162	Fénis	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle conseguenze sull'I.S.E.E. della concessione della residenza presso i genitori

28 – Comune di Fontainemore

Nessun caso

29 – Comune di Gaby

Nessun caso

30 – Comune di Gignod

Nessun caso

31 – Comune di Gressan

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
822 ²⁷	Gressan	Beni pubblici	Ordinamento	Criticità in ordine ad accordo transattivo

32 – Comune di Gressoney-La-Trinité

Nessun caso

33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean

Nessun caso

34 – Comune di Hône

Nessun caso

35 – Comune di Introd

Nessun caso

²⁷ Pratica non ancora conclusa.

36 – Comune di Issime

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
4 ²⁸	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad esenzione ai fini I.M.U. in presenza di residenza anagrafica dei coniugi in Comuni diversi
25-26 ²⁹	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura per richiedere il rimborso della somma indebitamente versata a seguito de verifica esenzione ai fini I.M.U. in presenza di residenza anagrafica dei coniugi in Comuni diversi

37 – Comune di Issogne

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
217	Issogne	Polizia mortuaria e cimiteri	Ordinamento	Asserite criticità in ordine ai fiori posizionati al campo santo
771	Issogne	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a concessione edilizia in sanatoria
772	Issogne	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad ordinanza di demolizione di manufatto
773	Issogne	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle caratteristiche di locale di ricovero attrezzi
774	Issogne	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a mancato riscontro a nota di cittadino
775	Issogne	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

38 – Comune di Jovençon

Nessun caso

²⁸ Pratica aperta nel 2022.

²⁹ Pratiche aperte nel 2022.

39 – Comune di La Magdeleine

Nessun caso

40 – Comune di La Salle

Nessun caso

41 – Comune di La Thuile

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
436	La Thuile ³⁰	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla richiesta di mobilità per legge 104/1992
437	La Thuile ³¹	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in merito alla prevalenza dell'esigenza del trasferimento dell'utente rispetto all'organizzazione del lavoro
438	La Thuile ³²	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
452	La Thuile	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla tempistica per riscontrare istanza di congedo straordinario indennizzato
453	La Thuile	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla data di inizio fruizione di congedo straordinario indennizzato
454	La Thuile	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità di interrompere il congedo straordinario a mobilità avvenuta

³⁰ L'istante è stato indirizzato per competenza al Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta dal Difensore civico della Regione Lazio nelle sue funzioni di Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano al quale il cittadino si era rivolto.

³¹ *Idem.*

³² *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
455	La Thuile	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità di poter partecipare a concorsi pubblici durante il periodo di congedo straordinario indennizzato
456	La Thuile	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità di anticipare documentazione prima della formalizzazione

42 – Comune di Lillianes

Nessun caso

43 – Comune di Montjovet

Nessun caso

44 – Comune di Morgex

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
471-472	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a ritardi nella concessione di sanatoria di abuso edilizio
538-539	Morgex	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione

45 – Comune di Nus

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
387	Nus	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
388	Nus	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
389	Nus	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
390	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cartella di pagamento per l'I.M.U. prima casa
391	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza del tributo in caso di cambiamento momentaneo di residenza
392	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla differenza tra residenza e domicilio ai fini fiscali
393	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'obbligo di versare i tributi nei tempi previsti
394	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al rischio dell'aumento dell'importo per applicazione interessi
395	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai ritardi nei rimborsi degli Enti
396	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla recente giurisprudenza in materia di I.M.U. prima casa
397	Nus	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine all'applicazione del regolamento dell'Ente locale dell'uso dell'acqua a fini irrigui
398	Nus	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Asserite criticità in ordine alla mancata diffusione e pubblicità della modificazione del Regolamento
399	Nus	Tributi locali	Ordinamento	Asserite criticità in ordine alla cartella di pagamento per il consumo dell'acqua
400	Nus	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
401	Nus	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine al differente costo dell'acqua potabile e di quella gestita dal Consorzio
402	Nus	Attività amministrativa e procedimento amministrativo	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla potestà regolamentare degli Enti locali

46 – Comune di Ollomont

Nessun caso

47 – Comune di Oyace

Nessun caso

48 – Comune di Perloz

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
505-506	Perloz	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità in ordine a realizzazione allacciamento alla pubblica fogna
511-512	Perloz	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità in ordine a mancato rilascio di agibilità ai fini della residenza
814	Perloz	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'agibilità di immobile
815	Perloz	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai requisiti per ottenere la residenza
818 ³³	Perloz Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a obbligo di allacciamento fognario di immobile di privato

49 – Comune di Pollein

Nessun caso

³³ Pratica non ancora conclusa.

50 – Comune di Pontboset

Nessun caso

51 – Comune di Pontey

Nessun caso

52 – Comune di Pont-Saint-Martin

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
324	Pont-Saint-Martin	Biblioteche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al recupero di somma per mancata restituzione di libri
325	Pont-Saint-Martin	Biblioteche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla procedura di restituzione tramite box self service
326	Pont-Saint-Martin	Biblioteche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'iter di eventuale sospensione dal prestito
327	Pont-Saint-Martin	Biblioteche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla ricevuta per l'avvenuto versamento della somma richiesta
328	Pont-Saint-Martin	Biblioteche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini da parte della pubblica Amministrazione
329	Pont-Saint-Martin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
330	Pont-Saint-Martin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
331	Pont-Saint-Martin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
534	Pont-Saint-Martin	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a presunto abuso edilizio
535	Pont-Saint-Martin	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a abuso edilizio datato

53 – Comune di Pré-Saint-Didier

Nessun caso

54 – Comune di Quart

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
411	Quart	Servizi di trasporto pubblico per disabili	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine ad un episodio aggressivo nei confronti di utenti di servizio pubblico
412	Quart	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
413	Quart	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
414	Quart	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio

55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame

Nessun caso

56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges

Nessun caso

57 – Comune di Roisan

Nessun caso

58 – Comune di Saint-Christophe

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
16 ³⁴	Saint-Christophe A.N.A.S. S.p.A.	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine a mancato rispetto dei limitazione della velocità su tratto di strada statale
592	Saint-Christophe	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini da parte della pubblica Amministrazione
796	Saint-Christophe	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla legittimità di modifica dell'intestataro della T.A.R.I.
797	Saint-Christophe	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla composizione del nucleo familiare ai fini della T.A.R.I.
798	Saint-Christophe	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a legittimità della richiesta di pagamento T.A.R.I. per un nucleo familiare di due unità mentre l'alloggio è vuoto
809	Saint-Christophe	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad accettazione da parte dell'Ente locale di richiesta di intestazione a terzi della T.A.R.I. senza previo avviso ai cointeressati
810	Saint-Christophe	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al numero di occupanti considerati ai fini della T.A.R.I. ad appartamenti vuoti

³⁴ Pratica aperta nel 2022.

59 – Comune di Saint-Denis

Nessun caso

60 – Comune di Saint-Marcel

Nessun caso

61 – Comune di Saint-Nicolas

Nessun caso

62 – Comune di Saint-Oyen

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
346-347	Saint-Oyen	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'accesso documentale
348-349	Saint-Oyen	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Criticità in ordine alla pubblicazione di atti amministrativi nella sezione amministrazione trasparente dell'Ente locale
350-351	Saint-Oyen	Commercio	Attività economica	Chiarimenti in ordine al procedimento amministrativo
352-353	Saint-Oyen	Commercio	Attività economica	Chiarimenti in ordine al bando
354-355	Saint-Oyen	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Criticità in ordine all'istituto dell'accesso agli atti
356-357	Saint-Oyen	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
358-359	Saint-Oyen	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla gratuità del servizio di difesa civica valdostana

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
360-361	Saint-Oyen	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni di una pubblica Amministrazione
362-363	Saint-Oyen	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
364-365	Saint-Oyen	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
378-379	Saint-Oyen	Commercio	Attività economica	Chiarimenti in ordine ad una gara d'appalto comunale

63 – Comune di Saint-Pierre

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
96	Saint-Pierre	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	Chiarimenti su possibile intervento del Comune per invasione del marciapiede e della carreggiata

64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses

Nessun caso

65 – Comune di Saint-Vincent

Nessun caso

66 – Comune di Sarre

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
564	Sarre	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del periodo di prova
565	Sarre	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla competenza del Segretario e del responsabile sulla valutazione
566	Sarre	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

67 – Comune di Torgnon

Nessun caso

68 – Comune di Valgrisenche

Nessun caso

69 – Comune di Valpelline

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
418	Valpelline	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al mancato svincolo della polizza
419	Valpelline	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al mancato riscontro delle note inviate
420	Valpelline	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in merito alle funzioni proprie del Difensore civico
421	Valpelline	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note della Difensora civica da parte della pubblica Amministrazione

70 – Comune di Valsavarenche

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
139	Valsavarenche	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine al posizionamento di dossi dissuasori

71 – Comune di Valtournenche

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
22-23 ³⁵	Valtournenche Regione	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad uso esclusivo di canne fumarie
43-44	Valtournenche	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	Criticità in ordine a mancato accoglimento di osservazioni di privato
45-46	Valtournenche	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a sanatoria mediante segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.)
47-48	Valtournenche	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti sulla conformità delle due canne fumarie non ad uso esclusivo
51-52	Valtournenche	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
53-54	Valtournenche	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio

72 – Comune di Verrayes

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
734	Verrayes	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti causa irreperibilità

³⁵ Pratiche aperte nel 2022.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
740	Verrayes	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti causa irreperibilità
741	Verrayes	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai requisiti per ottenere la residenza
743	Verrayes	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

73 – Comune di Verrès

Nessun caso

74 – Comune di Villeneuve

Nessun caso

– Collettività locali

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
38	Collettività locale	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al criterio della territorialità
39	Collettività locale	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
40	Collettività locale	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle riduzioni previste in tema di tributo sui rifiuti (T.A.R.I.) in caso di cittadino non residente
41	Collettività locale	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi

ALLEGATO 8 – Unités des Communes valdôtaines.***1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc***

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
79	Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità nel rapporto di lavoro con l'Ente
80	Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle conseguenze dell'eventuale interruzione del periodo di prova
81	Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità di reintegrazione nella graduatoria concorsuale

2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
80	Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle conseguenze dell'eventuale interruzione del periodo di prova

3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin

Nessun caso

4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis

Nessun caso

5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
315	Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a presunta anomalia inerente la composizione di commissione esaminatrice
439	Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
440	Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
441	Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio

6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon

Nessun caso

7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
818 ³⁶	Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose Perloz	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a obbligo di allacciamento fognario di immobile di privato

³⁶ Pratica non ancora conclusa.

8 – Unité des Communes valdôtaines Walser

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
714	Unité des Communes valdôtaines Walser	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza della T.A.R.I.
715	Unité des Communes valdôtaines Walser	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al potere di auto-tutela dell'Ente
716	Unité des Communes valdôtaines Walser	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al concetto di pubbliche Amministrazioni
717	Unité des Communes valdôtaines Walser	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al criterio della territorialità
718	Unité des Communes valdôtaines Walser	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla competenza dell'Agenzia della riscossione in caso di mancato pagamento delle tasse
719	Unité des Communes valdôtaines Walser	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle conseguenze del mancato pagamento di tributi locali
720	Unité des Communes valdôtaines Walser	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere l'accesso agli atti
721	Unité des Communes valdôtaines Walser	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico in materia di diritto di accesso
722	Unité des Communes valdôtaines Walser	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
723	Unité des Communes valdôtaines Walser	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al diritto di accesso in caso di richiesta di dati particolari

ALLEGATO 9 – Amministrazioni periferiche dello Stato.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
5 ³⁷	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Legittimità del diniego di domande di quiescenza anticipata causa mancato riconoscimento di turni notturni a fini pensionistici in apparente mancanza di alcuni presupposti normativi
6 ³⁸	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	Criticità in ordine al rilascio del permesso di soggiorno illimitato
9 ³⁹	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al mancato accreditamento di somma risultante dal modello 730
16 ⁴⁰	A.N.A.S. S.p.A. Saint-Cristophe	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine a mancato rispetto dei limitazioni della velocità su tratto di strada statale
21 ⁴¹	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato riconoscimento di crediti divenuti inesigibili
27 ⁴²	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancata erogazione di credito conseguente a ricalcolo della pensione
34 ⁴³	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine al riconoscimento del “Reddito di cittadinanza”
35	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancato riscontro a nota di cittadino
55	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all’istituto del ravvedimento operoso
56	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all’obbligo di presentare dichiarazione dei redditi
57	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all’urgenza di onorare il debito
58	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla pianificazione della rateizzazione
59	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al possibile aumento della sanzione in caso di ritardo

³⁷ Pratica aperta nel 2022.

³⁸ *Idem.*

³⁹ *Idem.*

⁴⁰ *Idem.*

⁴¹ *Idem.*

⁴² *Idem.*

⁴³ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
85	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi Tributi locali	Ordinamento	Legittimità di una cartella di pagamento per mancato versamento degli importi dovuti
86	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle conseguenze del mancato pagamento di rate oggetto di piano di rientro
87	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
88	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Criticità in ordine al pagamento della sanzione per perdita del lavoro
89	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
93	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di imposta dovuta
114	I.N.A.I.L.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità nel pagamento del premio annuale per l'assicurazione contro gli infortuni domestici
115	Agenzia delle Entrate	Tributi e tariffe	Ordinamento	Criticità in ordine al mancato rimborso dall'Agenzia delle Entrate per dichiarazione dei redditi 2020
116	Agenzia delle Entrate	Tributi e tariffe	Ordinamento	Criticità in ordine al mancato rimborso dall'Agenzia delle Entrate per dichiarazione dei redditi 2021
117	Agenzia delle Entrate	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine a mancanza di risposte dall'Ente
118	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
120	Agenzia delle Entrate	Tributi e tariffe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
146	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'adesione agevolata (c.d. rottamazione) di cartelle di pagamento, con particolare riferimento alla rateazione degli importi dovuti
154	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine alla richiesta di esonero da versamento contributi previdenziali per il primo trimestre 2021 a causa della pandemia

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
155	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserita presentazione di revoca della richiesta di esonero da contributi
156	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine alla difficoltà di identificare l'utente che ha inserito la domanda di revoca
157	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
158	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
159	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
160	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini e del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
178	Poste italiane S.p.A.	Servizi pubblici (Gestori)	Ordinamento	Criticità in ordine a mancato recapito di comunicazione di un mancato pagamento bollo auto
179	Poste italiane S.p.A.	Servizi pubblici (Gestori)	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico, con particolare riferimento a competenze rispetto a gestori di servizi pubblici
180	Poste italiane S.p.A.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
181	Poste italiane S.p.A.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
182	Poste italiane S.p.A.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
183	Poste italiane S.p.A.	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al possibile reclamo formale ai fini del ristoro del danno subito
186	Poste italiane S.p.A.	Servizi pubblici (Gestori)	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
197	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine allo stato del procedimento relativo alla concessione della pensione non avendo ricevuto accettazione della domanda di quiescenza
198	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad asserita anomalia riscontrata sull'estratto conto del periodo lavorativo ai fini pensionistici
220	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine alla comunicazione dell'Ente sulla normativa che consente il pensionamento
221	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alla correttezza dell'iter per pensionamento, previsto per il primo settembre 2023
238	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
239	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alla decadenza dal diritto al reddito di cittadinanza
240	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al rigetto della domanda di reddito di cittadinanza
241	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
422	I.N.A.I.L.	Infortunistica	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine ad insufficiente attribuzione di percentuale di invalidità
424	I.N.A.I.L.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
425	I.N.A.I.L.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
426	I.N.A.I.L.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
524	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cartelle di pagamento

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
525	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
526	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
527	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
532	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
573	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla sospensione del reddito di cittadinanza
574	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alla mancata comunicazione del cittadino di inizio attività lavorativa
575	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine al funzionamento del portale dell'Ente
576	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
593	A.N.A.S. S.p.A.	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note dei cittadini da parte della pubblica Amministrazione
609-659	A.N.A.S. S.p.A.	Incolunità pubblica Viabilità	Ordinamento Trasporti e viabilità	Criticità in ordine alla pericolosità di strada statale a causa di ritardi nella realizzazione di opera stradale
660-710	A.N.A.S. S.p.A.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico, con particolare riferimento alle modalità di intervento
739	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle regole relative all'accatastamento degli immobili
790	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'annullamento di cartelle di pagamento

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
791	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
792	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
806	I.N.A.I.L.	Infortunistica	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a debenza dei versamenti I.N.A.I.L. non versati
807	I.N.A.I.L.	Infortunistica	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'impossibilità per il Difensore civico di modificare o annullare le decisioni della pubblica Amministrazione
808	I.N.A.I.L.	Infortunistica	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine per riscontrare le note del Difensore civico da parte delle pubbliche Amministrazioni

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

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
249	Regione	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente a controdeduzioni
823 ⁴⁴	Challand-Saint-Anselme	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente atti in materia di acquedotto

⁴⁴ Pratica non ancora conclusa.

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

Nessun caso

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

Nessun caso

ALLEGATO 13 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
42	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
49-50	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
62	Ministero dei Trasporti	Trasporti	Trasporti e viabilità	/
63	Ministero dei Trasporti	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
64	Ministero dei Trasporti	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
65	Ministero dei Trasporti	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
66	Ministero dei Trasporti	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
112	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
113	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
119	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
122	I.N.P.S. Sede del Piemonte ⁴⁵	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
123	I.N.P.S. Sede del Piemonte ⁴⁶	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
124	I.N.P.S. Sede del Piemonte ⁴⁷	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
125	I.N.P.S. Sede del Piemonte ⁴⁸	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	/
126	Polizia di Stato	Circolazione stradale	Ordinamento	/

⁴⁵ L'istante è stata indirizzata per competenza dalla Difensora civica della Regione autonoma Valle d'Aosta alla Difensora civica della Regione Piemonte.

⁴⁶ *Idem.*

⁴⁷ *Idem.*

⁴⁸ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
127	Polizia di Stato	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
138	Parlamento italiano	Provvidenze economiche	Attività economiche	/
184	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
185	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
192	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
193	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
222	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
223	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
224	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
227	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
256	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
267	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
282	Comune di Cremona	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
283	Comune di Cremona	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	/
284	Comune di Cremona	Residenza	Ordinamento	/
290	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
291	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
308	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
309	Guardia di Finanza	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
320	Comune di Trieste	Circolazione stradale	Ordinamento	/
321	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
366-367	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
368-369	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
370-371	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
372-373	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
374-375	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
423	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
484	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
485	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
488	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
489	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
498	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
499	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
509-510	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
531	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
536	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
542-543	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
549	Ministero dell'Interno	Documenti e atti	Ordinamento	/
550	Ministero dell'Interno	Documenti e atti	Ordinamento	/
551	Ministero dell'Interno	Documenti e atti	Ordinamento	/
552	Ministero dell'Interno	Documenti e atti	Ordinamento	/
553	Ministero dell'Interno	Documenti e atti	Ordinamento	/
557	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
582	Guardia di Finanza	Giurisdizione	Ordinamento	/
583	Amministrazione della giustizia	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
584	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
591	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
601	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
602	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
603	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
604	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
605	Comune di Torino	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
606	Comune di Torino	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
607	Comune di Torino	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
725	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
726	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
738	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
742	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
751	Ministero dell'Interno Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al requisito del reddito per la concessione della cittadinanza italiana
752	Ministero dell'Interno Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle tempistiche per la concessione della cittadinanza italiana
753	Ministero dell'Interno Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'intervento del Difensore civico nei confronti delle pubbliche Amministrazioni presenti nella Regione
754	Ministero dell'Interno Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
755	Ministero dell'Interno Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri sanzionatori
756	Ministero dell'Interno Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
761	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
800	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
801	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
817	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
820	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
821	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

ALLEGATO 14 – Questioni tra privati.

Caso n.	Materia
60	Obbligazioni e contratti
68	Contratti bancari
82	Contratto di locazione
91	Lavoro subordinato
94	Proprietà - Condominio
121	Responsabilità contrattuale
141	Rapporti istituzionali
142	Rapporti istituzionali
143	Rapporti istituzionali
144	Obbligazioni e contratti
145	Obbligazioni e contratti
148	Rapporti istituzionali
149 ⁴⁹	Obbligazioni e contratti
199	Rapporti istituzionali
200	Rapporti istituzionali
201	Rapporti istituzionali
202-203	Diritto di famiglia
204-205	Obbligazioni e contratti
206-207	Diritto successorio
242	Patronato
246	Contratto di locazione
265	Proprietà - Condominio
266	Rapporti istituzionali
269	Proprietà - Condominio
270	Proprietà - Condominio
271	Proprietà - Condominio
376-377	Responsabilità civile e penale

⁴⁹ L'istante è stato indirizzato alle Associazioni dei consumatori e degli utenti operanti in Valle d'Aosta.

Caso n.	Materia
410	Obbligazioni e contratti
430	Contratto di locazione
431	Rapporti istituzionali
507-508	Proprietà
522	Contratto utenze energia elettrica
523	Contratto utenze energia elettrica
528	Obbligazioni e contratti
529	Obbligazioni e contratti
530	Obbligazioni e contratti
540-541	Rapporti istituzionali
555	Obbligazioni e contratti
560	Contratto utenze energia elettrica
567	Proprietà - Condominio
568	Rapporti istituzionali
577	Rapporti istituzionali
737	Diritto successorio
786	Proprietà
793	Diritto di famiglia
794	Diritto di famiglia
795	Obbligazioni e contratti
798	Contratto utenza idrica
804	Diritto di famiglia
812	Proprietà
813	Proprietà
816	Proprietà
819	Contratto di locazione

ALLEGATO 15 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
1	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Proposta di miglioramento amministrativo in materia di concessione del contributo per l'affitto causa variazione residenza per sopravvenuto cambio alloggio
2	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Proposta di miglioramento amministrativo in materia di bandi di concorso per l'attribuzione di assegni di studio e contributi alloggio a favore di studenti universitari iscritti presso l'Università della Valle d'Aosta
3 ⁵⁰	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

⁵⁰ Proposta di miglioramento non ancora conclusa.