



CONSEIL DE LA VALLEE CONSIGLIO REGIONALE DELLA VALLE D'AOSTA

Al Presidente
della Camera dei Deputati
Palazzo Montecitorio
P.zza Montecitorio
00186 Roma

OGGETTO: Relazione annuale del Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta per l'anno 2022 - ex art. 16, c. 2, Legge del 15 maggio 1997, n. 127 e succ. mod. e artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, legge regionale 17/2011.

Ill.mo Presidente,

ho l'onore di inoltrare alla S.V. la Relazione di cui all'oggetto tramite posta elettronica certificata.

Significo, altresì, che si provvederà a trasmettere la copia anche in forma cartacea.

Ringraziando per l'attenzione, invio distinti saluti.

La Difensora civica
Adele Squillaci
(documento firmato digitalmente)



CONSEIL DE LA VALLEE
CONSIGLIO REGIONALE DELLA VALLE D'AOSTA

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
BUREAU DU MEDiateur

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO

DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

NELL'ANNO 2022



Aosta – Marzo 2023

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO

DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

NELL'ANNO 2022

Aosta – Marzo 2023

La presente Relazione sull'attività svolta nell'anno 2022 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
Fax 0165-526085
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
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.....	11
1. Cenni all'evoluzione storica della figura del Difensore civico: dalle civiltà antiche a Giustiniano.	11
2. L' <i>Ombudsman</i> svedese e la diffusione di organi di Garanzia in Europa nei secoli XIX° e XX°.....	13
3. Origine e sviluppo dell'istituto del Difensore civico in Italia.	14
4. Il Coordinamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici italiani.	18
5. Il mediatore comunitario, gli organismi internazionali e comunitari. Il Difensore regionale, gli <i>Ombudsmen</i> e i rapporti con gli organismi.	20
5.1. Istituzioni e organismi.	20
5.2. La Difensora civica della Valle d'Aosta e i rapporti con gli organismi internazionali e comunitari.....	23
LA DIFESA CIVICA IN VALLE D'AOSTA	26
1. Le funzioni del Difensore civico.	26
2. Il Difensore civico regionale e il diritto di accesso.	28
3. Ufficio difesa civica: organizzazione, risorse umane, strumentali e criticità.	30
4. Il rapporto con il cittadino e le modalità di tutela.	31
5. Il bilancio generale dell'attività.....	34
6. I casi più significativi.	48
7. Le attività collaterali e divulgative.....	62
OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE	65
APPENDICE	73
ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico regionale.....	77
ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative.	93
ALLEGATO 3 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.....	108
ALLEGATO 4 – Raccomandazione di Ancona – 13-14 ottobre 2020.	110
ALLEGATO 5 – Déclaration d'Aoste – 29 marzo 2019.	114

ALLEGATO 6 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.	116
ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.	122
ALLEGATO 8 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.	124
ALLEGATO 9 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.	126
ALLEGATO 10 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.	128
ALLEGATO 11 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019.	131
ALLEGATO 12 – Charte de Marrakech – 18 mai 2022.	136
ALLEGATO 13 – Déclaration sur l’Ukraine – 12 avril 2022.	142
ALLEGATO 14 – Elenco dei Comuni convenzionati.	144
ALLEGATO 15 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.	147
ALLEGATO 16 – Elenco attività complementari.	148
ALLEGATO 17 – Regione autonoma Valle d’Aosta.	153
ALLEGATO 18 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	167
ALLEGATO 19 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.	174
ALLEGATO 20 – Comuni valdostani convenzionati.	178
1 – Comune di Allein.	178
2 – Comune di Antey-Saint-André.	178
3 – Comune di Aosta.	178
4 – Comune di Arnad.	184
5 – Comune di Arvier.	185
6 – Comune di Avise.	185
7 – Comune di Ayas.	185
8 – Comune di Aymavilles.	185
9 – Comune di Bard.	186
10 – Comune di Bionaz.	186
11 – Comune di Brissogne.	186
12 – Comune di Brusson.	186
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme.	187
14 – Comune di Challand-Saint-Victor.	187
15 – Comune di Chambave.	187
16 – Comune di Chamois.	187
17 – Comune di Champdepraz.	188
18 – Comune di Champorcher.	188
19 – Comune di Charvensod.	188
20 – Comune di Châtillon.	189
21 – Comune di Cogne.	190
22 – Comune di Courmayeur.	190

23 – Comune di Donnas	191
24 – Comune di Doues	191
25 – Comune di Émarèse	192
26 – Comune di Étroubles	192
27 – Comune di Fénis	192
28 – Comune di Fontainemore	192
29 – Comune di Gaby	192
30 – Comune di Gignod	192
31 – Comune di Gressan	193
32 – Comune di Gressoney-La-Trinité	193
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean	194
34 – Comune di Hône	194
35 – Comune di Introd	194
36 – Comune di Issime	194
37 – Comune di Issogne	195
38 – Comune di Jovençon	195
39 – Comune di La Magdeleine	196
40 – Comune di La Salle	196
41 – Comune di La Thuile	196
42 – Comune di Lillianes	196
43 – Comune di Montjovet	196
44 – Comune di Morgex	198
45 – Comune di Nus	198
46 – Comune di Ollomont	199
47 – Comune di Oyace	199
48 – Comune di Perloz	199
49 – Comune di Pollein	199
50 – Comune di Pontboset	200
51 – Comune di Pontey	200
52 – Comune di Pont-Saint-Martin	200
53 – Comune di Pré-Saint-Didier	200
54 – Comune di Quart	200
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame	201
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges	201
57 – Comune di Roisan	201
58 – Comune di Saint-Christophe	201
59 – Comune di Saint-Denis	202
60 – Comune di Saint-Marcel	202
61 – Comune di Saint-Nicolas	202
62 – Comune di Saint-Oyen	203
63 – Comune di Saint-Pierre	203
64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses	203
65 – Comune di Saint-Vincent	203
66 – Comune di Sarre	203
67 – Comune di Torgnon	203
68 – Comune di Valgrisenche	204
69 – Comune di Valpelline	204
70 – Comune di Valsavarenche	204
71 – Comune di Valtournenche	205
72 – Comune di Verrayes	205
73 – Comune di Verrès	205
74 – Comune di Villeneuve	206

ALLEGATO 21 – Unités des Communes valdôtaines.	207
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc	207
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	207
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	207
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	207
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	208
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	208
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	208
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser	208
ALLEGATO 22 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	209
ALLEGATO 23 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi.	217
ALLEGATO 24 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico.....	218
ALLEGATO 25 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico generalizzato.	219
ALLEGATO 26 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	220
ALLEGATO 27 – Questioni tra privati.	227
ALLEGATO 28 – Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano.	231

INTRODUZIONE

Dal 1° febbraio 2022, 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 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)*”.

Questa prima Relazione che ho piacere di presentare ha ad oggetto l'attività svolta dall'Ufficio difesa civica nell'anno solare 2022, salvo il periodo dal 1° al 31 gennaio 2022, data in cui è terminato il mandato del mio predecessore.

I dati comprendono perciò anche il primo mese dell'anno e sono relativi sia ai nuovi casi sia ai casi non ancora conclusi nell'anno 2021. Tuttavia, le osservazioni e i commenti di seguito illustrati si riferiscono, come facilmente intuibile, quasi esclusivamente alle istanze trattate dalla data dell'inizio del mandato quale Difensore civico.

Si premette che le peculiari funzioni del Difensore civico, individuate 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 il maggior spazio possibile 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.

Come si riferirà più nel dettaglio nella relazione, non sono mancati 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.

Nell'ottica proprio di garantire la tutela dei diritti in riferimento ai soggetti più deboli economicamente e culturalmente, mirando sempre a favorire la composizione di contrapposti interessi presenti nel procedimento amministrativo, già dall'8 febbraio 2022 – una settimana dopo l'insediamento – si è dato nuovamente avvio agli accessi dell'utenza, previo

appuntamento e nel rispetto delle misure introdotte, durante la pandemia da SARS-CoV- 2, dalla legislazione statale e dalle disposizioni anche regionali in materia, da considerarsi quali consigli utili di prevenzione della diffusione dello stesso, ancora attuali.

Per tutto questo primo anno di attività gli utenti sono stati tutti, salvo rari casi in cui si è fatto ricorso a contatti telefonici o mediante posta elettronica, personalmente accolti e ascoltati.

Ho nel contempo preso direttamente contatto con i vertici e con alcuni 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 per la risoluzione dei quesiti posti dai cittadini all'Ufficio di difesa civica, nonché nell'esercizio delle altre funzioni riconosciute dalla legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 e successive modificazioni.

Infatti, a partire dal 31 agosto 2022, entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20 *“Disposizioni in materia di Garante dei diritti delle persone con disabilità. Modificazioni alla legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 (Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico. Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico))”*, esercito altresì le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità, oltre a quelle di Garante per l'infanzia e l'adolescenza e di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Nel corso dell'anno 2022, mi è stato dato modo, inoltre, di diffondere la cultura della difesa civica, attraverso due differenti canali: da un lato, illustrando direttamente ad ogni utente che ha chiesto il mio intervento, le funzioni e i limiti dell'azione di tale organo, con particolare riferimento all'opera di mediazione e di facilitazione nella comunicazione con gli enti coinvolti, dall'altro cogliendo le occasioni date dalla 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.

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.

Tuttavia, si è ritenuto opportuno per questa prima Relazione soffermarsi sull'istituto del Difensore civico, la sua evoluzione partendo da una breve ricostruzione storica, il significato delle funzioni riconosciute dalla legge regionale 17/2001 e qualche breve cenno alle istituzioni e organismi europei che a livello internazionale, europeo e nazionale promuovono 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.

Occorre considerare che la presente Relazione si colloca in un momento storico complesso che qualificati osservatori nazionali ed internazionali hanno analizzato, guardando soprattutto agli impatti sull'economia reale e sul sistema finanziario della crisi pandemica, senza dimenticare la valutazione degli effetti del cambiamento climatico né le conseguenze, ancora non quantificabili, di un inatteso scenario di guerra nella vicina Ucraina, foriero di sofferenze umane, di danni economici e di possibile difficoltà nell'approvvigionamento per l'Europa di materie prime, di alimenti e fonti energetiche a prezzi, in taluni casi, per l'utenza finale, raddoppiati.

Non va dimenticato che le misure urgenti e non procrastinabili adottate a livello nazionale e regionale per combattere il crescente grado di povertà assoluta in cui vivono 1,4 milioni di italiani e i primi effetti della pandemia a livello economico e sociale, hanno determinato necessariamente per l'avvertita connessione tra competitività del Paese, digitalizzazione e tempi di risposta ai cittadini nelle aule giudiziarie, un'ipotesi di riforma processuale e ordinamentale di cui alla legge 26 novembre 2021, n. 206 *“Delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e misure urgenti di razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie, nonché in materia di esecuzione forzata”* ancora in cammino.

La Mediatrice europea e il Coordinamento dei Difensori civici hanno fatto propria l'urgenza di progredire rapidamente nella digitalizzazione, facendo riferimento però alla realtà di ogni regione e pensando a tale processo, non solo come un'opportunità per tutti, ma anche con sguardo, sempre attento, a coloro che per l'età, il livello culturale e le possibilità economiche non possono accedere così facilmente ai vantaggi e ai benefici delle nuove tecnologie, proprio nell'importante rapporto con le pubbliche amministrazioni.

Si auspica che questa Relazione possa rappresentare, quindi, uno strumento di analisi dell'attività effettuata nell'anno 2022, quale contributo dell'organo di garanzia, nel rispetto dei principi e criteri di trasparenza, economicità, imparzialità ed efficacia che governano ogni attività di una pubblica amministrazione, al miglioramento dei tempi di risposta, della 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 che la stessa si presenta divisa in due parti.

La prima è dedicata 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 2022, ritenuti interessanti o significativi sia per le pubbliche amministrazioni sia per la comunità valdostana per tentare di riprendere un dialogo, fiducioso e aperto, tra utenti e amministrazioni, corredata da 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 Consiglio regionale per la fiducia che mi è stata accordata all'atto dell'elezione e durante l'anno 2022, in momenti condivisi di difficoltà della comunità valdostana in epoca di crisi e di carenza di risorse umane e strumentali che accomunano tutte le amministrazioni e sentite anche dall'Ufficio difesa civica.

Estendo i ringraziamenti in particolare al Presidente del Consiglio, ai consiglieri componenti della Prima Commissione, all'Ufficio di Presidenza, al Segretario generale e al suo staff per la collaborazione e il supporto ricevuti; all'Avvocatura regionale per i costruttivi e arricchenti confronti e agli Amministratori dei Comuni e delle *Unités des Communes valdôtaines*.

Infine, tengo in particolar modo a ringraziare 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 Guyon Pellissier e il funzionario Dario Detti, per il qualificato e lodevole apporto professionale e la collaborazione prestata in frangenti di particolare criticità reperibili nella descrizione dell'organizzazione dell'Ufficio contenuta nella relazione.

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. Cenni all'evoluzione storica della figura del Difensore civico: dalle civiltà antiche a Giustiniano.

Già le civiltà antiche, nella prima metà del III° secolo d.C. e successivamente in molte aree dell'impero Romano d'Oriente, prevedevano figure con denominazione diverse, che si occupavano di difendere in cause civili di minore importanza e in materia fiscale coloro che vivevano nelle campagne, persone spesso in situazione di assoluta povertà.

Queste figure si trovavano in una posizione intermedia tra le gerarchie delle strutture periferiche dello Stato e le comunità locali.

Non va dimenticato, per una giusta collocazione storica della figura del *defensor civitatis*, 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 “il nucleo originario della *civitas* romana è la famiglia, da non intendersi nell'accezione moderna, in quanto essa, all'origine, era un vero e proprio organo politico, con fini cioè di organizzazione all'interno e di difesa verso l'esterno. Le famiglie che avevano il medesimo capostipite si riunivano in *gentes*, accomunate, pertanto, dallo stesso nome, definito *gentilicium*. (...). Dalla fusione delle *gentes* – le sole titolari di sovranità, onde solo l'appartenenza ad esse rende veri cittadini – nasce la *civitas*. La massa estranea alla *gentes*, e quindi non appartenente, costituisce la *plebe*.”.

In molte città di cultura greca, già nel III° secolo d.C. operavano gli “*ecdici*” organi monocratici con poteri giurisdizionali legati alle comunità locali, che assolvevano a compiti di conciliazione tra litiganti e preposti, in termini generali, ad attività di tutela di interessi della comunità cittadina e i “*syndici*” organi collegiali di collegamento con il governatore provinciale o l'imperatore, con un'attività di selezione e analisi delle istanze e denunce dei *cives*.

Il contesto storico e la grande produzione normativa dalla caduta dell'impero romano a Giustiniano, introducono interessanti novità su questi “Difensori del popolo”, su cui ci si sofferma sinteticamente.

Il periodo intercorrente tra la fine del IV° secolo d.C. e i provvedimenti normativi di Giustiniano vede inizialmente l'introduzione nell'Impero romano di Oriente della figura del Defensor che operava a livello locale nel tutelare i meno abbienti da vessazioni tramite imposizioni inique di tributi e dalle angherie dei funzionari imperiali.

Il Defensor era collocato nell'apparato statale tra la burocrazia imperiale e le istituzioni locali delle città. I primi provvedimenti che regolano tale istituto riconoscono il potere del Defensor che ha un rapporto diretto con il Governatore della rispettiva Provincia di tutelare chiunque dagli abusi di chi ricopriva cariche pubbliche.

Alcune leggi imperiali conferiscono, inoltre, al Defensor poteri di polizia locale per proteggere da atti di brigantaggio la plebe, intervenire per sopprimere la pratica di riti pagani oppure impedire l'esportazione di merci proibite.

Nell'Impero romano d'occidente le leggi che disciplinano il Defensor riconoscono, innanzitutto, al Governo centrale il potere di nomina dello stesso. Tale figura non era posta alla difesa di chiunque subisse un sopruso dall'aristocrazia senatoria e in seguito dai signori feudali, ma solo dei plebei.

È interessante notare che, nel V° secolo d.C., l'Imperatore conferì nuove funzioni al Defensor, imponendo la tutela delle gerarchie ecclesiastiche, proteggendo le stesse dagli eretici cui fu proibita l'invasione delle Chiese e persino di riunirsi.

Con il trascorrere del tempo la Chiesa nominò direttamente propri difensori per la protezione di beni e interessi temporali e per aiutare i poveri.

Si giunse, infine, ad una legge con la quale l'Imperatore stabilì che chi ricopriva tale carica dovesse essere di religione cristiano-ortodossa. La nomina era del Prefetto del Pretorio che sceglieva tra le persone autorevoli della città quali vescovi, *curiales*, proprietari terrieri o appartenenti al clero.

Nell'impero romano d'Oriente, il Codex Teodosiano accentuò il legame e ruolo "statale" del Defensor, sminuendo l'importanza del legame con le città e le prassi locali, anche se il Defensor continuò a vigilare sul buon andamento dell'attività amministrativa nelle comunità e proteggere la plebe valutando, tra l'altro, l'idoneità dei fideiussori a prestare garanzia.

La normativa concernente il Defensor nell'impero romano d'Occidente portò ad un lento decadimento di tale istituzione. Tuttavia, si riconobbe che il Defensor dovesse essere eletto dal popolo. La nomina era dell'Imperatore, dopo un accertamento da parte del Governatore che la persona fosse onesta e moralmente ineccepibile; il Defensor doveva riferire all'Imperatore gli esiti della sua attività di protezione della plebe, evidenziando gli abusi.

Giustiniano innovò, con importanti provvedimenti normativi, dandogli maggiore autonomia. La riforma di tale istituto determinò che, da un lato il Defensor fosse sempre più parte

dell'apparato burocratico statale, dall'altro non eliminò il legame con le città, prevedendo la designazione delle altre cariche locali e che si occupasse della comunità territorialmente di riferimento. L'incarico poteva durare due anni, rinnovabile una sola volta.

Il Defensor poteva rimuovere, ricevute segnalazioni dai cittadini, i giudici corrotti; doveva controllare tra l'altro la vendita di beni ecclesiastici, nel rispetto del divieto di alienare alcuni beni, vigilare sulla solvibilità del fideiussore che facesse da garante di un contribuente per il pagamento di tributi oppure denunciare al Vescovo chi giocasse d'azzardo o chi assistesse a spettacoli osceni.

I provvedimenti normativi giustinianei di maggiore rilevanza riguardarono il compito attribuito al Prefetto del Pretorio del potere di controllare l'operato del Defensor che doveva agire con autonomia e indipendenza e dimostrasse di essere degno di ricoprirlo. Le funzioni di "magistrato" e quelle di polizia sono state accentuate da leggi successive: il Defensor, ad esempio, doveva vigilare sui cittadini cui era vietato di fabbricare armi e segnalare ai superiori i monaci che si intrattenessero in locande.

Il Defensor aveva comunque il dovere di intervenire se il processo si fosse tenuto in luogo diverso dalla residenza del teste da escutere e quello di evitare che i testimoni fossero sottoposti a torture su ordine del giudice.

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

2. L'*Ombudsman* svedese e la diffusione di organi di Garanzia in Europa nei secoli XIX° e XX°.

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.

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'*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.

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.

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.”.

In base alla legge 142/90, il Difensore civico svolge un ruolo di garante dell’imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, segnalando anche di propria iniziativa abusi, disfunzioni, carenze e ritardi delle amministrazioni nei confronti dei cittadini, ed esercita le sue funzioni in piena autonomia e indipendenza.

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 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 sul 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 2022 non si registrano particolari modificazioni delle vigenti leggi concernenti la disciplina e il funzionamento dell'istituto del Difensore civico.

La Regione Lombardia, con legge regionale 8 agosto 2022, n. 18 *“Riorganizzazione degli organi di garanzia regionali: Difensore regionale, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, garante regionale per la tutela delle vittime di reato, Garante regionale per la tutela delle persone con disabilità”* interviene, a ben guardare, non tanto per modificare le leggi regionali vigenti, quanto per creare coordinamento tra le autorità di garanzia regionali. In merito alla figura del Difensore civico è interessante evidenziare che l'articolo 5 della legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18 *“Disciplina del Difensore civico”* è stato modificato dalla l.r. 18/2002. Pertanto, per revocare l'organo si devono verificare “gravi e ripetute violazioni di legge, per accertata inefficienza o per condotte incompatibili con la dignità della carica.”.

La succitata l.r. 18/2010 è intervenuta anche sulle funzioni svolte dal Difensore civico, eliminando le seguenti disposizioni: il Difensore esercita le funzioni previste dalla legge regionale recante *“Istituzione del Garante regionale per la tutela delle persone con disabilità”* e collabora con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza ai sensi della legge regionale 30 marzo 2009, n. 6 *“Istituzione della figura e dell'Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza”*.

Si fa presente, concludendo, che la Regione Calabria, nella legge regionale 4 agosto 2022, n. 29, istitutiva del Garante regionale dei diritti delle persone con disabilità, ha equiparato il trattamento economico previsto per il nuovo organo di garanzia a quello del Difensore civico.

4. Il Coordinamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici italiani.

Il Coordinamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni 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 dell'Assemblea Consigli regionali 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 dell’Assemblea, dei Consigli regionali 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 2022, ha nuovamente auspicato sia al più presto colmata, per la difesa delle comunità prive di questo organo.

Nel corso dell’anno in esame, in data 18 gennaio 2022, il Coordinamento nazionale ha riconfermato alla carica di Vice Presidente il Difensore civico della Regione Toscana, Sandro Vannini, già assunto una prima volta il 4 dicembre 2019.

Si è reso poi necessario riunire il Coordinamento per l’elezione del nuovo Presidente, decaduto automaticamente dalla carica, a partire dal 1° febbraio 2021, il Difensore civico della Regione autonoma Valle d’Aosta, Enrico Formento Dojot, essendone venuto meno il mandato di difesa civica valdostana in data 31 gennaio 2022.

In data 30 marzo 2022 è stato quindi eletto Presidente il Difensore civico della Regione Toscana, Sandro Vannini, – già Vice Presidente del Coordinamento nazionale stesso –, affiancato da due Vice Presidenti, cariche ricoperte rispettivamente dalla Difensora civica della Regione Basilicata, Antonia Fiordelisi – che già ricopriva tale carica dal 23 marzo 2021 – e dal Difensore civico della Regione Umbria, Marcello Pecorari.

Il Coordinamento nazionale ha poi eletto un nuovo Presidente in data 26 maggio 2022, nella persona del Difensore civico della Regione Lazio, Marino Fardelli, essendo decaduto da tale carica il Difensore civico della Regione Toscana, dopo l’accettazione di un nuovo incarico incompatibile con la funzione di Difensore civico, come previsto dalla legge della Regione Toscana che disciplina il funzionamento di tale figura.

I successivi coordinamenti si sono svolti a Trieste (30 settembre-1° ottobre 2022) e a Perugia (17 e 18 ottobre 2022). In entrambe le occasioni di riunione del coordinamento al di fuori della sede istituzionale, è stata vissuta un'esperienza con spunti di riflessione, momenti di dibattito, di lavoro e approfondimento su tematiche che vedono la difesa civica svolgere compiti a tutela di tutti i cittadini.

I lavori hanno messo in luce una comunità di intenti sui lavori svolti da ogni difesa civica, ma anche una condivisione, all'insegna della trasparenza, per aggiungere suggerimenti e indicazioni su come affrontare le varie istanze che, quotidianamente, provengono dai cittadini.

In occasione dell'incontro di Perugia, è stato proposto di istituire dei gruppi di lavoro interni al Coordinamento nazionale sulle seguenti aree tematiche:

- 1) ANCI;
- 2) Identità digitale e digitalizzazione;
- 3) Disabilità e accessibilità;
- 4) Pari opportunità
- 5) Accesso e trasparenza amministrativa;
- 6) Sanità e diritto alla salute;
- 7) Potere sostitutivo commissario ad Acta (136 TUEL).

Il Coordinamento, con il contributo anche del Difensore valdostano che ha curato la traduzione del documento in lingua francese, ha approvato, in occasione della seduta del 30 marzo 2022, uno studio sul tema “Difesa civica, *digital divide* e cittadinanza digitale” dei Difensori civici del Lazio, della Toscana, della Basilicata, del Piemonte, delle province autonome di Bolzano e di Trento.

Si segnala, per concludere, che il Coordinamento, nell'anno 2022, ha rivisitato il sito sulla difesa civica italiana. Il sito è reperibile in internet, accedendo a www.coordifesacivicaitalia.it. È possibile accedere alle principali iniziative del coordinamento e ai contributi che i singoli Difensori civici ritengono di condividere e pubblicare.

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 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.

Il *Médiateur de la République* è stato invece istituito 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 (*The International Ombudsman Institut* - 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*.

La 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: 21 provenienti del continente europeo, 7 dal continente americano e 21 da quello africano.

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 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.

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.

La mediatrice europea, Emily O'Really, ha promosso, infatti, la conferenza annuale della Rete europea dei Difensori civici, a Strasburgo, nelle date del 27 e 28 aprile 2022, dal titolo "Il ruolo dei mediatori in tempo di crisi". Tema centrale è stato il modo cui affrontare le sfide poste dalla digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni, fenomeno che ha subito una forte accelerazione durante la pandemia.

All'incontro hanno partecipato, in rappresentanza del Coordinamento dei Difensori civici, il Difensore civico del Lazio, Marino Fardelli, e il Difensore della Provincia autonoma di Bolzano, Gabriele Morandell, portando all'attenzione dei mediatori e difensori l'approfondimento svolto recante "Difesa civica, *digital divide* e cittadinanza digitale". I Difensori Fardelli e Morandell hanno messo in evidenza l'importanza di istanze pervenute dai cittadini di difficile accesso ai servizi digitali, alla connessione e alle infrastrutture, sottolineando l'importanza di essere inclusivi, non lasciando indietro le persone più fragili e meno abbienti. La Difensora Morandell ha commentato, nell'intervento del 28 aprile 2022, gli oneri che spesso ricadono, ingiustamente, sui cittadini nei processi di snellimento e digitalizzazione, soffermandosi, per esempio, sul costo a carico di utenza anziana per il rinnovo patente per avvalersi dell'ausilio di soggetti privati, onde evitare accessi digitali o il dover affrontare uno spostamento comunque costoso per recarsi negli uffici di competenza.

La mediatrice francese ha acutamente osservato che, pur condividendo l'intento di includere tutti nel positivo fenomeno della digitalizzazione, occorre rammentare che anche i cosiddetti "nativi digitali" accedono con facilità ai canali delle pubbliche amministrazioni, ma non hanno

talvolta gli strumenti culturali per compilare la modulistica, rallentando di fatto l'accesso a benefici o contributi.

La Conferenza ha, tuttavia, iniziato i propri lavori, ascoltando il doloroso racconto della mediatrice ucraina, Liudmyla Denisova, che ha rappresentato lo scenario di guerra e la violazione di diritti umani ai danni soprattutto di donne e bambini.

Al termine della Conferenza, i Difensori nazionali e regionali della Francia, Belgio e Lussemburgo hanno proposto una dichiarazione a sostegno della difesa dei diritti della popolazione ucraina (Allegato 13), a fronte di atti di violenza e contro l'umanità qualificabili come crimini di guerra.

La Difensora della Valle d'Aosta ha condiviso la dichiarazione e sottoscritto la stessa.

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.

The International Ombudsman Institut (I.O.I.) ha promosso alcuni incontri, tra cui un *webinar* tenutosi in data 15 novembre 2022, su sollecitazione di alcuni membri di provenienza africana, sulla figura dell'*Ombudsman*, cercando di evidenziare le *best practices*, in caso di utenza che si presenti agli uffici di difesa civica con un atteggiamento poco disponibile al confronto e piuttosto aggressivo. I relatori di questo *webinar* sono stati l'Onorevole Joseph Whittal, Commissario per i diritti umani e la giustizia amministrativa, Ghana, l'Avvocato Neels Van der Merwe, Investigatore Senior, Ufficio del Protettore Pubblico del Sud Africa e la signora Deborah Glass, Difensore civico del Victoria in Australia.

Si è evidenziato, da parte dei relatori, che l'*Ombudsman* di tutto il mondo condivide l'esperienza nell'affrontare i comportamenti problematici delle persone che accedono ai loro servizi.

Si fa presente, nel corso della videoconferenza, che le persone possono essere arrabbiate o frustrate quando si rivolgono all'*Ombudsman*, a volte, a volte con buone ragioni. In alcuni casi sembrano essere vulnerabili o in difficoltà, in altri non sono intenzionati ad ascoltare i consigli forniti e, occasionalmente, potrebbero persino dimostrare un comportamento offensivo o minaccioso.

Sebbene questo tipo di comportamento sia impegnativo e difficile da affrontare, i relatori hanno cercato di offrire degli strumenti agli *Ombudsmen*, insistendo molto sulla necessità di formare il personale che si interfaccia che deve cercare di contenere le esternazioni e

richiamare l'attenzione dell'utente sulla circostanza che, rapportandosi ad un organo di garanzia, si sta rivolgendo ad un pubblico ufficiale.

Chiaramente lo scenario internazionale presenta delle differenze con la realtà regionale valdostana, nella quale non si registrano, al momento, comportamenti aggressivi dei cittadini nei confronti del personale dell'Ufficio difesa civica o della Difensora.

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.

Preme sottolineare, prima di tutto, che le competenze e i compiti del Difensore civico non si limitano a quelle propriamente ascrivibili alla difesa civica e sulle quali ci si soffermerà a breve, ma concernono anche l’esercizio delle altre funzioni che la legge ha attribuito all’organo.

Il Difensore civico svolge le seguenti funzioni:

- 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.

In estrema sintesi il Difensore civico è organo terzo, imparziale ed autonomo, 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.

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 527 (atti osceni), 628 (rapina) e i delitti contro la persona (articoli 575 e seguenti sino all'articolo 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 data anche mediante 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 interrompe 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, a partire dall'8 febbraio 2022, ha aperto al pubblico, ricevendo, su appuntamento, l'utenza nella sede di via Boniface Festaz 46 ad Aosta, ogni martedì e mercoledì, nelle fasce orarie stabilite sia al mattino sia al pomeriggio.

Si è assicurata, come di consueto, la possibilità di fissare un appuntamento, in caso di particolari esigenze dell'utenza, anche in orari e giorni diversi.

Tale apertura, avvenuta dopo una settimana dall'insediamento, interviene dopo la parentesi di chiusura al pubblico determinata dalla pandemia nell'anno 2021 e nel mese di gennaio 2022.

A partire dal mese di febbraio, la Difensora civica si è resa disponibile, altresì, alla ripresa dei colloqui con i detenuti, presso la casa circondariale di Brissogne.

La sospensione dei colloqui con i cittadini e i detenuti e della possibilità di dare riscontro formale alle istanze dei cittadini si è verificata solo nel periodo tra il 26 luglio e il 26 agosto 2022, in esecuzione della sentenza del T.A.R. Valle d'Aosta n. 28 del 2022 che ha comportato la decadenza dall'incarico di Difensore, durante il quale l'ufficio ha continuato con la consueta attività di istruzione delle pratiche.

La questione è stata risolta e chiarita definitivamente dalla sentenza del Consiglio di Stato del 17 gennaio 2023 che ha confermato la legittimità del provvedimento di elezione del Difensore

civico del 12 gennaio 2022 e la conformità alle disposizioni della legge regionale 17/2011 dell'*iter* seguito dal Consiglio regionale.

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'accesso 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 compone oggi di 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 dal mio predecessore nelle relazioni, 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.

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 203.300 per l'anno 2022 (nel 2021 erano pari a 194.450, poi portati a 200.950 euro e nel 2020 a euro 210.100).

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, 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.

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.

Fasi Procedurali di un Intervento di Difesa Civica

FASE DELL'INIZIATIVA

FASE DELL'ISTRUTTORIA

FASE CONCLUSIVA

FASE DELL'INIZIATIVA



Un Cittadino
presenta una
richiesta



Telefonando



Prendendo un appuntamento



Inviando una lettera



Inviando una email

La Fase dell'Iniziativa può concludersi

Già nella fase dell'Iniziativa

- Se servono solo veloci chiarimenti tecnico-giuridici per comprendere un problema.
- Se l'utente 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

Si conclude quando:



Si ottengono risposte esaurienti alle questioni poste

FASE CONCLUSIVA



5. Il bilancio generale dell'attività.

Nel corso dell'esercizio 2022, l'Ufficio ha trattato 920 casi, di cui non conclusi 1 del 2018, 1 del 2019, 3 del 2020 e 53 del 2021.

I casi non ancora conclusi ammontano a 34, tutti aperti nel 2022. La tabella 1 evidenzia, altresì, la percentuale dei casi definiti nell'anno che è del 96,3% nell'anno 2022, la più alta del quinquennio 2017/2022. Pertanto, la percentuale di pratiche non concluse corrisponde al 3,7% nel 2022, a fronte del 5,52 % del 2021, del 4,31% del 2020, del 6,26 del 2019, dell'11,3% del 2018 e del 4,1% del 2017

Si rammenta che i casi rappresentano le domande poste da ciascun cittadino, non il numero delle persone che si sono rivolte all'Ufficio difesa civica.

Tali domande sono classificate, 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, con l'eccezione delle richieste di riesame del diniego o del differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi, del diritto di accesso civico e del diritto di accesso civico generalizzato.

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 con i dati riferiti ai cinque anni precedenti, riportato nella tabella 1, rivela una lieve diminuzione della casistica trattata nel corso dell'anno in relazione al 2021.

Tale diminuzione è stata determinata da più fattori tra i quali il venir meno della presenza di 68 unità relative ad istanze collettive rispetto a quelle registrate nel 2021 (261 unità). Inoltre, i 64 casi, che erano comunque già di competenza del Difensore civico quale titolare della difesa civica regionale, sono stati illustrati in separata Relazione ad essi dedicata come disposto dall'articolo 15, comma 1, della legge regionale 17/2001, novellato dalla legge regionale 20/2022.

Il lieve scostamento dai dati del 2021 potrebbe dipendere parzialmente, anche dal periodo di decadenza dalle funzioni della Difensora civica, dal 26 luglio al 26 agosto 2022, in esecuzione della sentenza T.A.R. Valle d'Aosta n. 38/2022, situazione che non ha consentito i colloqui in presenza e la conclusione formale degli *iter*, ma solo l'istruttoria delle pratiche, generando incertezza nei cittadini sulla possibilità di accesso all'ufficio e di riscontro dello stesso alle questioni sottoposte.

Per completezza, si rammenta comunque che, nell'esercizio 2019, erano 47 i casi che facevano parte della Relazione del Difensore civico concernenti situazioni inerenti a minori, già di competenza dello stesso quale titolare della difesa civica regionale, esposte dai cittadini prima dell'attribuzione di nuove funzioni. Si ricorda che tali funzioni sono state attribuite dal 17 aprile 2019 al Difensore civico, in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, come previsto dalla legge regionale 17/2011 e successive modificazioni.

A suo tempo era stato deciso di mantenere l'insieme delle istanze prodotte prima dell'entrata in vigore della succitata modificazione della l.r. 17/2001, dandone tuttavia indicazione nelle tabelle allegate. A partire dall'esercizio 2020 tutti i casi attinenti i minori sono stati inseriti nella Relazione ad essi dedicata.

Si precisa che nella presente Relazione sono state riportate anche le 12 questioni relative a persone con disabilità portate all'attenzione della Difensora civica prima dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha conferito alla Difensora civica le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

TABELLA 1 – Casi trattati e nuovi dal 2017 al 2022.

Anno	Numero casi trattati	Casi nuovi	Casi definiti nell'anno	% casi definiti nell'anno	Pratiche non concluse	% pratiche non concluse
2017	1.016	971	974	95,9%	42	4,1%
2018	1.024	982	908	88,7%	116	11,3%
2019	1.438	1.322	1.348	93,7%	90	6,3%
2020	881	791	843	95,7%	38	4,3%
2021	1.051	1.013	993	94,5%	58	5,5%
2022*	920	862	887	96,3%	34	3,7%

* Dal 2017 al 30 agosto 2022, i casi relativi alle persone con disabilità sono stati computati come questioni relative alle funzioni proprie del Difensore civico, mentre dal 31 agosto 2022 gli ulteriori 64 casi vengono trattati dalla Difensora civica nelle sue nuove funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità e riportati in apposita Relazione in applicazione delle disposizioni previste dall'articolo 15, comma 1, della legge regionale n. 17/2001 così come novellato dall'articolo 3, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.

La tabella 2 riporta la casistica trattata dall'Ufficio di difesa civica valdostano degli ultimi sei anni (2017-2022), suddivisa per mese.

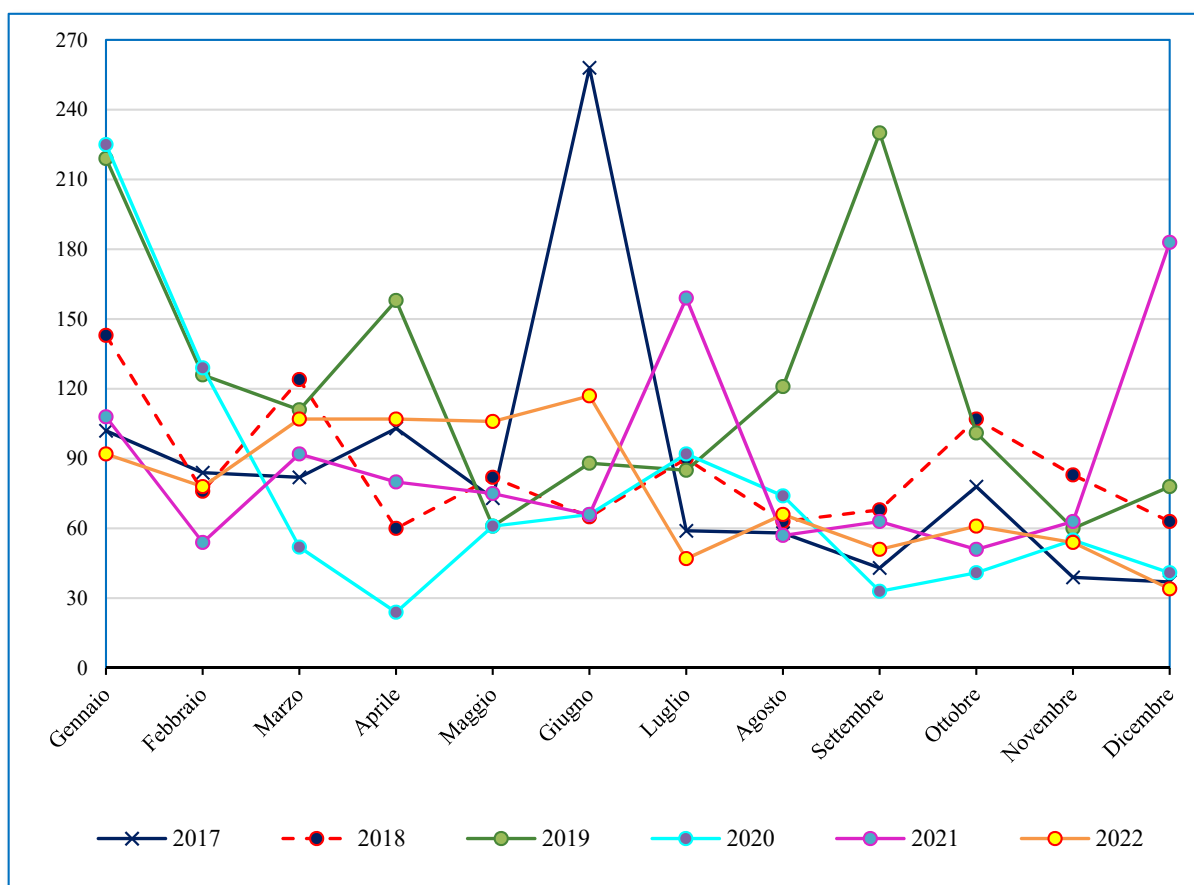
TABELLA 2 – Casi trattati negli anni 2017 al 2022 suddivisi per mese.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gennaio	102	143	219	225	108	92
Febbraio	84	76	126	129	54	78
Marzo	82	124	111	52	92	107
Aprile	103	60	158	24	80	107
Maggio	73	82	61	61	75	106
Giugno	258	65	88	66	66	117
Luglio	59	90	85	92	159	47
Agosto	58	63	121	74	57	66
Settembre	43	68	230	33	63	51
Ottobre	78	107	101	41	51	61
Novembre	39	83	60	55	63	54
Dicembre	37	63	78	41	183	34
Totale casi	1016	1024	1438	893	1051	920

Il grafico sotto riportato che descrive l'andamento dei casi trattati da questo Ufficio di difesa civica valdostana nel corso dei mesi, evidenzia vari picchi. Fra questi ve ne sono alcuni che si ripresentano ogni anno nel mese di gennaio: essi rappresentano i casi trattati ad inizio anno costituiti dalla sommatoria dei nuovi casi dell'anno preso in considerazione e dei casi non ancora conclusi al 31 dicembre dell'anno precedente. Per converso, gli altri picchi corrispondono all'insieme di casi unicamente nuovi fra i quali vi sono anche istanze collettive ossia rappresentate da più utenti.

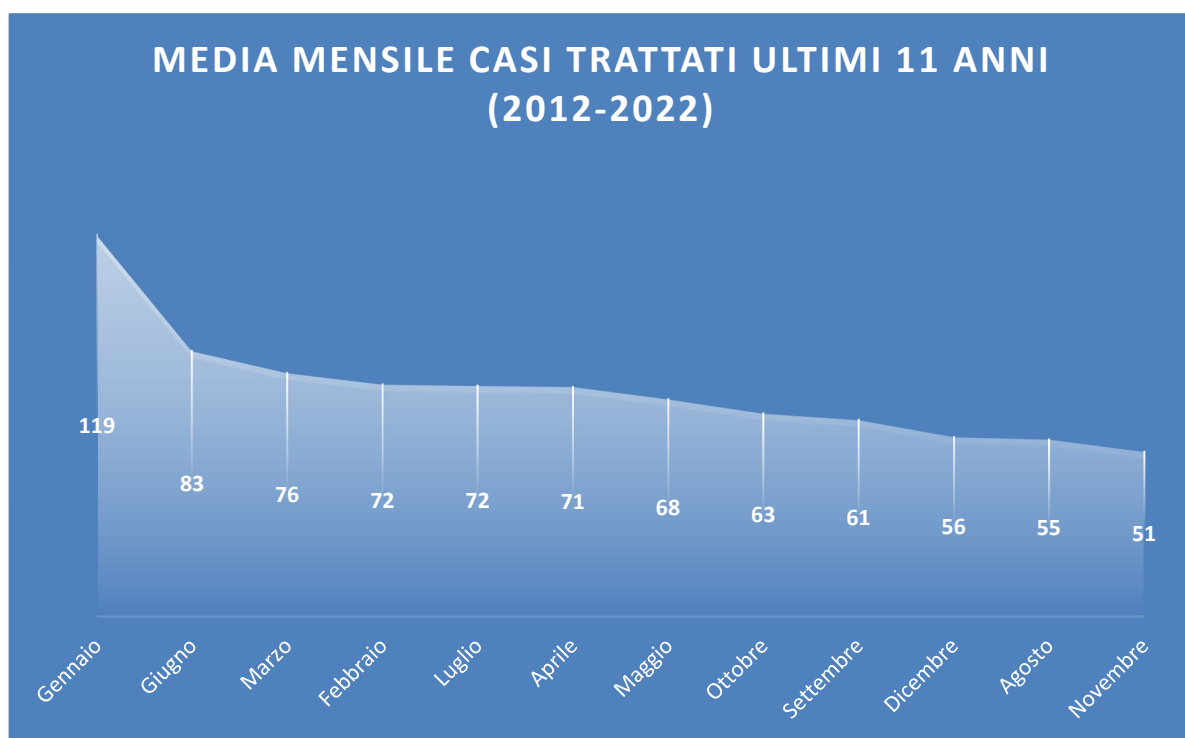
La lettura di questo grafico evidenzia che l'andamento dei casi trattati non permette di stabilire, in nessuna annualità considerata, una relazione di dipendenza tra il numero di casi trattati e il periodo temporale, evidenziando quindi una totale casualità tra i due dati.

GRAFICO 2 – Casi trattati negli anni 2017 al 2022 suddivisi per mese.



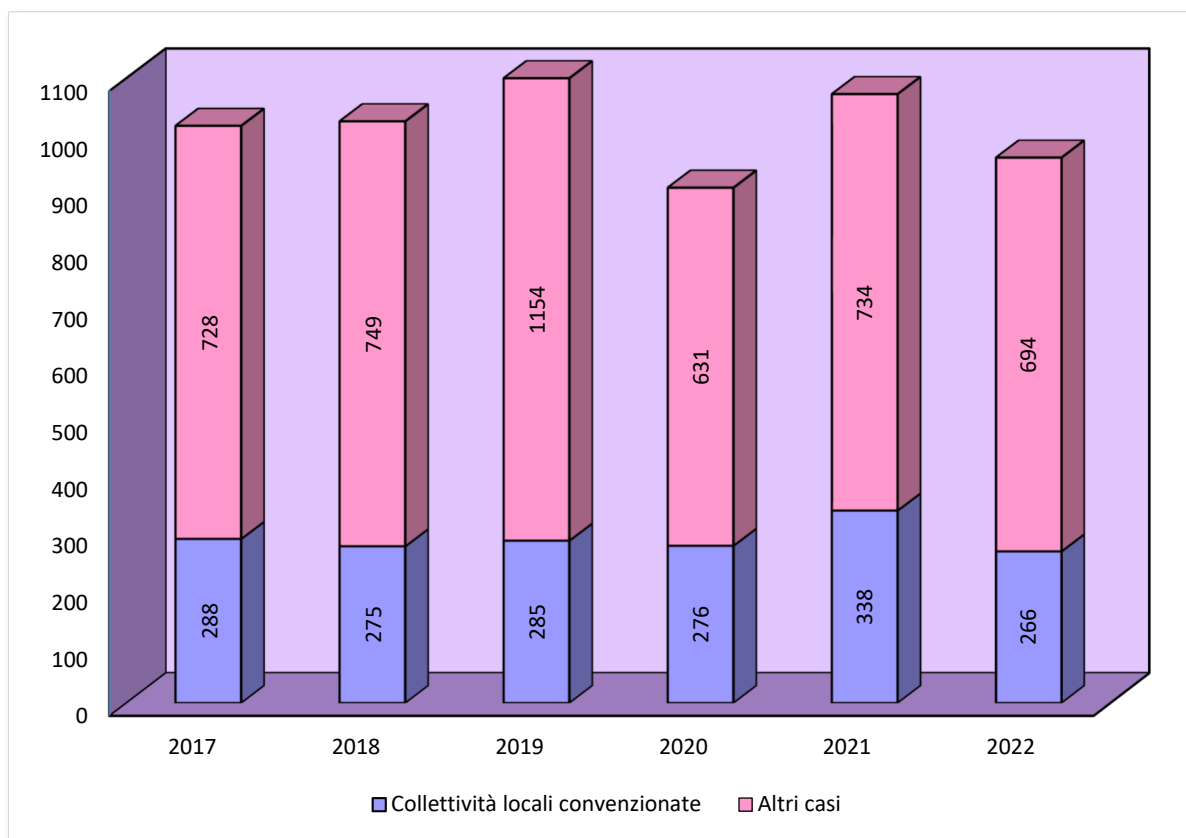
Il grafico successivo rappresenta la media mensile dei casi trattati negli ultimi sei anni (2017-2022).

GRAFICO 3 – Media mensile dei casi trattati dal 2017 al 2022.



Il grafico che segue illustra l'incidenza della casistica riferita agli Enti locali convenzionati sull'attività complessiva.

GRAFICO 3 – Incidenza della casistica relativa agli Enti locali convenzionati sull'insieme dei casi trattati dal 2017 al 2022.



Gli affari sono distribuiti tra gli Enti o categorie di Enti di riferimento, come indicato nella tabella 3 e nel grafico 4. Da quest'ultima si evince che rispetto al 2021, anche nell'esercizio in esame, i Comuni, ormai tutti convenzionati, mantengono la prima posizione con 262 casi.

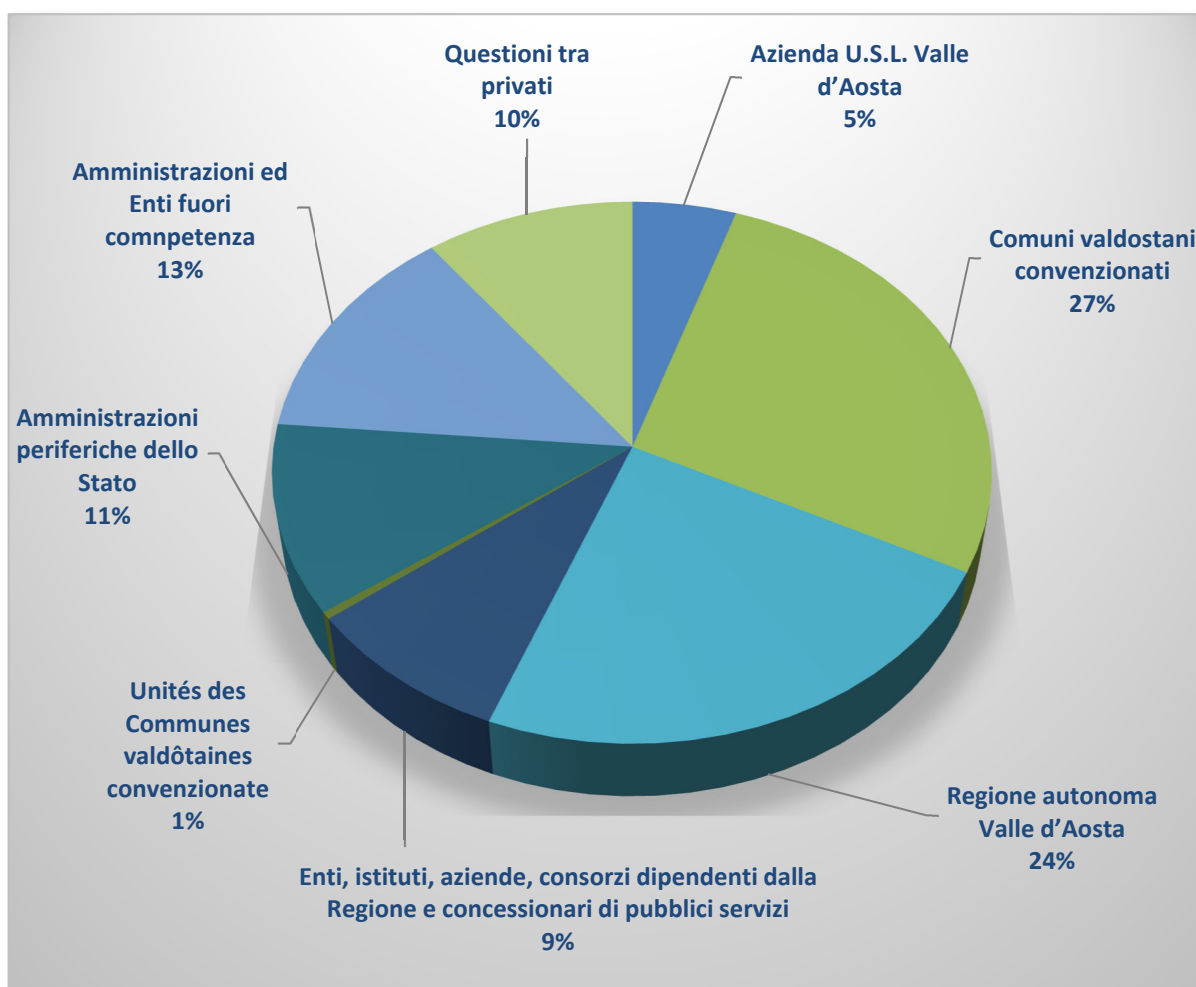
Secondo posto per le Amministrazioni ed Enti fuori competenza che hanno fatto registrare una diminuzione in termini numerici pari a 113 unità e una flessione percentuale di 9 punti.

La Regione nell'esercizio de quo ha registrato invece un incremento numerico di 28 unità raggiungendo 226 casi, pari al 24%. Seguono poi rispettivamente: le Amministrazioni periferiche dello Stato – 108 casi –, con un importante aumento numerico rispetto al 2021, pari a 37 unità equivalente ad un aumento pari di 4 punti percentuali; l'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta – 49 casi – che ha registrato un decremento di 1 punto percentuale; gli Enti, Istituti, Aziende, Consorzi dipendenti dalla Regione – 84 casi – che hanno registrato per converso un incremento pari a 26 unità, pari al 4%; e, infine, le *Unités des Communes valdôtaines*, con soli 4 casi, hanno registrato una diminuzione numerica di 2 punti percentuali. Quanto alle richieste improprie, ovvero quelle che hanno ad oggetto questioni tra privati, al di fuori della competenza del Difensore che può quindi solo dare un consiglio, ma non intervenire a tutela del cittadino, la loro entità – 99 casi – è diminuita di sole 5 unità.

**TABELLA 3 – Suddivisione dei casi per Ente o categoria di Enti
Anno 2022.**

Enti	Casi	%
1 – Regione autonoma Valle d’Aosta	226	24%
2 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi	84	9%
3 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	49	5%
4 – Comuni valdostani convenzionati	262	27%
5 – <i>Unités des Communes valdôtaines</i> convenzionate	4	1%
6 – Amministrazioni periferiche dello Stato	108	11%
7 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza	128	13%
8 – <i>Questioni tra privati</i>	99	10%
Totale	960*	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.		

**GRAFICO 4 – Suddivisione dei casi per Ente o categoria di Enti
Anno 2022.**



Quanto alla distribuzione dei casi per materia, emerge in misura significativa che le aree tematiche (Tabella 4 e grafico 5) che più frequentemente determinano l'oggetto dell'istanza riguardano il settore dell'*ordinamento* (344 casi), a carattere trasversale, nell'ambito del quale si ricomprendono, tra le altre, citando le materie più rilevanti in termini numerici, i rapporti istituzionali (93 casi), i tributi (60 casi), fra i quali anche quelli locali (34 casi), le sanzioni amministrative (19 casi), nonché la residenza e la circolazione stradale (entrambe 17 casi), seguito dai settori della *sanità* (92 casi) che ricomprende l'igiene e sanità pubblica (65 casi) e i servizi sanitari (27 casi), dell'*organizzazione* (83 casi), segnatamente in ordine al rapporto di lavoro alle dipendenze dell'Ente pubblico (77 casi), dell'*assetto del territorio* (73 casi) che ricomprende tra l'altro l'edilizia (39 casi), l'urbanistica (16 casi), le espropriazioni (10 casi), le opere pubbliche (7 casi) nonché la difesa del suolo (1 caso), dei *trasporti e della viabilità* (38 casi), dell'*istruzione, cultura e formazione professionale* (10 casi) che ha riguardato nel dettaglio il personale docente (6 casi), l'istruzione (3 casi), nonché i beni e le attività culturali (1 caso) e ancora dal settore dell'*ambiente* (7 casi) concernenti lo stoccaggio dei rifiuti (4 casi), l'inquinamento (2 casi) nonché l'inquinamento acustico (1 caso).

L'ufficio difesa civica è stato interpellato particolarmente nel settore dell'assistenza sociale che, nell'esercizio in esame, consta di 191 casi, 60 unità in più rispetto al 2021: trattasi di casi principalmente per emergenza abitativa pubblica (82 casi), per politiche sociali (61 casi) nonché per previdenza e assistenza (42 casi). Fanno parte di questo settore anche le materie della cittadinanza (4 casi) e dell'immigrazione (2 casi).

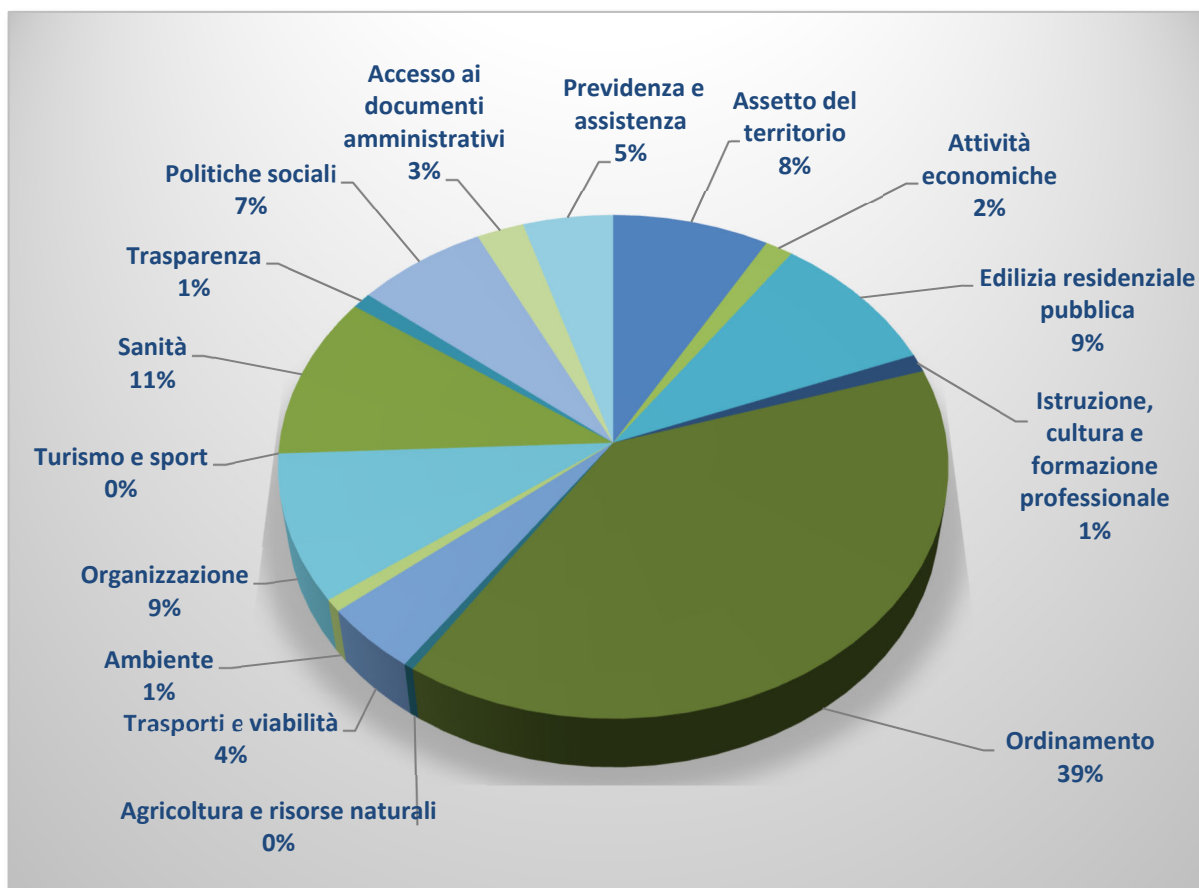
Una flessione pari a 72 unità rispetto all'esercizio 2021, infine, è emersa nelle istanze complessive (266 unità) rivolte agli Enti locali, che hanno toccato ambiti diversi, con prevalenza delle materie afferenti all'edilizia (35 casi), all'igiene e sanità pubblica (33 casi), ai rapporti istituzionali (26 casi), ai tributi locali (25 casi), alla residenza (15 casi), ai trasporti e alle modalità di esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi (entrambi 14 casi), ai servizi pubblici (9 casi), alla circolazione stradale (7 casi), alle modalità di esercizio del diritto d'accesso civico generalizzato (2 casi), nonché alle modalità di esercizio del diritto d'accesso civico (1 caso).

Per completezza di esposizione, si evidenzia che in questo esercizio sono stati esaminati anche 1 caso riguardante una richiesta di riesame del diniego dell'accesso documentale nonché 1 caso attinente a richiesta di riesame del diniego dell'accesso civico e un 1 caso relativo a richiesta di riesame del diniego dell'accesso civico generalizzato, tutte istanze riguardanti lo stesso Ente locale.

TABELLA 4 – Suddivisione dei casi per area tematica**Anno 2022.**

Aree tematiche	Casi	%
1 – Accesso ai documenti amministrativi	22	3%
2 – Agricoltura e risorse naturali	4	0%
3 – Ambiente	7	1%
4 – Assetto del territorio	73	8%
5 – Attività economiche	13	2%
6 – Edilizia residenziale pubblica	82	9%
7 – Istruzione, cultura e formazione professionale	10	1%
8 – Ordinamento	344	39%
9 – Organizzazione	83	9%
10 – Politiche sociali	61	7%
11 – Previdenza e assistenza	42	5%
12 – Sanità	92	11%
13 – Trasparenza	9	1%
14 – Trasporti e viabilità	38	4%
15 – Turismo e sport	0	0%
N.B. 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.		

GRAFICO 5 – Suddivisione dei casi per area tematica
Anno 2022.



Per l'elenco completo degli affari trattati si rinvia alle tabelle allegate (Allegati 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27).

In questo esercizio è stato mantenuto l'allegato (Allegato 28) riassuntivo dei casi trattati dal Difensore civico valdostano, in funzione sino al 31 gennaio 2022, nella carica da quest'ultimo ricoperta di Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano.

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 rendere più efficiente l'azione delle pubbliche amministrazioni, al fine dell'adozione di comportamenti virtuosi per soddisfare i bisogni dei cittadini, anche attraverso l'esercizio dell'autotutela.

6. I casi più significativi.

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

Sanatoria di errata decorrenza nel passaggio in posizione retributiva – Presidenza della Regione.

Una cittadina si è rivolta a questo Ufficio per riferire di un'anomala applicazione nei suoi confronti da parte della Regione delle disposizioni sulle progressioni economiche orizzontali relativamente alla sua posizione.

Dopo un approfondimento della materia e un'analisi della documentazione fornita dall'istante, questo Ufficio ha chiesto di essere notiziato nel merito al Dipartimento del Personale e Organizzazione della Regione.

In riscontro a quanto segnalato, gli uffici competenti regionali hanno confermato di aver aperto un'istruttoria dalla quale è emerso un errore nella decorrenza corretta del passaggio nella posizione retributiva che è stato immediatamente sanato e, oltretutto, il datore di lavoro si è impegnato a corrispondere la differenza di retribuzione non erogata nel primo cedolino utile.

Manutenzione strada pedonale detta “della Regina” – Assessorato agricoltura e risorse naturali / Assessorato beni culturali, turismo, sport e commercio / Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio / Comune di Fontainemore.

Si è rivolto a questo Ufficio nell'agosto 2021 un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Il cittadino ha riferito che la strada pubblica detta “della Regina”, situata nel Comune di Fontainemore, percorsa dall'interessato per accedere a terreni di sua proprietà, è da tempo carente di manutenzione e quindi pericolosa. Il cittadino ha fatto una segnalazione all'Ente locale senza, tuttavia, ottenere risultati.

Questo Ufficio ha inviato una nota al Comune di Fontainemore per essere notiziato sulla situazione.

Prontamente, l'Ente ha risposto al Difensore civico che quel tratto di strada è abbandonato da decenni. Si tratterebbe di una mulattiera definibile “reliquario stradale” che non è di proprietà comunale, ma regionale.

Nel 2022, il cittadino ha contattato nuovamente questo Ufficio segnalando un peggioramento della situazione senza alcun intervento dell'ente competente. L'utente ha asserito inoltre di essere caduto percorrendo la strada per accedere al suo fondo.

Questo ufficio ha interpellato nuovamente il Comune di Fontainemore; quest'ultimo ha inviato una nota formale evidenziando, come già espresso in precedenza, che tale strada non rientra tra quelle di competenza dell'Ente locale.

Si è rivolta allora una nota al Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio senza però ricevere riscontro. Tuttavia, è stato chiarito dettagliatamente dal Coordinatore del succitato Dipartimento che la strada detta "della Regina" non è di competenza di tale Dipartimento.

L'Ufficio ha inviato allora una nota al Dipartimento soprintendenza per i beni e le attività culturali e al Dipartimento risorse naturali e Corpo forestale, evidenziando, tra l'altro, che il cittadino e la moglie, entrambi anziani, sono nuovamente caduti percorrendo tale strada, oggi sempre più invasa da sterpaglie, tronchi e pietre.

Il Dipartimento soprintendenza per i beni e le attività culturali ha riscontrato che tale reliquario stradale non rientra nelle loro competenze, mentre il Dipartimento risorse naturali e Corpo forestale ha comunicato che, a seguito di sopralluogo, la strada per i primi cinquanta metri è di proprietà dell'A.N.A.S., mentre per la restante parte è di proprietà dell'Amministrazione regionale. Tale Dipartimento provvederà all'inserimento di un idoneo intervento di manutenzione nel programma degli interventi dei cantieri forestali per l'anno 2023, non essendo tale strada in buone condizioni di percorribilità.

L'ufficio ha avvisato immediatamente il cittadino del positivo epilogo della vicenda.

Rateizzazione della tassa automobilistica per il vecchio veicolo e revoca dell'esenzione di detta tassa per il nuovo veicolo a basso impatto ambientale – Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio / Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Una cittadina ha rappresentato a questo Ufficio i seguenti fatti.

L'Ufficio tributi e tasse automobilistiche dell'Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio ha sollecitato, a fine gennaio 2022, il pagamento della tassa automobilistica della precedente vettura dell'utente per gli anni 2016-2017-2018, precisando tra l'altro che il mancato pagamento, entro i termini fissati, comporterà la revoca dell'esenzione della tassa automobilistica per il nuovo veicolo a basso impatto ambientale da poco acquistato.

La cittadina si è recata, nel mese di febbraio 2022, presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione di Aosta dove le sono stati comunicati gli importi da saldare, precisando inoltre che il pagamento può avvenire in un'unica soluzione oppure in tre rate.

La cittadina effettua i pagamenti il 15 febbraio, il 4 marzo e il giorno 1° aprile 2022, estinguendo completamente il suo debito.

L'utente a fine marzo 2022, ha ricevuto, però, un'ulteriore comunicazione. L'Assessorato finanze, innovazione e opere pubbliche ha reso noto alla cittadina la revoca dell'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica per il suo nuovo veicolo a basso impatto ambientale, in quanto la cittadina non ha provveduto ad assolvere il debito d'imposta relativo alle pregresse tasse automobilistiche, come sollecitato dalla medesima struttura.

La cittadina si rivolgeva alla Difensora civica che, dopo gli opportuni approfondimenti, inviava una nota all'Ufficio tributi e tasse automobilistiche del succitato Assessorato per essere notiziato sulla revoca dell'esenzione del pagamento della tassa automobilistica evidenziando che la cittadina aveva estinto il suo debito.

Il succitato ufficio ha risposto prontamente che la situazione dell'utente è stata trattata al pari di quella di altri contribuenti che si trovano nella stessa casistica e, anche a seguito di parere dell'Avvocatura regionale, non risultava possibile annullare la revoca disposta. La cittadina, per non incorrere in tale revoca, avrebbe dovuto saldare il suo debito, come riportato nelle note inviate all'interessata, entro e non oltre il 7 marzo 2022, mentre l'ultimo pagamento è stato effettuato quasi un mese dopo tale scadenza.

Successivamente, la cittadina si rivolge nuovamente a questo Ufficio per segnalare che l'Agenzia delle Entrate-Riscossione le ha notificato due cartelle di pagamento riferite alle succitate tasse automobilistiche non corrisposte.

La Difensora civica segnala nuovamente all'Ufficio tributi e tasse automobilistiche dell'Assessorato finanze, innovazione e opere pubbliche che quanto richiesto dalle due cartelle di pagamento, è già stato saldato e che quindi il ruolo andrebbe annullato.

L'Ufficio tributi e tasse automobilistiche ha inviato a questo Ufficio un riscontro nel quale comunica che la cittadina si è con solerzia rivolta all'Agenzia Entrate-Riscossione per versare quanto dovuto. Infatti, la notifica delle cartelle, benché il relativo debito è risultato onorato, è attribuibile alla prassi del concessionario della riscossione a cui la cittadina è invitata, a segnalare in ogni caso la problematica, dall'Ufficio tributi e tasse automobilistiche.

Questo Ufficio ha portato all'attenzione dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione la vicenda la quale ha trasmesso una nota con cui chiarisce che il contribuente, antecedentemente alla notifica delle cartelle, ha effettivamente saldato quanto dovuto, conseguentemente la pratica è chiusa.

ENTI, ISTITUTI, AZIENDE, CONSORZI DIPENDENTI DALLA REGIONE E CONCESSIONARI DI PUBBLICI SERVIZI

Decadenza dall'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica e richiesta riconoscimento di morosità incolpevole – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.) / Comune di Aosta.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, beneficiario con la moglie e i figli di un alloggio di edilizia residenziale pubblica, segnalando di aver ricevuto notifica di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio, a seguito della cancellazione dall'anagrafe dei residenti nel Comune di Aosta per irreperibilità, sebbene si trovasse all'estero per le cure mediche necessarie ad uno dei figli e avesse avvisato l'Azienda stessa.

Dopo varie comunicazioni intercorse con l'A.R.E.R. e gli uffici dell'anagrafe del Comune di Aosta, si è appreso che il nucleo familiare avrebbe avuto ancora qualche mese per rientrare in Italia presso il proprio alloggio e, al contempo, chiedere nuovamente la residenza, prima che la decadenza potesse diventare definitiva.

Il cittadino è rientrato in Italia come stabilito, ma ha richiesto nuovamente l'intervento della Difensora civica, in quanto l'A.R.E.R. gli ha notificato un incremento del canone di locazione per il periodo in cui il nucleo familiare era stato cancellato dall'anagrafe per irreperibilità.

Questo Ufficio, a seguito di controlli e approfondimenti, non ha potuto ottenere una revisione di questi nuovi canoni di locazione poiché la procedura è risultata pienamente conforme al regolamento e alla legge.

L'Ufficio ha, tuttavia, portato all'attenzione dell'istante, avendo un consistente e pregresso debito con l'A.R.E.R., la possibilità di fare richiesta di riconoscimento dello stato di morosità incolpevole per accedere ai previsti contributi.

Incertezza sui tempi per il cambio alloggio di edilizia residenziale pubblica – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si sono rivolti a questo Ufficio due cittadini, marito e moglie, con gravi problemi di salute e di deambulazione. Gli istanti vivono in un alloggio A.R.E.R. al terzo piano senza ascensore e, viste le loro condizioni di salute accertate da colleghi medici, sono quasi impossibilitati ad uscire dalla loro abitazione. Gli utenti hanno fatto richiesta all'A.R.E.R., come previsto dal relativo bando dell'Ente, di mobilità, ma non vi è certezza sui tempi del cambio alloggio, poiché tutto dipende dalla posizione in graduatoria e dagli alloggi disponibili.

L'Ufficio ha immediatamente coinvolto il referente del settore utenza dell'A.R.E.R. che, consapevole della situazione, ha precisato che l'Azienda si farà parte attiva con il condominio per valutare di inserire l'installazione di un montascale per risolvere il problema.

Trascorsi alcuni mesi, l'Ufficio di difesa civica ha inoltre chiesto un aggiornamento da cui è emerso che i cittadini sono posizionati al sesto posto della graduatoria A.R.E.R. per la mobilità e, altro dato positivo, l'amministratore di condominio ha dichiarato di voler realizzare un montascale.

Mobilità volontaria degli assegnatari negli alloggi di edilizia residenziale pubblica – Agenzia regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino assegnatario di alloggio di edilizia residenziale pubblica situato in Aosta al quinto e ultimo piano di un condominio in cui è presente un ascensore non utilizzabile da anni.

Le condizioni mediche del cittadino sono ultimamente peggiorate e per questo motivo è diventato per lui impossibile affrontare, quotidianamente, le scale per poter uscire e rientrare dal suo appartamento.

Non essendo trascorsi ancora tre anni dall'assegnazione dell'alloggio, l'istante non può ancora fare richiesta di mobilità.

Questo Ufficio ha contattato il Dirigente del settore utenza dell'A.R.E.R. da cui ha appreso che il condominio non è gestito dall'Azienda. L'ascensore in oggetto non può essere messo in funzione, in considerazione del fatto che non ha mai avuto le previste autorizzazioni di legge e, di fatto, l'opera non è di proprietà del condominio, ma dell'allora costruttore, oggi deceduto. L'A.R.E.R. si è rivolta più volte all'amministratore del condominio per trovare una soluzione e ha anche nominato per la questione un legale, ma i tempi di un'eventuale risoluzione della vicenda appaiono assai lunghi.

Il referente dell'A.R.E.R. ha anche precisato che, se l'utente facesse pervenire ulteriore documentazione attestante un mutamento delle condizioni di salute, potrebbe essere presa in considerazione la possibilità di presentare una richiesta di mobilità in deroga al Regolamento vigente che impone che siano decorsi almeno tre anni dall'assegnazione dell'alloggio, contestuale alla sottoscrizione del contratto tra le parti.

Decadenza e esclusione dalla graduatoria – Agenzia regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si sono rivolti a questo Ufficio due coniugi che, avendo chiesto un alloggio di edilizia residenziale pubblica ed essendosi ben posizionati nella graduatoria, sono stati invitati a prendere visione di due appartamenti individuati dall'Azienda e per compiere un'eventuale scelta.

Ai cittadini sono stati presentati due alloggi, uno di 34,44 metri quadrati e il secondo di 47,84 metri quadrati.

I cittadini chiedevano di avere la possibilità di poter rifiutare tali appartamenti e, conseguentemente, di non perdere la posizione in graduatoria in modo da avere altre occasioni successive, ritenendo che l'alloggio con la metratura più piccola fosse non compatibile per due persone e che l'appartamento più grande presentasse delle criticità.

L'A.R.E.R., a riscontro di una nota di questo Ufficio, non ha accolto l'istanza, rendendo noto che i due alloggi proposti erano normativamente adeguati. Infatti, è previsto che, per due persone, l'appartamento debba avere almeno 40 metri quadrati con una tolleranza minima del 15% e, quindi, pari a 34 metri quadrati.

Avendo rifiutato entrambe le opzioni, gli istanti sono stati dichiarati decaduti dall'assegnazione ed esclusi dalla graduatoria, sebbene potessero ripresentare nuova domanda l'anno seguente.

L'Ufficio di difesa civica prendendo atto della ferma e decisa presa di posizione dell'Azienda, conforme al regolamento dell'Ente, non ha potuto che constatare la piena regolarità dal punto di vista procedurale e legale, suggerendo tuttavia ai cittadini di considerare offerte di loro gradimento anche sul libero mercato.

Decadenza dall'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si è rivolta a questo Ufficio una cittadina, beneficiaria assieme ai suoi due figli di un alloggio di edilizia residenziale pubblica, in quanto ha ricevuto notifica di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio, in base all'articolo 42, comma 1, lettera c) della legge regionale n. 3/2013. Questa norma prevede che vi sia decadenza dall'assegnazione se l'assegnatario o i componenti il nucleo familiare non abitino stabilmente nell'alloggio assegnato, pur avendone la residenza anagrafica.

Questo Ufficio, dopo avere visionato la documentazione, ha preso immediatamente contatti con il Dirigente del settore utenza dell'A.R.E.R. e, dopo alcune note scritte da entrambe le parti per rimarcare la situazione e i possibili scenari, si è chiuso il caso con un'apertura da parte dell'A.R.E.R. a riconsiderare la decadenza, se la cittadina si impegna seriamente a non trasgredire alle regole.

AZIENDA U.S.L. DELLA VALLE D'AOSTA

Richiesta di revisione della sospensione e rinnovo della patente di guida – Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta.

Un cittadino ha riferito che, nel mese di giugno del 2021, ha subito la sospensione della patente per tre mesi a seguito di malattia. A settembre dello stesso anno l'istante svolge la visita presso la competente commissione medica e invia successivamente, come richiesto, documentazione medica integrativa.

L'utente, non ricevendo riscontri alle innumerevoli email inviate, per ottenere informazioni sulla sua pratica, presenta nel mese di aprile 2022, istanza alla Difensora civica, la quale, dopo un approfondimento dei documenti, inoltra una nota all'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta per chiedere chiarimenti.

Nel riscontro pervenuto dal Dipartimento di prevenzione, si chiarivano le motivazioni dei lunghi tempi di attesa, si prendeva atto del deficit comunicativo intercorso e si precisava che, all'inizio del mese di maggio 2022, l'istante sarebbe stato contattato per sottoporsi a nuovi controlli che avrebbero consentito una valutazione decisiva del caso.

Al termine del mese di maggio, tuttavia, il cittadino attendeva ancora di essere contattato per cui si rivolgeva nuovamente alla Difensora civica.

L'Ufficio di difesa civica chiedeva nuovamente ragguagli a inizio giugno all'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta per comprendere le motivazioni dell'ulteriore ritardo. Qualche giorno dopo è stato comunicato dall'Ente che la data della visita è stata fissata e, a breve, il cittadino sarebbe stato contattato.

Esenzione del ticket sanitario e rateizzazione credito – Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta.

Nel 2013 una cittadina riceveva una nota dell'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta con cui si comunicava un recupero crediti per un importo di 412,95 euro, in considerazione del fatto che la stessa non aveva diritto all'esenzione del ticket poiché il reddito superava il limite stabilito dalle norme di legge.

La cittadina, a causa della pandemia da Covid-19, ha dovuto chiudere la propria attività e si trova oggi in una condizione economica estremamente difficile, documentata e provata anche da una attestazione I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) pari ad euro zero.

Nel corso del 2022 un avvocato del foro di Aosta, su incarico dell'Azienda U.S.L., ha contattato l'utente per il recupero delle somme dovute, che, attualmente, ammontano a 671, 80 euro, a causa dell'aumento alla somma originaria delle spese legali e degli interessi.

La cittadina si rivolge alla Difensora civica per capire come risolvere il problema.

L'Ufficio di difesa civica invia una nota al Direttore Generale dell'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta per spiegare la situazione economica e personale dell'istante e per trovare una soluzione condivisa.

L'Azienda U.S.L. in riscontro chiarisce che, considerando che il credito nasce da una non corretta attestazione della propria posizione reddituale, non è possibile stornare il credito, anche per non creare comportamenti non omogenei nei confronti di altri utenti. L'Azienda, però, si dimostra sensibile alle argomentazioni addotte, rendendosi disponibile a rinunciare alle spese legali e agli interessi maturati nel tempo, richiedendo il pagamento del valore degli iniziali ticket non pagati e rateizzando l'importo in cinque rate.

La cittadina, nonostante le grosse difficoltà economiche e pur avendo sperato in un periodo di rateizzazione più lungo, ha accettato l'accordo.

COMUNI CONVENZIONATI

Risarcimento danni subiti da un cittadino – Comune di Châtillon.

A seguito ad un sinistro occorso nel mese di ottobre 2021 a Châtillon, un cittadino ha immediatamente presentato all'ufficio protocollo una richiesta di risarcimento danni all'Amministrazione comunale. Dopo circa sei mesi senza riscontri, l'istante ha anche inviato una raccomandata al Comune, senza tuttavia ricevere risposta.

L'utente si è rivolto alla Difensora civica che, dopo gli opportuni approfondimenti, chiedeva delucidazioni al Comune di Châtillon per essere opportunamente notiziata in merito a questa segnalazione.

L'Amministrazione comunale ha riferito a questo Ufficio che ha provveduto al pagamento della franchigia prevista dalla propria assicurazione e non ha esercitato opposizione alcuna al risarcimento dovuto. L'Amministrazione ha evidenziato, inoltre, che il cittadino può fare riferimento direttamente all'assicurazione che si è occupata del sinistro, non indicando però i riferimenti della compagnia assicurativa.

A seguito di ulteriore richiesta fatta pervenire al Comune dalla Difensora civica, sono stati comunicati anche i riferimenti esatti della compagnia assicuratrice a cui il cittadino ha potuto rivolgersi.

L'istanza è stata chiusa positivamente con il pagamento da parte dell'assicurazione di quanto dovuto.

Aggiudicazione bando di gara per trasporto pubblico non di linea – Comune di Courmayeur / *Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales*.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Il cittadino ha risposto ad un bando di concorso pubblico, per soli titoli, per l'assegnazione di n. 1 licenza per l'esercizio di taxi, risultando secondo in graduatoria.

Dopo aver fatto richiesta di accesso agli atti, il cittadino ha riscontrato alcune anomalie e ha inviato una nota all'Amministrazione per sollecitare le verifiche del caso. Il Comune, in risposta, ha fatto pervenire al cittadino una lettera con la quale comunicava che non risultavano anomalie rispetto a quanto dichiarato dal primo in graduatoria.

L'utente risollecitava, tuttavia, il Comune a verificare in modo più approfondito in quanto, a suo dire, si stava falsando il punteggio finale della graduatoria non avendo il primo classificato, a suo tempo, tutte le abilitazioni necessarie per poter svolgere il lavoro dichiarato. Il Comune ribatteva, con una nuova nota, che non necessitavano ulteriori controlli, in relazione alla circostanza che l'Amministrazione non era tenuta a verificare quanto dichiarato, non essendo tali abilitazioni specificate nel bando.

Il Comune concedeva quindi la licenza al primo in graduatoria e, a seguito di ennesima richiesta di spiegazioni da parte del cittadino secondo classificato, inviava nuovamente a quest'ultimo una nota con cui rimarcava la sua netta posizione.

Il cittadino si rivolgeva alla Difensora civica che, dopo gli opportuni approfondimenti notava dal carteggio prodotto che vi era un'anomalia tra i periodi lavorativi dichiarati dal primo in graduatoria, e la data di iscrizione all'albo dei conducenti, avvenuta successivamente. Pareva inoltre chiaro che il bando di concorso non prevedesse l'esibizione degli attestati di iscrizione all'albo, ma sembrerebbe implicito che, se per svolgere un determinato lavoro si deve avere un'abilitazione, dichiarando di aver svolto per tre anni quel preciso lavoro senza avere la licenza, si sta contribuendo ad indurre l'ente all'attribuzione di un punteggio non corretto di una graduatoria.

La Difensora civica inviava a questo punto una nota al Comune per chiedere di essere notiziata sull'accaduto e di comprendere le motivazioni per cui non si procedesse ad eseguire un controllo accurato sulla veridicità di quanto dichiarato nella domanda di candidatura al bando.

Allo stesso tempo, l'Ufficio avvisava il cittadino che era opportuno attivarsi anche con un legale per essere eventualmente pronti per un ricorso presso il Tribunale Amministrativo Regionale prima che decadessero i termini per un ricorso.

Trascorsi infruttuosamente quasi 60 giorni dall'invio della nota di questo Ufficio al Comune di Courmayeur, intervallati anche da un sollecito formale, la Difensora civica avvisava per tempo il cittadino della situazione.

L'utente, che nel frattempo aveva preso contatti con un legale di fiducia, decideva di presentare ricorso al T.A.R. della Valle d'Aosta.

Dopo poco meno di un mese dal deposito del ricorso, questo Ufficio è stato notiziato, dal cittadino, in merito ai contatti intercorsi tra il legale del Comune di Courmayeur e il proprio legale per comunicare che l'Ente aveva preso la decisione di agire in autotutela per revocare la licenza assegnata. Allo stesso tempo l'Amministrazione ha deciso di rivedere la graduatoria finale da cui sarebbe risultato vincitore l'istante.

La Difensora civica, ritenendo conclusa positivamente la vicenda, in accordo con il cittadino, ha proceduto ad archiviare la pratica.

Imposta municipale propria (I.M.U.) in presenza di immobile fatiscente – Comune Issogne.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino per valutare se un immobile di proprietà della loro famiglia, non abitato da oltre venti anni e in cattivo stato di manutenzione, potesse ottenere un'esenzione del pagamento dell'imposta I.M.U.

L'istante ha riferito che l'immobile, situato nel Comune di Issogne, ha un impianto elettrico con fili a vista e non è allacciato alla linea elettrica generale, un impianto idrico non funzionante e scollegato dall'acquedotto comunale, non ha riscaldamento, ha serramenti risalenti agli anni trenta, il tetto ha evidenti problemi di infiltrazioni d'acqua e non ha l'arredamento.

Questo Ufficio, dopo aver valutato quanto previsto dal Regolamento comunale per l'applicazione dell'imposta municipale propria (I.M.U.), ha chiesto di essere notiziato dall'Ente locale nel merito.

L'ufficio tecnico del Comune ha inviato una nota alla Difensora civica con cui chiarisce che quanto affermato dall'istante corrisponde alla situazione reale dell'immobile, ma, in base all'articolo 15 del succitato Regolamento I.M.U., tali situazioni non costituiscono condizioni necessarie o sufficienti per ottenere una inagibilità o inabitabilità. Per tali motivi quindi l'ufficio tributi non ha concesso l'agevolazione richiesta.

Questo Ufficio, valutati gli atti, non ha potuto che constatare la correttezza di quanto affermato dall'Ente, pur con qualche perplessità dei criteri valutativi indicati nel Regolamento.

Applicazione dell'I.M.U. su un immobile di proprietà di un cittadino – Comune Montjovet.

Una cittadina ha chiesto l'intervento dell'Ufficio di difesa civica segnalando una non corretta applicazione della normativa I.M.U. nei confronti del marito. Infatti, l'Ente locale ritiene il cittadino proprietario del 50% di un bene di cui, invece, a suo dire, detiene solamente la nuda proprietà.

L'immobile in questione è ubicato nel Comune di Montjovet.

Alcuni anni prima, i genitori, all'epoca comproprietari, riservandosi l'usufrutto generale vitalizio hanno donato al proprio figlio la nuda proprietà del bene. Nell'atto non è stato previsto il diritto di accrescimento in capo all'altro usufruttuario, nel caso in cui si verificasse il decesso di uno dei due coniugi. Purtroppo tale circostanza si è concretizzata e la quota di usufrutto spettante al deceduto, si è estinta e si è consolidata nella nuda proprietà, dando vita ad una comunione di godimento. In buona sostanza, quindi, sull'immobile allo stato attuale esiste un usufrutto del 50% del genitore superstite, una nuda proprietà del figlio sullo stesso 50% e una proprietà del 50% per la quota parte precedentemente in usufrutto al genitore deceduto.

Dopo aver approfondito la normativa su tale tributo e alla luce di un confronto con l'Ente locale, si ritiene corretta la richiesta avanzata dal Comune di pagamento dell'I.M.U. e lo si comunica all'istante.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Trattenute su assegni pensionistici – I.N.P.S.

Un cittadino, in pensione dal 2019, riferisce a questo Ufficio a fine febbraio 2022 che l'I.N.P.S. gli ha applicato delle detrazioni ingiustificate sulle quali non è mai riuscito ad ottenere spiegazioni. L'istante, quindi, chiede l'intervento della Difensora civica per aiutarlo ad avere dei chiarimenti.

Questo Ufficio, a marzo 2022, ha inviato una nota all'Istituto di Previdenza, evidenziando come, ad oggi, il cittadino lamenti un credito nei confronti dell'I.N.P.S.

Dopo alcuni solleciti, a maggio 2022, l'Istituto di Previdenza ha inviato un riscontro che è risultato però di difficile interpretazione. Questo Ufficio ha allora chiesto ulteriori chiarimenti

ottenendo un riscontro solo alcuni mesi dopo con cui si ribadiva quanto già precedentemente comunicato nella nota del maggio 2022.

Considerata la difficoltà ad ottenere chiarimenti e tenuto conto dell'importo consistente del credito lamentato, l'istante ha deciso di affidarsi ad un professionista della materia per relazionarsi diversamente con l'I.N.P.S.

Revoca del Reddito di cittadinanza – I.N.P.S.

Una cittadina si è rivolta all'Ufficio di difesa civica per la sua posizione in merito all'erogazione del reddito di cittadinanza.

L'utente, avendone i requisiti, aveva ottenuto il reddito di cittadinanza. A seguito però di un controllo formale, è emerso che lo stesso era stato concesso, sebbene la domanda presentata dall'istante presentasse contenuti non veritieri.

La cittadina si è vista, quindi, revocare dall'I.N.P.S. il reddito di cittadinanza oltre che coinvolta in un processo penale.

Per quanto attiene la posizione della cittadina sotto il profilo penale, il Pubblico Ministero ha chiesto l'archiviazione del caso. Le indagini hanno accertato che il valore dei beni posseduti era inferiore a quello fissato dalla legge per ottenere il beneficio. La falsità era quindi irrilevante, considerando anche che i beni erano intestati al defunto marito della cittadina e che comunque, anche se correttamente dichiarati, non avrebbero precluso l'ottenimento dell'erogazione del reddito di cittadinanza.

L'I.N.P.S., coinvolta da questo Ufficio, riscontrava, invece, che l'istante, dal punto di vista amministrativo, aveva presentato una domanda non veritiera e che, quindi, la revoca del reddito di cittadinanza era confermata.

A nulla sono valsi ulteriori confronti con gli uffici I.N.P.S. per addivenire ad una diversa interpretazione dei fatti.

Trattamento di quiescenza – I.N.P.S.

Un cittadino, nel mese di ottobre 2021, si è rivolto all'I.N.P.S. per cercare di avere il conteggio dell'importo della propria pensione applicando due diverse opzioni: quota 100 con calcolo contributivo e il sistema di calcolo retributivo/misto. L'utente voleva poter optare per il trattamento economico a lui più favorevole.

Dopo alcuni mesi senza ottenere risposte, all'utente è stato risposto che, per problemi tecnici, le procedure informatiche non consentivano il calcolo nel sistema retributivo/misto in

presenza di domanda di verifica opzione contributiva risultante dal fascicolo elettronico dell'utente.

Il cittadino, a marzo 2022, si rivolge a questo Ufficio per essere aiutato ad avere dei riscontri.

L'I.N.P.S. ha comunicato all'Ufficio di difesa civica che la situazione informatica era stata sbloccata e che, pertanto, hanno provveduto a determinare il doppio calcolo comunicandolo al cittadino e che avrebbero provveduto anche alla liquidazione manuale della pensione e alla definizione degli arretrati spettanti.

Erogazione del trattamento di fine servizio – I.N.P.S.

Un cittadino ha segnalato a questo Ufficio di avere difficoltà ad ottenere risposte sull'erogazione del suo trattamento di fine servizio da parte dell'I.N.P.S.

Dal mese di agosto 2019, il cittadino è in pensione, ma nel 2022 non ha ancora ricevuto la liquidazione. L'utente ha tentato più volte di ottenere risposte dall'I.N.P.S., senza risultati.

Questo Ufficio ha contattato la sede I.N.P.S. di Aosta per avere chiarimenti e dettagli e, a riscontro, ha ottenuto una nota con la quale è stato chiarito che l'erogazione del trattamento di fine servizio o fine rapporto avrà decorrenza, in base alla legge "Fornero" non prima di dodici mesi decorrenti dal compimento da parte dell'interessato, dell'età anagrafica di vecchiaia e non dalla cessazione del rapporto di lavoro.

In buona sostanza, ha precisato l'I.N.P.S., chi ha maturato il requisito anagrafico per la pensione di vecchiaia (67 anni) nel periodo 2019-2022, otterrà presumibilmente la prima *tranche* dell'indennità di fine servizio a 68 anni più novanta giorni. Una seconda *tranche* sarà erogata dopo ulteriori dodici mesi e una terza *tranche* dopo ulteriori dodici mesi.

RICORSO AVVERSO IL DINIEGO O IL DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO DOCUMENTALE, ACCESSO CIVICO E ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

Diniego di accesso documentale, civico e civico generalizzato – Richiesta di riesame al Difensore civico – Comune di Torgnon.

Un cittadino, in qualità di Presidente e legale rappresentante di una consorceria presentava al comune di Torgnon istanza di accesso documentale, accesso civico e accesso civico generalizzato.

L'amministrazione comunicava il diniego all'istante dei documenti richiesti.

L'interessato ha chiesto il riesame del rifiuto opposto dal comune, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 e dell'articolo 5, comma 8, del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e successive modifiche.

L'ente locale ribadiva, dopo la presentazione del riesame, il diniego dell'accesso agli atti, trattandosi di documenti riservati attinenti a procedimenti giudiziari, come previsto dall'articolo 13 del Regolamento regionale della Valle d'Aosta n. 2/2008.

La Difensora civica ritiene illegittimo il diniego all'ostensione dei documenti richiesti in base al diritto di accesso civico e civico generalizzato riconosciuto, ai sensi del d.lgs. 33/2013 e successive modificazioni, fatta salva la facoltà dell'interessato di ripresentare la richiesta di accesso documentale.

Infatti, al di là della definizione di interessato dell'articolo 22 della legge 241/1990 cioè di chi è portatore di interesse diretto, concreto e attuale collegato al documento a cui si vuole accedere, l'articolo 5-bis del d.lgs. 33/2013 riconosce a chiunque il diritto, senza dover avanzare alcuna motivazione, ad accedere a dati e documenti della pubblica amministrazione ulteriori rispetto a quelli per i quali vi è un obbligo di comunicazione.

L'amministrazione deve adeguatamente motivare il diniego, palesando il pregiudizio derivante dall'ostensione.

Nella fattispecie considerata il rapporto di vicinato costituisce di per sé un legittimo interesse concreto e attuale, tale da giustificare l'accesso agli atti amministrativi della pratica del proprietario adiacente e/o viciniore.

In particolare dagli atti presentati dal ricorrente, che rappresenta un ente esponentiale delle comunità delle frazioni coinvolte, si ricava che la stessa vanta diritti di proprietà sul demanio collettivo di cui fanno parte i terreni su cui l'ente locale ha concesso l'uso e il godimento delle opere di presa e della condotta forzata dell'impianto di produzione di energia idroelettrica.

Quindi, il ricorrente è stato riconosciuto chiaramente come titolare di un interesse concreto e attuale, ravvisandosi i presupposti individuati dalla legge n. 241/1990.

Il comune di Torgnon non ha prodotto documentazione comprovante, in maniera inequivocabile e accertata in giudizio, il transito *ex lege* dei beni immobili al demanio comunale.

Gli atti cui il cittadino chiede di accedere non rientrano tra le eccezioni previste dal d.lgs. 33/2013.

L'ente locale non ha accolto la richiesta di accesso, facendo riferimento a documenti inerenti al contenzioso pendente tra l'ente locale e la Torgnon Energie s.r.l.

L'amministrazione comunale, considerando che il ricorrente deve poter avere elementi utili alla difesa dei propri diritti, avrebbe dovuto valutare la richiesta di accesso su ogni atto ed escludere eventualmente, per motivi di riservatezza, quelli concernenti dati particolari attinenti al contenzioso pendente, effettuando il bilanciamento tra gli interessi delle comunità coinvolte e quelli della società che gestisce la produzione di energia idroelettrica.

Di qui la decisione della Difensora, sulla base di quanto finora espresso, di accogliere il ricorso, considerando legittima la richiesta di accesso agli atti.

7. Le attività collaterali e divulgative.

Tra i compiti affidati al Difensore civico rientra e resta sempre attuale, quello di divulgare nella comunità l'esistenza e le funzioni dell'organo, come identificati dalla normativa regionale e nazionale.

I cittadini riportano spesso di non sapere dell'esistenza dell'organo e di avere appreso della possibilità di avvalersi di questo servizio da conoscenti che lo hanno indirizzato all'Ufficio difesa civica. Non vi è neppure chiarezza su come il Difensore civico possa intervenire e con quali limiti.

In passato si è cercato, con interviste e interventi, in ogni occasione utile, di descrivere 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.

Nell'anno 2022, all'atto della conclusione del mandato del dott. Enrico Formento Dojot e dell'insediamento della Difensora civica, si è cercato insieme di evidenziare come i cittadini possano essere aiutati o consigliati nei rapporti con la pubblica amministrazione.

La Difensora ha cercato, fin dai primi giorni dell'inizio del mandato, di dare assoluta priorità, nell'esercizio delle funzioni, all'ascolto degli utenti e all'impegno a 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.

Si è cercato di chiarire, a partire dai primi colloqui con gli utenti, 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 impediscano il soddisfacimento delle pretese.

Altro canale ritenuto utile e, in molti casi, proficuo è stato quello di incontri con i vertici delle amministrazioni pubbliche del territorio e con i rappresentanti di associazioni e enti ecclesiastici, 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 2022, 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, l'Ufficio difesa civica ha avuto l'occasione di partecipare ai convegni per il 40° anno di difesa civica delle regioni Piemonte e della Provincia autonoma di Trento.

Il Difensore del Piemonte, l'8 aprile 2022, con l'intervento di alcuni avvocati e giuristi e di Difensori civici di alcune regioni ha, tra l'altro, evidenziato con particolare precisione la differenza tra il ruolo dell'organo di garanzia e quello degli avvocati del libero foro. Il Difensore civico si caratterizza per la sua indipendenza e autonomia, per l'intervento a titolo gratuito, per l'essere garante di tutti i cittadini, senza però poter rappresentare gli stessi in giudizio. L'avvocato esercita, dietro pagamento dell'onorario, la professione nel rispetto dei doveri di indipendenza, lealtà, probità, dignità, decoro, diligenza e competenza, dietro conferimento di mandato del cliente. L'avvocato agisce nell'interesse del proprio cliente e nel rispetto della legge, a tutela di diritti soggettivi o interessi legittimi violati.

Il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, nel convegno del 24 ottobre 2022, cui ha assistito il funzionario di questo ufficio, dott. Dario Detti, ha sintetizzato i molteplici aspetti di competenza dell'ufficio e il ruolo di mediazione prioritario per l'organo. L'attenzione è stata posta su un aspetto processuale, poco conosciuto, che riconosce al Difensore civico di potersi costituire parte civile in reati commessi ai danni di persone disabili, ai sensi della legge 104/1992. Si è proseguito ponendo l'attenzione all'aumento delle pratiche inerenti l'accesso agli atti per le informazioni di carattere ambientale, in base al decreto legislativo 195/2005. Si è dedicato una parte del convegno alle funzioni di garante della salute del medesimo Difensore. Risulta molto interessante anche l'analisi svolta rispetto ai quesiti degli utenti che, spesso, si rivolgono al Difensore civico, nel momento in cui il problema è già stato trattato e risolto adeguatamente dalla pubblica amministrazione, generando un carico di lavoro improprio che grava sulle già ridotte risorse umane disponibili.

Inoltre in data 19 dicembre 2022, il Difensore civico della Regione Emilia Romagna ha promosso un'iniziativa divulgativa sul tema "La figura del Difensore civico nel sistema di tutela dei diritti dei cittadini", sottolineando la necessità di confermare l'approccio dell'ufficio che riceve unicamente i cittadini che abbiano ricevuto già un primo riscontro alle rispettive istanze. I relatori si sono soffermati su alcuni casi di interesse relativi, tra l'altro, alle imposte prima casa e alle differenti interpretazioni giurisprudenziali e alla materia degli *iter* per adottare un cane o un gatto dal canile o gattile, gestiti dagli enti locali.

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", 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, approvato con decisione di esecuzione della Commissione europea C (2022) e del 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 convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

Si è data, infine, la disponibilità ai Dirigenti scolastici delle Istituzioni scolastiche superiori e degli Istituti paritari della Valle d'Aosta, nonché al Sovrintendente agli Studi per iniziative divulgative inerenti al "Progetto difesa civica e scuola 2022/2023", promosso da molti anni dall'Ufficio difesa civica, prevedendo la possibilità di una programmazione di lezioni a partire dal nuovo anno solare.

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE

L'esercizio delle funzioni che la normativa regionale e nazionale riconosce in capo al Difensore civico comporta il dovere, in riferimento alle attività svolte nell'anno 2022 e guardando in prospettiva all'operato dell'ufficio difesa civica nel 2023, di condividere alcune riflessioni, senza ambizioni di soluzioni che magicamente possano con immediatezza superare problemi ad alta complessità.

L'analisi dei quesiti e istanze di cittadini ha evidenziato alcuni ambiti sui quali soffermarsi e che rappresentano opportunità di miglioramento da parte delle amministrazioni pubbliche coinvolte del servizio offerto.

Un primo aspetto riguarda l'accesso dei cittadini ai servizi offerti dalle amministrazioni.

In termini generali 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 da una pratica che li riguarda.

Qualche perplessità resta nell'accesso ai servizi delle pubbliche amministrazioni per via telematica.

Tuttavia, la transizione digitale della pubblica amministrazione è un processo molto complesso, come descritto nel dettaglio nella missione numero uno 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.

La missione n. 1 è denominata "Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura" con l'obiettivo, tra l'altro di modernizzare la pubblica amministrazione con finalità anche di risparmio di spesa.

In attuazione delle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale si erano, già da tempo, individuate azioni non procrastinabili tra le quali, ai sensi degli articoli 64 e 64 bis dello stesso, la realizzazione di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale e la previsione di modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalla pubblica amministrazione, cercando sempre 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.

Si rammenta che l'articolo 3 del succitato Codice recita: "Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti previsti dal codice con le

amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 2, comma 2, (le amministrazioni di cui al comma 2, dell'articolo 1, del Testo unico in materia di pubblico impiego), anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute”.

Le amministrazioni hanno sicuramente guadagnato in termini di celerità nell'adempire alle proprie funzioni e i cittadini, in molti casi, hanno potuto accedere ai servizi, anche senza recarsi presso gli sportelli delle pubbliche amministrazioni.

Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è stato istituito, infatti, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID). L'accesso è consentito anche con l'uso della carta d'identità elettronica (Cie) o la Tessera sanitaria-carta nazionale dei servizi.

Non va dimenticato, tuttavia, che l'Italia sconta oggi problemi culturali e sociologici che determinano una certa arretratezza digitale. La popolazione italiana è rappresentata, per oltre il 50%, da persone con un'età anagrafica tra i 35 e i 100 anni e meno del 60% della popolazione ha conseguito un titolo di studio superiore alla licenza media. Inoltre, molti italiani, anche con un discreto livello culturale, non sono in grado di utilizzare gli strumenti informatici. Tali difficoltà per questa parte della popolazione si acquiscono in quanto i mezzi e gli strumenti informatici “Information and Communication Technologies” (I.C.T.) sono in continua evoluzione e sviluppo.

Si segnala, quindi, nel rapporto con qualcuna delle amministrazioni ubicate in Valle d'Aosta, la difficoltà di gestire il rapporto con le amministrazioni *on line*: in alcuni casi gli utenti non riescono neppure a prendere appuntamento agevolmente con i funzionari referenti delle pratiche e ricevono notizie con sms di solo rinvio degli appuntamenti.

Anche l'intervento di questo ufficio, per alcune pratiche, non ha consentito di avere risposte esaurienti e alcuni cittadini attendono invano.

Sarebbe auspicabile che, oltre alle prenotazioni *on line* di appuntamenti, resti concretamente possibile il contatto telefonico, per lo meno per prendere appuntamento, tenuto conto che non tutti i cittadini hanno la possibilità o la capacità di accesso alle nuove tecnologie, prenotando *on line*.

Non pare essere risolutivo immaginare che familiari o soggetti privati, pur qualificati come i patronati, possano sostituirsi in ogni singola operazione di contatto o di presentazione istanze di persone meno fortunate.

In ogni caso, la complessità di alcuni *iter*, descritta anche nella rassegna di casi significativi trattati, dimostra che il rapporto, come costruito e normato dalla legge 241/1990, ha

determinato, senza dubbio, la partecipazione dell'interessato al procedimento; il rinvio di un momento di confronto con i funzionari o le risposte evasive, in alcuni casi affidate a *chat*, fa venir meno, in prospettiva, la trasparenza e la possibilità di esprimere, producendo anche idonea documentazione, il punto di vista del cittadino.

Si è notato che alcuni enti si sono adoperati per migliorare i portali e i siti, ma occorre forse immaginare, che, per coloro che hanno meno strumenti di comprensione dell'*iter* burocratico cioè la fascia di popolazione più debole e con disagio economico e sociale, ci possa e debba essere davvero un riscontro all'istanza concreto e puntuale, con l'ausilio ancora più incisivo di servizi sociali e affidando a tutti coloro che operano in *front office* o nell'interno di uffici relazioni con il pubblico il compito di aiutare a superare le difficoltà iniziali di un "rapporto digitale" con le amministrazioni.

Un secondo aspetto di dibattito è importante occasione di dialogo per la Difensora con rappresentanti di enti sono sorti da quesiti e spunti evidenziati dai colloqui con alcuni cittadini valdostani in situazioni di disagio economico. Un tema, particolarmente sottolineato da questo target, socialmente rilevante e apparentemente in crescendo, riguarda la difficoltà di trovare soluzioni abitative.

Prima di segnalare le criticità emerse e la difficoltà di intravedere soluzioni a breve termine, ci si soffermerà, brevemente, su alcuni indicatori che descrivono questo segmento dell'utenza che si è rivolta all'Ufficio difesa civica.

La crisi di alcuni settori produttivi che è stata amplificata dalla pandemia ha comportato per molte famiglie la perdita del lavoro e grandi difficoltà anche nell'interno dei nuclei familiari, oltre un evidente aumento di situazioni di smarrimento, sconforto e talvolta malattia che hanno richiesto interventi medici e di supporto psicologico.

La Nota sulla situazione economica e sociale della Valle d'Aosta "Recuperi e incertezze: economia e società valdostane nel post pandemia" dell'ottobre 2022, reperibile sul sito ufficiale della regione www.regione.vda.it, fornisce alcuni elementi di riflessione.

Se, da un lato, sembrano permanere alcuni dati confortanti sulle situazioni reddituali, basati su dati I.S.T.A.T., quali i seguenti:

- a) "guardando in primo luogo al benessere economico, e segnatamente al reddito medio disponibile pro capite delle famiglie, il cui dato più aggiornato è relativo al 2020, si osserva che si attesta a circa 21.200 euro, confermandosi di circa il 12% superiore alla media italiana, ma inferiore di quello relativo all'area nord ovest di circa il 3,5%.?";
- b) "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. Il reddito posseduto dal 20% della popolazione con i redditi più alti è, infatti, di 3,3 volte

superiore di quello posseduto dal 20% con i redditi più bassi, contro un valore pari a 5,7 per l'Italia e a 4,9 per la ripartizione nord occidentale; (...). Si deve però osservare che nel 2020 la disuguaglianza risulta in crescita rispetto all'anno precedente, peraltro questa tendenza ci accomuna con diverse realtà, come l'Italia nel suo complesso, la ripartizione nord ovest e la Provincia di Trento”.

Dall'altro, “nel 2021 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 (8,9%), tuttavia in contrazione rispetto all'anno precedente (6,9%), così come peraltro si rileva per l'Italia nord occidentale, entrambe in controtendenza rispetto al livello nazionale, il quale mostra invece una nuova crescita dell'indicatore.”.

L' I.S.T.A.T. fornisce poi una stima delle persone a rischio povertà che, nel 2021, in Valle d'Aosta erano valutate essere pari all'8%, contro il 20,1% dell'Italia nel suo complesso e il 13,2% del nord ovest.

Tuttavia, gli indicatori I.S.T.A.T. relativi al benessere consegnano alcuni dati di forte interesse:

- la percentuale di famiglie che dichiara che la propria situazione economica è peggiorata o molto peggiorata rispetto all'anno precedente: “le famiglie valdostane che ritengono che la propria situazione si sia deteriorata rispetto all'anno precedente sono circa un terzo, rispetto al 30,6% delle famiglie italiane e al 29,3% di quelle nord occidentali.”. Questo indicatore sembra rilevare un peggioramento di percezione nell'anno 2021.
- la percentuale di famiglie che nel 2021 dichiarano di non poter sostenere una spesa imprevista (del valore di 800 euro) sia pari al 37,9%, in aumento per il quarto anno consecutivo, considerato che nel 2020 era pari al 32,1%, nel 2019 era del 27,5% e l'anno precedente al 24,5%. In questo caso, sia il dato nazionale (33,6%), sia quello ripartizionale (28,6%) risultano nel 2021 migliori di quello regionale.
- l'indicatore che misura la capacità di risparmio, ovvero la percentuale di famiglie che dichiara di non riuscire a risparmiare, risulta pari al 43,5% in risalita rispetto al 33,4% del 2020, ma occorre considerare che nel 2018 era addirittura pari all'80,4% e nel 2019 era del 67,3%. In sintesi, nel 2021 circa quattro famiglie valdostane su dieci non riescono a risparmiare e quasi altrettante affermano di non poter sostenere una spesa imprevista.
- altro indicatore di benessere economico: “le persone che vivono in famiglie a intensità lavorativa molto bassa - pur con le cautele del caso, posiziona nuovamente la nostra regione al di sotto del valore medio italiano (6,1% Valle d'Aosta, 11,7% Italia). Si

tratta di un valore tendenzialmente in peggioramento rispetto agli anni precedenti. Impattante su questo risultato il periodo della pandemia, considerato che gran parte del disagio economico appare strettamente legato alle difficoltà per le famiglie e gli individui ad entrare e restare nel mercato del lavoro.

Questo quadro è lo scenario in cui vivono coloro che descrivono a questo ufficio la perdita di lavoro, situazioni familiari con minori a carico o con persone affette da malattie invalidanti e la difficoltà di trovare soluzioni abitative dignitose.

L'Azienda regionale per l'edilizia residenziale (A.R.E.R.) opera, avendo quasi per la totalità utenza fragile e bisognosa ed agendo, come da Statuto dell'ente, nel rispetto dei diritti delle persone e presa in considerazione anche la situazione di salute fisica e emotiva degli stessi. Gli alloggi disponibili sono assegnati sulla base di graduatorie approvate, in base alle domande ricevute, in riferimento al bando annuale (pubblicato di solito ad inizio anno sul sito dell'ente).

Com'è noto, ogni ente sia economico sia strumentale o comunque finanziato da altra amministrazione pubblica, ivi compreso l'A.R.E.R., è tenuto all'applicazione dei principi e delle disposizioni previste, dalle vigenti normative in materia di contabilità e tenuta del bilancio, conformemente alle novità introdotte nell'ordinamento dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 *“Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42”*.

Tuttavia, l'ente registra sui canoni di locazione una morosità di circa il 30% in termini di mancati incassi. Per alcune situazioni nell'arco di un biennio è stata disposta la decadenza dall'assegnazione per 181 nuclei familiari nel biennio 2020-2022, con 19 famiglie sfrattate su 181.

Questa utenza, anche per quanto testimoniato, da cooperative di settore, difficilmente ha i mezzi o l'opportunità di affittare un alloggio da privati, naturalmente reticenti a fronte di situazioni reddituali che non permetterebbero di sostenere, con continuità, le relative spese.

L'A.R.E.R. sta provvedendo ad interventi di riqualificazione degli alloggi, in particolar modo nel quartiere Cogne, in una prospettiva di *housing* sociale, che partono necessariamente da un'azione sinergica di più enti, quali l'A.R.E.R., il comune di Aosta e la Regione, per determinare un cambiamento di mentalità nei confronti dei beni pubblici, incentivando atteggiamenti rispettosi.

Questa sembrerebbe la strada da percorrere per ovviare a situazioni che potrebbero diventare di difficile gestione: il recupero di alloggi e la “formazione” degli inquilini.

Nel rapporto con questi cittadini si è avuto modo di notare l'importante ruolo svolto dai servizi sociali regionali e dagli sportelli comunali, primo approdo per queste situazioni critiche.

I professionisti e le professioniste che operano con tale utenza rendono possibile, in alcuni frangenti, il contenimento di reazioni non consone e dannose per la comunità valdostana.

Si auspica il reclutamento di personale e attività di formazione per quello in servizio in tali delicati settori, considerato l'evolvere delle situazioni che riguardano cittadini italiani e stranieri, spesso genitori di figli minori o con persone anziane, disabili o invalidi civili a carico.

Le strutture di accoglienza regionali e quelle degli enti ecclesiastici risultano insufficienti in caso di impossibilità di reperire un alloggio per mancanza di risorse economiche o perché disoccupati o malati, soprattutto laddove le situazioni diventino improvvisamente urgenti.

Ci si permette di suggerire ed incoraggiare iniziative di coinvolgimento di tutta la comunità su questo tema, con attività divulgative e dibattiti pubblici: persone isolate, prive di punti di riferimento e senza un lavoro potrebbero far sorgere delle criticità inattese, mentre spesso tra di esse vi sono ancora individui giovani e meno giovani in grado di convivere pacificamente, contribuendo al benessere collettivo.

L'attività sicuramente già svolta quotidianamente da assistenti sociali, operatori e, lodevolmente, anche da associazioni di volontari e da enti quali la Caritas, deve trovare, magari in attività di confronto e dialogo, nuove energie, anche attraverso formazione adeguata ai cambiamenti sociali degli ultimi anni.

Infatti, leggendo con attenzione, la normativa regionale, in particolare la legge regionale 23/2010, che cerca di garantire aiuto e sostegno ai più deboli, le finalità e la *ratio* dell'erogazione di contributi sono quelle indicate nell'articolo 1 della stessa che recita: "il fine di prevenire, superare, ridurre e rimuovere le condizioni di bisogno e gli ostacoli di ordine economico e sociale che possono provocare situazioni di difficoltà e di emarginazione negli ambienti di vita, studio e lavoro, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, al soddisfacimento delle esigenze essenziali di vita, alla promozione, al mantenimento o al recupero del benessere psicofisico".

Ci si sofferma sul concetto, adeguatamente disciplinato, di interventi che "rientrano nell'ambito di un supporto alle difficoltà temporanee delle famiglie in una prospettiva di recupero e reintegrazione sociale e sono diretti a sostenere le famiglie nel far fronte:

- a) al mantenimento e alla crescita dei figli;
- b) al sostegno nella cura di persone non autosufficienti;
- c) alle situazioni di difficoltà economica."

Il percorso di sostegno prevede la predisposizione di un piano assistenziale individualizzato, anche avvalendosi dei competenti servizi socio-sanitari o del lavoro, che preveda l'assunzione

di precisi compiti, impegni e responsabilità da parte del soggetto interessato e dei componenti il nucleo familiare, al fine di superare la condizione di bisogno e la verifica degli impegni assunti e degli esiti dell'intervento.

La possibilità di mettere al centro il tema dell'autonomia e della responsabilità dei più bisognosi, con attività di sensibilizzazione e scambio di buone prassi tra operatori pubblici e privati, potrebbe essere un primo passo per non trovarsi sempre più spesso davanti a situazioni difficili che non possono più essere risolte nell'emergenza, considerato il patrimonio di edilizia residenziale attualmente disponibile, la scarsa propensione di privati all'accoglienza di questo target, l'impossibilità di chi fa volontariato di offrire ospitalità e sostegno su numeri in crescendo.

Occorre in altri termini un intervento sui bisogni evidenziati, interventi normativi al passo con le situazioni illustrate e sensibilizzazione delle persone coinvolte nel coordinarsi e cooperare per cercare di cogliere le opportunità offerte.

La scrivente spera di aver fornito al Consiglio regionale e gli enti del territorio regionale, con le sintetiche riflessioni finora espresse e con i dati dell'attività svolta, qualche elemento utile, continuando a svolgere il proprio compito e funzioni di organo di garanzia e, perciò sempre in rispettosa posizione di terzietà, che è quello di accogliere, ascoltare e dare risposte ai cittadini, nella consapevolezza che il potere di decidere con atti amministrativi o privatistici restano delle pubbliche amministrazioni e quelli coercitivi e sanzionatori, nelle ipotesi previste dall'ordinamento, alle autorità giudiziarie.

APPENDICE

ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale.....	77
ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative.	93
ALLEGATO 3 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.....	108
ALLEGATO 4 – Raccomandazione di Ancona – 13-14 ottobre 2020.	110
ALLEGATO 5 – Déclaration d’Aoste – 29 marzo 2019.	114
ALLEGATO 6 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.	116
ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.	122
ALLEGATO 8 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.	124
ALLEGATO 9 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.....	126
ALLEGATO 10 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.....	128
ALLEGATO 11 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019.	131
ALLEGATO 12 – Charte de Marrakech – 18 mai 2022.....	136
ALLEGATO 13 – Déclaration sur l’Ukraine – 12 avril 2022.	142
ALLEGATO 14 – Elenco dei Comuni convenzionati.	144
ALLEGATO 15 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.....	147
ALLEGATO 16 – Elenco attività complementari.	148
ALLEGATO 17 – Regione autonoma Valle d’Aosta.	153
ALLEGATO 18 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.	167
ALLEGATO 19 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.	174
ALLEGATO 20 – Comuni valdostani convenzionati.....	178
1 – Comune di Allein.....	178
2 – Comune di Antey-Saint-André.....	178
3 – Comune di Aosta.....	178
4 – Comune di Arnad.....	184
5 – Comune di Arvier.....	185
6 – Comune di Avise.....	185
7 – Comune di Ayas.....	185
8 – Comune di Aymavilles.....	185
9 – Comune di Bard.....	186
10 – Comune di Bionaz.....	186
11 – Comune di Brissogne.....	186

12 – Comune di Brusson	186
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme	187
14 – Comune di Challand-Saint-Victor	187
15 – Comune di Chambave.....	187
16 – Comune di Chamois	187
17 – Comune di Champdepraz	188
18 – Comune di Champorcher	188
19 – Comune di Charvensod.....	188
20 – Comune di Châtillon.....	189
21 – Comune di Cogne	190
22 – Comune di Courmayeur.....	190
23 – Comune di Donnas	191
24 – Comune di Doues	191
25 – Comune di Émarèse	192
26 – Comune di Étroubles	192
27 – Comune di Fénis	192
28 – Comune di Fontainemore	192
29 – Comune di Gaby	192
30 – Comune di Gignod.....	192
31 – Comune di Gressan.....	193
32 – Comune di Gressoney-La-Trinité	193
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean.....	194
34 – Comune di Hône	194
35 – Comune di Introd.....	194
36 – Comune di Issime	194
37 – Comune di Issogne	195
38 – Comune di Jovençan.....	195
39 – Comune di La Magdeleine.....	196
40 – Comune di La Salle	196
41 – Comune di La Thuile	196
42 – Comune di Lillianes.....	196
43 – Comune di Montjovet.....	196
44 – Comune di Morgex	198
45 – Comune di Nus	198
46 – Comune di Ollomont	199
47 – Comune di Oyace	199
48 – Comune di Perloz	199
49 – Comune di Pollein	199
50 – Comune di Pontboset.....	200
51 – Comune di Pontey	200
52 – Comune di Pont-Saint-Martin.....	200
53 – Comune di Pré-Saint-Didier	200
54 – Comune di Quart	200
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame	201
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges.....	201
57 – Comune di Roisan	201
58 – Comune di Saint-Christophe.....	201
59 – Comune di Saint-Denis.....	202
60 – Comune di Saint-Marcel.....	202
61 – Comune di Saint-Nicolas.....	202
62 – Comune di Saint-Oyen	203
63 – Comune di Saint-Pierre.....	203
64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses	203

65 – Comune di Saint-Vincent	203
66 – Comune di Sarre	203
67 – Comune di Torgnon.....	203
68 – Comune di Valgrisenche.....	204
69 – Comune di Valpelline.....	204
70 – Comune di Valsavarenche	204
71 – Comune di Valtournenche	205
72 – Comune di Verrayes	205
73 – Comune di Verrès.....	205
74 – Comune di Villeneuve	206
ALLEGATO 21 – Unités des Communes valdôtaines.	207
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.....	207
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	207
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	207
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	207
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	208
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	208
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	208
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser	208
ALLEGATO 22 – Amministrazioni periferiche dello Stato.	209
ALLEGATO 23 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi.	217
ALLEGATO 24 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico.....	218
ALLEGATO 25 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico generalizzato.	219
ALLEGATO 26 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.	220
ALLEGATO 27 – Questioni tra privati.	227
ALLEGATO 28 – Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano.	231

ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale.

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).*

CAPO I

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 1

(Difensore civico)

1. La presente legge disciplina le modalità di elezione del Difensore civico, le sue funzioni e i modi di esercizio delle stesse.

Art. 2

(Principi dell’azione del Difensore civico)

1. Il Difensore civico esercita le sue funzioni in piena libertà ed indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.
2. Il Difensore civico assicura, nel rispetto e con le modalità previste dalla presente legge, una tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi, degli interessi collettivi o diffusi, al fine di garantire l’effettivo rispetto dei principi posti dalla normativa vigente in materia di buon andamento, imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell’attività amministrativa.
3. Il Difensore civico esercita funzioni:
 - a) di consulenza e di supporto a persone fisiche e giuridiche nella risoluzione dei loro problemi con la pubblica amministrazione;
 - b) di mediazione, finalizzata ad uno sforzo permanente per il raccordo fra le istituzioni e la comunità regionale;
 - c) di proposta, per contribuire a migliorare la qualità dell’azione amministrativa.
4. Il Difensore civico contribuisce a garantire il rispetto delle pari opportunità uomo-donna e la non discriminazione in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle opinioni politiche, alle condizioni personali e sociali.

Art. 2bis

(Rapporti con azioni e ricorsi amministrativi e giurisdizionali)¹

1. Il Difensore civico, ove lo ritenga opportuno, può intervenire anche in pendenza di lite in sede amministrativa o giurisdizionale civile e 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.

Art. 2ter

(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale)²

1. Il Difensore civico svolge le funzioni di 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.

Art. 2quater

(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza)³

1. Il Difensore civico promuove e garantisce i diritti e gli interessi dei minori, anche non cittadini italiani, in conformità a quanto previsto dalle convenzioni internazionali e dalle disposizioni statali e regionali vigenti in materia, con particolare riferimento alle leggi 27 maggio 1991, n. 176 (Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989), e 20 marzo 2003, n. 77 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, fatta a Strasburgo il 25 gennaio 1996).
2. L'azione del Difensore civico è ispirata ai seguenti indirizzi:
 - a) diffondere e realizzare una cultura dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza nell'ambito della cultura dei diritti umani;
 - b) segnalare e raccomandare azioni normative e legislative a favore dei diritti dei minori;
 - c) monitorare e vigilare sulla tutela dei diritti dei minori e segnalare le violazioni ai competenti organi sociali e giudiziari;
 - d) promuovere i diritti, i bisogni collettivi e gli interessi diffusi dell'infanzia e dell'adolescenza a livello familiare, scolastico, formativo, territoriale, urbano, ambientale, sociale, educativo, culturale, economico e in relazione alle nuove tecnologie e ai fenomeni migratori.
3. Il Difensore civico svolge, in particolare, le seguenti funzioni:
 - a) promuove, in collaborazione con gli enti e le istituzioni che si occupano dei minori, iniziative per una maggiore diffusione della cultura dell'infanzia e dell'adolescenza,

¹ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

² Articolo inserito dall'articolo 2, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

³ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 27 marzo 2019, n. 3.

- finalizzata a riconoscere i minori come persone titolari di diritti, sostenendo forme di partecipazione degli stessi alla vita delle comunità locali;
- b) vigila, con la collaborazione di operatori e degli enti preposti, affinché sia data piena applicazione alla Convenzione di New York, di cui alla l. 176/1991, su tutto il territorio regionale, raccogliendo le segnalazioni di eventuali violazioni dei diritti dei minori e adoperandosi verso le Amministrazioni competenti per superarne e rimuoverne le cause;
 - c) promuove iniziative per la celebrazione della giornata italiana per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, istituita dalla legge 23 dicembre 1997, n. 451 (Istituzione della Commissione parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza e dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia);
 - d) promuove, anche in collaborazione con gli enti locali e altri soggetti della società civile, iniziative per il contrasto, la prevenzione e il trattamento dell'abuso, dello sfruttamento o della violenza sui minori ai sensi della legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù);
 - e) organizza, in accordo con gli enti competenti e con le organizzazioni del terzo settore, delle varie confessioni religiose, delle comunità straniere e delle organizzazioni sindacali e di categoria, iniziative per la tutela dei diritti dei minori in particolar modo con riferimento al fenomeno della lotta contro la dispersione scolastica e il lavoro minorile;
 - f) cura la realizzazione di servizi di informazione destinati all'infanzia e all'adolescenza, vigilando sulla programmazione televisiva, sulla comunicazione a mezzo stampa e sulle altre forme di comunicazione audiovisive e telematiche, anche in collaborazione con il Comitato regionale per le comunicazioni - Co.Re.Com.;
 - g) concorre alla vigilanza sull'assistenza prestata ai minori ricoverati in istituti educativi e assistenziali, in strutture residenziali o comunque in ambienti esterni alla propria famiglia, anche in ordine allo svolgimento dei poteri di vigilanza e controllo stabiliti dalla legge 23 dicembre 1975, n. 698 (Scioglimento e trasferimento delle funzioni dell'Opera nazionale per la protezione della maternità ed infanzia);
 - h) segnala alle competenti Amministrazioni pubbliche fattori di rischio o di danno derivanti ai minori a causa di situazioni ambientali carenti o inadeguate dal punto di vista igienico, sanitario, abitativo e urbanistico;
 - i) promuove iniziative a favore dei minori a rischio affetti da malattie rare o di rilevante impatto sociale, sotto il profilo della prevenzione, diagnosi precoce, trattamento e riabilitazione, concorrendo ad assicurare a ogni minore il diritto al trattamento ottimale;
 - j) cura iniziative a favore dei minori ospedalizzati e delle loro famiglie, favorendone il benessere personale e vigilando sulle attività delle strutture sanitarie e socio-assistenziali convenzionate con la Regione o da questa accreditate ove essi si trovano ricoverati od ospitati;
 - k) fornisce sostegno tecnico e legale agli operatori dei servizi sociali dell'area minorile, favorendo l'organizzazione di corsi di cultura e aggiornamento;
 - l) promuove la formazione delle persone interessate alla rappresentanza legale dei minori, così come prevista dalle norme del codice civile, e ad altre forme di tutoraggio

stabilite nella Convenzione di Strasburgo di cui alla l. 77/2003, nonché dalla legge 7 aprile 2017, n. 47 (Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati);

- m) concorre alla verifica delle condizioni e degli interventi volti all'accoglienza e all'inserimento del minore straniero, anche non accompagnato, favorendo l'introduzione del mediatore culturale;
 - n) esprime pareri e formula proposte su atti normativi e di indirizzo, sui piani e programmi annuali e pluriennali riguardanti l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia, di competenza della Regione;
 - o) promuove iniziative, in accordo con le Istituzioni scolastiche, volte all'assunzione di misure per far emergere e contrastare i fenomeni di violenza fra minori all'interno del mondo della scuola;
 - p) promuove iniziative nei confronti dei media e dell'opinione pubblica per fare crescere sensibilità e attenzione collettiva sulla violenza fra i minori;
 - q) promuove iniziative per un utilizzo sicuro delle tecnologie di relazionalità e interconnessione, anche in collaborazione con la Regione, gli enti locali e i mezzi di informazione;
 - r) collabora con il Co.Re.Com. all'attività di monitoraggio e di valutazione delle trasmissioni televisive e radiofoniche in ambito regionale, trasmettendo e mettendo a disposizione le informazioni e i dati di cui dispone con riferimento alla rappresentazione dei minori e ai modi in cui essa è percepita;
 - s) collabora con il Co.Re.Com. per sensibilizzare gli organi di informazione e le istituzioni a un'informazione attenta ai minori e volta a svilupparne la capacità critica, difenderne i diritti e tutelarne l'immagine.
4. Al fine di meglio coordinare le proprie azioni e funzioni il Difensore civico:
- a) stabilisce intese, relazioni e accordi con le Amministrazioni del territorio regionale impegnate nell'istruzione e nella tutela dell'infanzia e dell'adolescenza, con l'Azienda USL Valle d'Aosta, con organismi e autorità regionali e statali che si occupano di infanzia e di adolescenza, con le autorità giudiziarie nonché con gli ordini professionali;
 - b) intrattiene rapporti di scambio, di studio e di ricerca con organismi pubblici e privati.

Art. 2quinquies

(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante dei diritti delle persone con disabilità)⁴

1. Il Difensore civico promuove la piena tutela dei diritti e degli interessi delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari, residenti, domiciliati anche temporaneamente o aventi stabile dimora nel territorio regionale, nel rispetto dei principi dettati dalla legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), dall'articolo 26 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità,

⁴ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.

adottata dall'Assemblea generale dell'ONU il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva con legge 3 marzo 2009, n. 18 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità).

2. Ai sensi dell'articolo 1, comma 255, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di bilancio 2018), si definisce *caregiver* familiare la persona che assiste e si prende cura del coniuge, dell'altra parte dell'unione civile tra persone dello stesso sesso o del convivente di fatto, di un familiare o di un affine entro il secondo grado che, a causa di malattia, infermità o disabilità, anche croniche o degenerative, non sia autosufficiente e in grado di prendersi cura di sé, sia riconosciuto invalido in quanto bisognoso di assistenza globale e continua di lunga durata, o sia titolare di indennità di accompagnamento.
3. Il Difensore civico, per le finalità di cui al comma 1, svolge le seguenti funzioni:
 - a) promuove l'affermazione del pieno rispetto della dignità umana e dei diritti di libertà e autonomia della persona con disabilità e dei propri *caregiver* familiari, nonché la piena inclusione, con particolare riferimento alle persone che vivono in contesti sociali a rischio di esclusione, nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società, in collaborazione con enti locali e istituzioni scolastiche;
 - b) vigila sull'assistenza alle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari, con particolare riguardo alla loro tutela giuridica ed economica e alla piena integrazione sociale delle medesime persone, e promuove la piena accessibilità delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari ai servizi e alle prestazioni di prevenzione, di cura e di riabilitazione;
 - c) segnala, anche di propria iniziativa, alle autorità atti e comportamenti offensivi, discriminatori o lesivi dei diritti e della dignità della persona con disabilità e dei *caregiver* familiari;
 - d) svolge attività di informazione nei riguardi dei soggetti che hanno subito discriminazioni determinate dalla loro condizione di disabilità, come definite dall'articolo 2 della legge 1° marzo 2006, n. 67 (Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazione); promuove interventi di prevenzione e contrasto ai fenomeni di discriminazione a danno della persona con disabilità e dei *caregiver* familiari e si attiva affinché non si verifichino distinzioni, esclusioni o restrizioni fondate sulla disabilità, che abbiano lo scopo o l'effetto di pregiudicare o annullare il riconoscimento, il godimento e l'esercizio dei diritti individuali e delle libertà fondamentali;
 - e) promuove azioni di prevenzione di ogni forma di sfruttamento, violenza e abuso a danno della persona con disabilità e dei *caregiver* familiari in tutti gli ambiti della vita associata;
 - f) costituisce un punto di riferimento istituzionale per le persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari che sono oggetto dei maltrattamenti, abusi o fenomeni di bullismo e cyberbullismo;
 - g) vigila affinché siano garantite alle persone con disabilità e ai loro *caregiver* familiari pari condizioni in ambito lavorativo, anche nella fase dell'orientamento e della formazione professionale, e con riguardo ai tirocini professionali;

- h) promuove la piena fruizione dei luoghi e degli spazi da parte delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari, con particolare riguardo alla rimozione delle barriere architettoniche, sensoriali e cognitive; può effettuare visite negli uffici pubblici o nelle sedi di servizi pubblici, nonché presso le strutture residenziali e semiresidenziali pubbliche e private convenzionate, al fine di valutare il corretto svolgimento del servizio e l'assenza di barriere architettoniche, sensoriali e cognitive;
 - i) può proporre alle amministrazioni competenti misure atte a migliorare la funzionalità dell'attività amministrativa per una migliore tutela dei diritti delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari; riceve, anche attraverso supporto elettronico o in forma telematica, le segnalazioni delle violazioni dei diritti di persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari e invita le pubbliche amministrazioni coinvolte ad assumere le iniziative di competenza atte a rimuovere le cause delle violazioni, segnalando agli organi competenti l'adozione di interventi sostitutivi in caso di inadempienza o gravi ritardi nell'azione della pubblica amministrazione;
 - j) propone alla Giunta regionale azioni volte alla piena accessibilità dei servizi e delle prestazioni per la prevenzione, cura e riabilitazione richiesti dalle condizioni di salute, alla tutela giuridica ed economica della persona con disabilità e dei *caregiver* familiari e alla piena inclusione sociale;
 - k) favorisce il sostegno tecnico e legale agli operatori dei servizi sociali anche proponendo alla Giunta regionale lo svolgimento di attività di formazione e aggiornamento sul tema della promozione dei diritti delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari; promuove la diffusione di buone pratiche amministrative e lo scambio di esperienze in materia;
 - l) raccoglie ed elabora dati sulla condizione delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari e sostiene studi e ricerche in materia, promuovendo, a tal fine, la collaborazione con l'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità di cui all'articolo 3 della l. 18/2009;
 - m) realizza iniziative a favore delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari, anche in collaborazione con la Regione, gli enti locali, l'Azienda USL della Valle d'Aosta, le istituzioni scolastiche, nonché altri soggetti, istituzioni, enti e associazioni che operano negli ambiti e per le finalità di cui al presente articolo;
 - n) promuove attività informative sul territorio finalizzate alla conoscenza delle discipline e degli strumenti a tutela delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari e allo sviluppo di politiche di sostegno e prevenzione, anche con la partecipazione degli enti locali e delle associazioni che operano a favore di tali soggetti;
 - o) promuove iniziative di sensibilizzazione, anche attraverso gli organi d'informazione, sulla condizione, sui diritti, le garanzie e le opportunità delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari;
 - p) formula osservazioni e proposte su atti normativi e di indirizzo che riguardano la disabilità, di competenza della Regione;
 - q) promuove il ruolo del disability manager, al fine di agevolare il processo di cambiamento orientato all'autodeterminazione delle persone con disabilità.
4. Il Difensore civico informa i soggetti di cui al comma 1 che ne fanno richiesta in merito ai loro diritti e alla legislazione di riferimento, nonché in merito a forme di assistenza psicologica, sanitaria, socioassistenziale, economica e di tutela legale.

5. Per le attività di cui al presente articolo, il Difensore civico collabora con enti e istituzioni, tra i quali il Co.Re.Com., la Consulta regionale per le pari opportunità e il consigliere regionale di parità, con le associazioni rappresentative delle persone con disabilità e dei loro *caregiver* familiari operanti sul territorio regionale, con l'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità, di cui all'articolo 3 della l. 18/2009, e con l'Osservatorio economico e sociale della Regione.

Art. 2sexies

(Supporto alle funzioni del Garante dei diritti delle persone con disabilità)⁵

1. Per lo svolgimento delle funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità, il Difensore civico si avvale della collaborazione di un soggetto esperto in possesso di specifiche competenze nell'ambito dei diritti dei disabili e delle attività sociali, nominato con decreto del Presidente del Consiglio regionale a seguito di pubblicazione di avviso pubblico e di procedura di valutazione comparativa. Al conferimento dell'incarico si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui all'articolo 7 della legge regionale 28 aprile 1998, n. 18 (Norme per il conferimento di incarichi a soggetti esterni all'Amministrazione regionale, per la costituzione di organi collegiali non permanenti, per l'organizzazione e la partecipazione a manifestazioni pubbliche e per azioni promozionali e pubblicitarie).
2. L'esperto di cui al comma 1 deve essere in possesso dei seguenti requisiti:
 - a) non aver riportato condanne penali;
 - b) assenza delle cause ostative indicate all'articolo 7, comma 1.
3. L'esperto svolge la propria attività per una durata di cinque anni, a titolo gratuito.

Art. 3

(Requisiti)

1. Il Difensore civico è scelto fra cittadini italiani che offrono la massima garanzia di indipendenza e di obiettività e che hanno maturato qualificate esperienze professionali in materia giuridico-amministrativa.
2. Il Difensore civico deve essere in possesso dei seguenti requisiti:
 - a) residenza nella regione da almeno cinque anni;
 - b) laurea magistrale, laurea specialistica o diploma di laurea del vecchio ordinamento in giurisprudenza⁶;
 - c) età superiore a quarant'anni;
 - d) non aver riportato condanne penali;
 - e) delle cause di ineleggibilità indicate all'articolo 7, commi 1 e 1bis⁷;
 - f) conoscenza della lingua francese, accertata con le modalità di cui all'articolo 5⁸.

⁵ Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.

⁶ Lettera così sostituita dall'articolo 3, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

⁷ Lettera così modificata dall'articolo 3, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

⁸ Lettera così modificata dall'articolo 3, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

Art. 4

(Procedimento per l'elezione)

1. Il procedimento per l'elezione del Difensore civico è avviato con la pubblicazione, disposta dal Presidente della Regione, sul Bollettino ufficiale di un avviso pubblico indicante:
 - a) L'intenzione della Regione di procedere all'elezione del Difensore civico;
 - b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico, indicati all'articolo 3;
 - c) il trattamento economico previsto;
 - d) il termine di trenta giorni dalla pubblicazione dell'avviso per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio regionale.
2. Le proposte di candidatura sono presentate dai candidati, da singoli cittadini, da enti o associazioni.
3. Le proposte di candidatura devono contenere le seguenti indicazioni:
 - a) dati anagrafici e residenza;
 - b) titoli di studio;
 - c) curriculum professionale;
 - d) elementi utili ad evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico e la sua conoscenza della realtà socio-culturale della Valle d'Aosta.
4. Ad ogni proposta di candidatura deve essere allegata la dichiarazione di accettazione dell'incarico, sottoscritta dal candidato.
5. All'accertamento del possesso dei requisiti di cui all'articolo 3 provvede la segreteria generale del Consiglio regionale. L'eventuale esclusione per difetto dei requisiti è disposta con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza.

Art. 5

(Accertamento della conoscenza della lingua francese)

1. I candidati per l'incarico di Difensore civico devono dimostrare la conoscenza della lingua francese.
2. Ai fini di cui al comma 1, prima dell'elezione, i candidati devono superare, o aver già superato, un esame di accertamento della conoscenza della lingua francese, svolto con le modalità previste per l'accesso alla qualifica dirigenziale dell'amministrazione regionale. Alla nomina della commissione esaminatrice provvede il segretario generale del Consiglio regionale ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di accesso con procedura non concorsuale alla qualifica dirigenziale dell'amministrazione regionale.
3. La convocazione dei candidati per l'accertamento della conoscenza della lingua francese è effettuata dal Presidente del Consiglio regionale.

Art. 6

(Elezione)

1. Dopo l'espletamento dell'accertamento di cui all'articolo 5, il Presidente del Consiglio regionale iscrive l'elezione del Difensore civico all'ordine del giorno della prima seduta utile del Consiglio regionale⁹.
2. Il Consiglio regionale elegge il Difensore civico a scrutinio segreto e a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione.
3. Qualora, dopo due votazioni consecutive, nessun candidato raggiunga la maggioranza stabilita al comma 2, il Consiglio procede con ulteriore votazione da effettuarsi nella stessa seduta del Consiglio regionale e risulta eletto il candidato che riporta la maggioranza assoluta dei consiglieri assegnati alla Regione.

Art. 7

(Ineleggibilità, incompatibilità e decadenza)

1. Non è eleggibile all'Ufficio del Difensore civico chi ricopre o abbia ricoperto negli ultimi tre anni:
 - a) la carica di:
 - 1) membro del Parlamento europeo o del Parlamento nazionale;
 - 2) Presidente della Regione, assessore o consigliere regionale della Valle d'Aosta;
 - 3) Presidente, assessore o consigliere di una delle Comunità montane della Valle d'Aosta;
 - 4) Sindaco o assessore nei Comuni della Valle d'Aosta;
 - 5) consigliere nei Comuni della Valle d'Aosta con popolazione superiore a 5.000 abitanti;
 - b) un incarico di direzione in partiti politici o movimenti sindacali;
 - c) cariche in organismi di controllo sulla pubblica amministrazione¹⁰.
- 1bis. Non è, inoltre, eleggibile all'Ufficio del Difensore civico chi abbia ricoperto tale carica per due mandati, indipendentemente dalla durata dei mandati stessi¹¹.
2. L'Ufficio del Difensore civico è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato e di qualsiasi attività imprenditoriale. La rimozione delle predette cause di incompatibilità ha luogo entro venti giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, da parte del Presidente del Consiglio regionale, dell'elezione, pena la dichiarazione di decadenza del Difensore civico da parte del Consiglio regionale¹².
3. È fatto obbligo al Difensore civico di segnalare senza ritardo al Presidente del Consiglio regionale il sopravvenire delle cause di ineleggibilità ed incompatibilità indicate ai commi 1 e 2.

⁹ Comma così sostituito dall'articolo 4, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹⁰ Lettera così modificata dall'articolo 5, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹¹ Comma inserito dall'articolo 5, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹² Comma così modificato dall'articolo 5, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

4. Il Consiglio regionale dichiara la decadenza del Difensore civico qualora rilevi la sopravvenienza delle cause di ineleggibilità o incompatibilità, d'ufficio o sulla base di ricorso scritto presentato da cittadini residenti nella regione¹³.
5. Prima che il Consiglio regionale decida in merito alla decadenza del Difensore civico per sopravvenuti motivi di ineleggibilità o di incompatibilità, il Presidente del Consiglio regionale li contesta all'interessato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e con invito a presentare eventuali controdeduzioni entro venti giorni dalla data di ricevimento della contestazione.
6. Il Presidente sottopone gli atti relativi al procedimento di decadenza all'esame del Consiglio regionale nella prima seduta utile dopo la scadenza del termine previsto dal comma 5.
7. In caso di cessazione anticipata delle funzioni del Difensore civico, le cause di ineleggibilità di cui al comma 1 non hanno effetto se gli interessati rassegnano le dimissioni dalla carica ricoperta entro sette giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di cui all'articolo 4, comma 1.

Art. 8

(Cause di ineleggibilità ad altre cariche)

1. Chi ricopre o abbia ricoperto le funzioni di Difensore civico non è eleggibile alle seguenti cariche:
 - a) Presidente della Regione, assessore o consigliere regionale della Valle d'Aosta;
 - b) Presidente, assessore o consigliere di una delle Comunità montane della Valle d'Aosta;
 - c) Sindaco o assessore nei Comuni della Valle d'Aosta;
 - d) consigliere nei Comuni della Valle d'Aosta con popolazione superiore a 5.000 abitanti.
2. Le cause di ineleggibilità di cui al comma 1 non hanno effetto se le funzioni del Difensore civico sono cessate almeno tre anni prima del giorno fissato per la presentazione delle candidature.
3. In caso di scioglimento anticipato delle assemblee elettive di appartenenza dei soggetti di cui al comma 1, le cause di ineleggibilità ivi previste non hanno effetto se le funzioni del Difensore civico sono cessate entro i sette giorni successivi alla data del provvedimento di scioglimento.

Art. 9

(Durata del mandato. Revoca)

1. Il Difensore civico dura in carica cinque anni, a decorrere dalla data dell'elezione, e può essere rieletto una sola volta¹⁴.
2. Tre mesi prima della scadenza regolare del mandato del Difensore civico o immediatamente dopo la cessazione del mandato stesso per dimissioni o per qualunque altro motivo

¹³ Comma così modificato dall'articolo 5, comma 4, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹⁴ Comma così modificato dall'articolo 6, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

diverso dalla scadenza regolare, il Presidente della Regione avvia il procedimento di cui all'articolo 4.

3. Qualora il mandato del Difensore civico scada negli ultimi sei mesi della legislatura regionale, il procedimento di cui all'articolo 4 è avviato entro tre mesi dalla data dell'elezione del Consiglio regionale¹⁵.
4. I poteri del Difensore civico, salvo nei casi di decadenza e revoca, sono prorogati fino al giorno antecedente l'entrata in carica del successore. L'entrata in carica del Difensore civico ha luogo il giorno dell'insediamento, su convocazione del Presidente del Consiglio regionale. La proroga non può comunque essere superiore ad un anno dalla scadenza del mandato¹⁶.
5. Per gravi motivi connessi all'esercizio delle sue funzioni, il Difensore civico può essere revocato dal Consiglio regionale, su proposta motivata dell'Ufficio di Presidenza, con deliberazione assunta a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione.

Art. 10

(Trattamento economico)

1. Al Difensore civico spetta un trattamento economico pari all'indennità di carica percepita dai consiglieri regionali.
2. Al Difensore civico spettano le indennità di missione ed i rimborsi per le spese di viaggio sostenute per l'espletamento dell'incarico, in misura analoga a quella prevista per i consiglieri regionali.
- 2bis. L'Ufficio di Presidenza, sentite le esigenze del Difensore civico, stabilisce i criteri e le modalità per l'acquisizione di beni, servizi e supporti funzionali all'esercizio delle attività del Difensore civico, nonché per l'attivazione delle coperture assicurative, in misura comunque non superiore a quanto previsto per i consiglieri regionali¹⁷.

Art. 10bis

*(Aspettativa e regime contributivo)*¹⁸

1. Ove ciò sia compatibile con il rispettivo stato giuridico, il lavoratore subordinato delle pubbliche amministrazioni eletto alla carica di Difensore civico è collocato in aspettativa non retribuita per tutta la durata del mandato. Il Consiglio regionale rimborsa al datore di lavoro i contributi relativi al trattamento di quiescenza del lavoratore subordinato delle pubbliche amministrazioni eletto alla carica di Difensore civico, inclusa la quota a carico del lavoratore, calcolati sulla retribuzione in godimento all'atto del collocamento in aspettativa.
2. Ove l'eletto alla carica di Difensore civico sia un lavoratore subordinato del settore privato o eserciti attività di lavoro autonomo o attività imprenditoriale, il trattamento economico spettante ai sensi dell'articolo 10 è incrementato del 25 per cento.

¹⁵ Comma così modificato dall'articolo 6, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹⁶ Comma così sostituito dall'articolo 6, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹⁷ Comma inserito dall'articolo 7, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

¹⁸ Articolo inserito dall'articolo 8, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

CAPO II

FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 11

(Soggetti ed ambito di intervento)

1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto, senza formalità particolari, da 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 già emanati, da parte:
 - a) di organi e strutture dell'amministrazione regionale;
 - b) di enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione, concessionari e gestori di pubblici servizi¹⁹;
 - c) di enti locali territoriali, con riferimento alle funzioni delegate o subdelegate dalla Regione;
 - d) dell'Azienda regionale sanitaria USL della Valle d'Aosta.
- 1bis. Non possono ricorrere al Difensore civico i consiglieri regionali e gli amministratori degli enti locali, per ragioni inerenti all'esercizio del proprio mandato²⁰.
2. 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.
3. Fino all'istituzione del Difensore civico nazionale, il Difensore civico esercita le sue funzioni anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

Art. 12

(Modalità di intervento)

1. Il Difensore civico, per lo svolgimento delle sue funzioni, su istanza, può:
 - a) chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione;
 - b) consultare ed ottenere copia di tutti gli atti e i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché acquisire le necessarie informazioni;
 - c) convocare il responsabile del procedimento per ottenere chiarimenti circa lo stato del medesimo e le cause delle eventuali disfunzioni, anche al fine di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante;

¹⁹ Lettera così modificata dall'articolo 9, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

²⁰ Comma inserito dall'articolo 9, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

- d) accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari;
 - e) prospettare agli amministratori situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa, sollecitando gli opportuni provvedimenti;
 - f) ²¹.
2. In seguito all'intervento, il Difensore civico può formulare osservazioni, dandone tempestiva comunicazione alla amministrazione interessata. Qualora l'amministrazione non intenda uniformarsi alle osservazioni, deve fornire adeguata motivazione scritta del dissenso al Difensore civico.
 3. Il Difensore civico informa l'istante dell'esito del proprio intervento e dei provvedimenti dell'amministrazione, portandolo a conoscenza delle iniziative che possono essere intraprese in sede amministrativa o giurisdizionale.
 4. Il Difensore civico è tenuto al segreto d'ufficio, anche dopo la cessazione dalla carica.

Art. 13

(Disposizioni relative al responsabile del procedimento)

1. Il responsabile del procedimento è tenuto a fornire al Difensore civico quanto gli viene richiesto, senza ritardo.
2. Il Difensore civico può segnalare all'amministratore competente eventuali ritardi o ostacoli allo svolgimento della propria azione, al fine dell'eventuale apertura di procedimento disciplinare a carico del responsabile del procedimento.
3. L'eventuale apertura e l'esito del procedimento disciplinare o l'eventuale archiviazione devono essere comunicati al Difensore civico.

Art. 14

(Rapporti con le Commissioni consiliari)

1. Il Difensore civico è sentito a sua richiesta dalle Commissioni consiliari in ordine a problemi particolari inerenti la sua attività.
2. Le Commissioni consiliari possono convocare il Difensore civico per avere chiarimenti sull'attività dallo stesso svolta.

Art. 15

(Relazione sull'attività svolta)

1. Il Difensore civico, entro il 31 marzo di ogni anno, trasmette al Consiglio regionale una relazione, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei dati personali, sull'attività svolta nell'anno precedente, contenente eventuali proposte di innovazioni normative o amministrative, nonché singole relazioni sulle attività svolte nell'ambito delle ulteriori funzioni di garanzia a esso attribuite dalla presente legge. Le relazioni sono

²¹ Lettera abrogata dall'articolo 13, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

illustrate dal Difensore stesso alla Commissione consiliare competente in materia di difesa civica e sono pubblicate sul sito istituzionale del Consiglio regionale²².

2. In casi di particolare importanza o urgenza, il Difensore civico invia apposite relazioni al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Regione per le opportune determinazioni.
3. Il Difensore civico, di propria iniziativa, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati.

CAPO III

DISPOSIZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 16

(Organizzazione)

1. Il Difensore civico ha sede nel capoluogo regionale presso la Presidenza del Consiglio regionale e può svolgere le proprie funzioni anche in sedi decentrate.
2. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale adotta i provvedimenti necessari per:
 - a) il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico in forma decentrata;
 - b) lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 11, comma 3.

Art. 17

(Dotazione organica e uffici)

1. L'Ufficio di Presidenza determina, nell'ambito dell'organico del Consiglio regionale, la dotazione organica dell'Ufficio, sentite le esigenze del Difensore civico. Il personale assegnato all'Ufficio dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Difensore civico.
2. Per la gestione amministrativa del personale, il Difensore civico si avvale della struttura del Consiglio regionale competente in materia di personale.
3. L'Ufficio di Presidenza, su proposta motivata del Difensore civico e nei limiti degli stanziamenti annuali di cui all'articolo 18, può²³:
 - a) richiedere le consulenze e le traduzioni necessarie per l'espletamento dell'attività del Difensore civico;
 - b) conferire incarichi ai sensi del Capo I della legge regionale 28 aprile 1998, n. 18 (Norme per il conferimento di incarichi a soggetti esterni all'Amministrazione regionale, per la costituzione di organi collegiali non permanenti, per l'organizzazione e la partecipazione a manifestazioni pubbliche e per azioni promozionali e pubblicitarie).

²² Comma sostituito dal comma 1 dell'articolo 3 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 20.

²³ Comma così modificato dall'articolo 11, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

4. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale provvede ad assegnare al Difensore civico locali idonei allo svolgimento della sua attività.

Art. 18

(Spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio del Difensore civico)

1. Trovano copertura negli stanziamenti annuali previsti in un apposito capitolo del bilancio del Consiglio regionale le spese per l'Ufficio del Difensore civico relative:
 - a) al trattamento economico, alle trasferte ed alle missioni del Difensore civico;
 - b) ai locali assegnati ed al funzionamento amministrativo degli stessi;
 - c) alle attività di promozione e di rappresentanza;
 - d) alle consulenze, alle traduzioni ed agli incarichi.
2. Per la gestione amministrativa e contabile dell'Ufficio, il Difensore civico si avvale della struttura competente in materia di gestione risorse e patrimonio del Consiglio regionale.

CAPO IV

DISPOSIZIONI FINANZIARIE, TRANSITORIE E FINALI

Art. 18bis

*(Rinvio)*²⁴

1. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, acquisito il parere del Garante per la protezione dei dati personali, definisce, con propria deliberazione, i criteri e le modalità del trattamento dei dati personali di cui alla presente legge, con strumenti informatici e telematici, nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE).

Art. 19

(Disposizioni finanziarie)

1. Gli oneri derivanti dall'applicazione della presente legge, valutati per l'anno 2001 in lire 200 milioni (euro 103.291,38) e in annui euro 258.000 a decorrere dal 2002, gravano sul bilancio del Consiglio regionale e trovano copertura negli stanziamenti iscritti sul capitolo 20000 (Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale) del bilancio di previsione della Regione per l'anno finanziario 2001 e pluriennale 2001/2003.

²⁴ Articolo inserito dall'articolo 4, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20.

Art. 20

(Abrogazioni)

1. Sono abrogate:
 - a) la legge regionale 2 marzo 1992, n. 5;
 - b) la legge regionale 16 agosto 1994, n. 49;
 - c) la legge regionale 22 aprile 1997, n. 15;
 - d) la legge regionale 4 agosto 2000, n. 26.

Art. 21

(Norme transitorie)

1. Fino all'elezione ai sensi della presente legge del primo Difensore civico, e comunque non oltre il 31 dicembre 2001, le funzioni ed i poteri del Difensore civico in carica alla data di entrata in vigore della presente legge sono prorogati e continuano ad essere disciplinati dalle disposizioni della l.r. 5/1992, in quanto compatibili.
2. Ai fini del limite alla rielezione di cui all'articolo 9, comma 1, il mandato espletato dal Difensore civico ai sensi della l.r. 5/1992 e la successiva proroga del mandato stesso ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della l.r. 5/1992 equivalgono ad un unico mandato.
3. In sede di prima applicazione della presente legge, le cause di ineleggibilità di cui all'articolo 7, comma 1, non hanno effetto se gli interessati si dimettono dalla carica ricoperta entro sette giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di cui all'articolo 4, comma 1.
4. Per il Difensore civico in carica alla data di entrata in vigore della presente legge, il termine di cui all'articolo 8, comma 2, è ridotto ad un anno.

Art. 22

(Dichiarazione d'urgenza)

1. La presente legge è dichiarata urgente ai sensi dell'articolo 31, comma terzo, dello Statuto speciale per la Valle d'Aosta ed entrerà in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino ufficiale della Regione.

ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative.

Costituzione della Repubblica Italiana – Articoli 3 e 97.

Art. 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 97

Le pubbliche amministrazioni, in coerenza con l'ordinamento dell'Unione europea, assicurano l'equilibrio dei bilanci e la sostenibilità del debito pubblico²⁵.

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

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

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

Legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi – Articolo 25.

Art. 25

(Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi²⁶)

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.
3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

²⁵ Comma così premesso dal comma 1 dell'articolo 2, Legge Costituzionale 20 aprile 2012, n. 1. Le disposizioni di cui alla citata Legge Costituzionale n. 1/2012 si applicano, ai sensi di quanto disposto dal comma 1 dell'articolo 6 della stessa, a decorrere dall'esercizio finanziario relativo all'anno 2014.

²⁶ Rubrica inserita dall'articolo 21, comma 1, lettera ee), legge 11 febbraio 2005, n. 15.

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 nonché presso l'amministrazione resistente. 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. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione²⁷.

5. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono disciplinate dal codice del processo amministrativo²⁸.

5bis.²⁹.

6.³⁰.

²⁷ Comma sostituito dall'articolo 15, comma 1 della legge 24 novembre 2000, n. 340, successivamente, dall'articolo 17, comma 1, lettera a) della legge 11 febbraio 2005, n. 15, a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui all'articolo 23, comma 2 della medesima legge 15/2005 e, da ultimo, così modificato dall'articolo 8, comma 1, lettera b) della legge 18 giugno 2009, n. 69.

²⁸ Comma modificato dall'articolo 17, comma 1, lettera b) della legge 11 febbraio 2005, n. 15, dall'articolo 3, comma 6-decies del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni, dalla legge 14 maggio 2005, n. 80 e, successivamente, così sostituito dall'articolo 3, comma 2, lettera c) dell'Allegato 4 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, a decorrere dal 16 settembre 2010, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 2, comma 1 del medesimo decreto legislativo 104/2010.

²⁹ Comma inserito dall'articolo 17, comma 1, lettera c), della legge 11 febbraio 2005, n. 15, abrogato dall'articolo 4, comma 1, punto 14) dell'Allegato 4 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, a decorrere dal 16 settembre 2010, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 2, comma 1 del medesimo decreto legislativo 104/2010.

³⁰ Comma sostituito dall'articolo 17, comma 1, lettera d) della legge 11 febbraio 2005, n. 15, abrogato dall'articolo 4, comma 1, punto 14) dell'Allegato 4 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, a decorrere dal 16 settembre 2010, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 2, comma 1 del medesimo decreto legislativo 104/2010.

Legge 5 febbraio 1992, n. 104 – *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate* – Articolo 36.

Art. 36

(Aggravamento delle sanzioni penali)

1. Quando i reati di cui all'articoli 527 del codice penale, i delitti non colposi di cui ai titoli XII e XIII del libro II del codice penale, nonché i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, sono commessi in danno di persona portatrice di minorazione fisica, psichica o sensoriale, la pena è aumentata da un terzo alla metà³¹.
2. Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

Legge 15 maggio 1997, n. 127 – *Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo* – Articolo 16.

Art 16

(Difensori civici delle regioni e delle province autonome)

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali³².
2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

³¹ Comma prima modificato dall'articolo 17 della legge 15 febbraio 1996, n. 66, e successivamente così sostituito dall'articolo 3, comma 1 della legge 15 luglio 2009, n. 94.

³² Comma modificato dall'articolo 2, comma 27 della legge 16 giugno 1998, n. 191.

Legge regionale 7 dicembre 1998, n. 54 – *Sistema delle autonomie in Valle d'Aosta* – Articolo 42.

Art. 42

(Difensore civico)

1. Lo statuto comunale può prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini e dei residenti.
2. Lo statuto comunale disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con gli organi del Comune.
3. Previo accordo tra gli enti, lo statuto comunale può prevedere l'istituzione di un unico difensore civico con la Regione e con altri enti locali.

Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 – *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali* – Articolo 11.

Art. 11

(Difensore civico)^{33, 34, 35}

1. 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 nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.
3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127.

³³ Per la soppressione della figura del Difensore civico, di cui al presente articolo, si veda l'articolo 2, comma 186, lettera a) della legge 23 dicembre 2009, n. 191, a decorrere dal 1° gennaio 2010.

³⁴ Per le nuove disposizioni in materia di Città metropolitane, Province e Unioni e Fusioni di Comuni, si veda la legge 7 aprile 2014, n. 56.

³⁵ Il presente articolo corrisponde all'articolo 8 della legge 8 giugno 1990, n. 142, ora abrogata.

Decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 195 – *Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale* – Articolo 7.

Art. 7

(Tutela del diritto di accesso)

1. Contro le determinazioni dell'autorità pubblica concernenti il diritto di accesso e nel caso di mancata risposta entro i termini di cui all'articolo 3, comma 2, il richiedente può presentare ricorso in sede giurisdizionale secondo la procedura di cui all'articolo 25, commi 5, 5-bis e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241, ovvero può chiedere il riesame delle suddette determinazioni, secondo la procedura stabilita all'articolo 25, comma 4, della stessa legge n. 241 del 1990, al difensore civico competente per territorio, nel caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, o alla Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 della citata legge n. 241 del 1990, nel caso di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato.

Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184 – *Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi* – Articolo 12.

Art. 12

(Tutela amministrativa dinanzi la Commissione per l'accesso)

1. Il ricorso alla Commissione per l'accesso da parte dell'interessato avverso il diniego espresso o tacito dell'accesso ovvero avverso il provvedimento di differimento dell'accesso, ed il ricorso del controinteressato avverso le determinazioni che consentono l'accesso, sono trasmessi mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. Il ricorso può essere trasmesso anche a mezzo fax o per via telematica, nel rispetto della normativa, anche regolamentare, vigente.
2. Il ricorso, notificato agli eventuali controinteressati con le modalità di cui all'articolo 3, è presentato nel termine di trenta giorni dalla piena conoscenza del provvedimento impugnato o dalla formazione del silenzio rigetto sulla richiesta d'accesso. Nel termine di quindici giorni dall'avvenuta comunicazione i controinteressati possono presentare alla Commissione le loro controdeduzioni.
3. Il ricorso contiene:
 - a) le generalità del ricorrente;
 - b) la sommaria esposizione dell'interesse al ricorso;
 - c) la sommaria esposizione dei fatti;
 - d) l'indicazione dell'indirizzo al quale dovranno pervenire, anche a mezzo fax o per via telematica, le decisioni della Commissione.
4. Al ricorso sono allegati:
 - a) il provvedimento impugnato, salvo il caso di impugnazione di silenzio rigetto;

- b) le ricevute dell'avvenuta spedizione, con raccomandata con avviso di ricevimento, di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della richiesta di accesso.
- 5. Ove la Commissione ravvisi l'esistenza di controinteressati, non già individuati nel corso del procedimento, notifica ad essi il ricorso.
- 6. Le deliberazioni sono adottate a maggioranza dei presenti. La Commissione si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso o dal decorso del termine di cui al comma 2. Scaduto tale termine, il ricorso si intende respinto. Nel caso in cui venga richiesto il parere del Garante per la protezione dei dati personali il termine è prorogato di venti giorni. Decorsi inutilmente tali termini, il ricorso si intende respinto³⁶.
- 7. Le sedute della Commissione non sono pubbliche. La Commissione:
 - a) dichiara irricevibile il ricorso proposto tardivamente;
 - b) dichiara inammissibile il ricorso proposto da soggetto non legittimato o comunque privo dell'interesse previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera b), della legge;
 - c) dichiara inammissibile il ricorso privo dei requisiti di cui al comma 3 o degli eventuali allegati indicati al comma 4;
 - d) esamina e decide il ricorso in ogni altro caso.
- 8. La decisione di irricevibilità o di inammissibilità del ricorso non preclude la facoltà di riproporre la richiesta d'accesso e quella di proporre il ricorso alla Commissione avverso le nuove determinazioni o il nuovo comportamento del soggetto che detiene il documento.
- 9. La decisione della Commissione è comunicata alle parti e al soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato entro lo stesso termine di cui al comma 6. Nel termine di trenta giorni, il soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato può emanare l'eventuale provvedimento confermativo motivato previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.
- 10. La disciplina di cui al presente articolo si applica, in quanto compatibile, al ricorso al difensore civico previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.

Legge regionale 6 agosto 2007, n. 19 – Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi – Articolo 43.

Art. 43

(Modalità di esercizio)

- 1. La richiesta di accesso, orale o scritta, deve essere motivata e rivolta alla struttura dell'Amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.
- 2. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al solo rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo.
- 3. I documenti per cui si richiede l'accesso devono essere individuati o facilmente individuabili. In ogni caso, il diritto di accesso non consente di richiedere all'Amministrazione lo

³⁶ Comma così modificato dall'articolo 47-bis, comma 3 del decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, nel testo integrato dalla legge di conversione 9 agosto 2013, n. 98.

svolgimento di indagini, l'elaborazione di dati e le informazioni che non siano contenute in documenti amministrativi.

4. Il procedimento avviato con la richiesta di accesso deve concludersi entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione. Trascorsi inutilmente trenta giorni, la richiesta si intende respinta.
5. L'accesso può essere rifiutato, differito o limitato con atto scritto e motivato. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere rifiutato se la tutela dell'interesse pubblico può essere adeguatamente soddisfatta con il differimento.
6. Il differimento è disposto quando l'accesso ai documenti possa arrecare grave pregiudizio all'esigenza di buon andamento e di celerità dell'azione amministrativa, specie nella fase preparatoria. L'accesso è in ogni caso differito sino alla conclusione dei relativi procedimenti:
 - a) con riferimento agli elaborati delle prove relative ai procedimenti concorsuali per il reclutamento e l'avanzamento del personale;
 - b) con riferimento ai documenti relativi alla formazione e alla determinazione dei prezzi e delle offerte nei procedimenti di aggiudicazione di contratti pubblici.
7. L'atto che dispone il differimento dell'accesso ne indica la durata ed è comunicato per iscritto al richiedente.
8. Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso sono esperibili i rimedi di cui all'articolo 25 della l. 241/1990.

Legge 23 dicembre 2009, n. 191 – *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2010)* – Comma 186, lettera a) dell'articolo 2.

Art. 2

(Disposizioni diverse)

186. Al fine del coordinamento della finanza pubblica e per il contenimento della spesa pubblica, i comuni devono adottare le seguenti misure:³⁷
 - a) soppressione della figura del difensore civico comunale di cui all'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267. Le funzioni del difensore civico comunale possono essere attribuite, mediante apposita convenzione, al difensore civico della provincia nel cui territorio rientra il relativo comune. In tale caso il difensore civico provinciale assume la denominazione di «difensore civico territoriale» ed è competente a garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini;³⁸

³⁷ Alinea così modificato dall'articolo 1, comma 1-quater, lettera a) del decreto legge 25 gennaio 2010, n. 2, convertito, con modificazioni, dalla legge 26 marzo 2010, n. 42.

³⁸ Lettera così modificata dall'articolo 1, comma 1-quater, lettera b), numeri 1) e 2) del decreto legge 25 gennaio 2010, n. 2, convertito, con modificazioni, dalla legge 26 marzo 2010, n. 42.

Decreto legge 25 gennaio 2010, n. 2 – Interventi urgenti concernenti enti locali e regioni –
Articolo 1, comma 2.

Art. 1

(Interventi urgenti sul contenimento delle spese negli enti locali)

2. Le disposizioni di cui ai commi 184 e 186, lettere b), c) ed e), dell'articolo 2 della legge 23 dicembre 2009, n. 191, come modificato dal presente articolo, si applicano a decorrere dal 2011, e per tutti gli anni a seguire, ai singoli enti per i quali ha luogo il primo rinnovo del rispettivo consiglio, con efficacia dalla data del medesimo rinnovo. Le disposizioni di cui all'articolo 2, comma 185, della citata legge n. 191 del 2009, come modificato dal presente articolo, si applicano a decorrere dal 2010, e per tutti gli anni a seguire, ai singoli enti per i quali ha luogo il primo rinnovo del rispettivo consiglio, con efficacia dalla data del medesimo rinnovo. Le disposizioni di cui all'articolo 2, comma 186, lettere a) e d), della medesima legge n. 191 del 2009, come modificato dal presente articolo, si applicano, in ogni comune interessato, dalla data di scadenza dei singoli incarichi dei difensori civici e dei direttori generali in essere alla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.³⁹

Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 – Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo – Articolo 116.

Art. 116

*(Rito in materia di accesso ai documenti amministrativi)*⁴⁰

1. Contro le determinazioni e contro il silenzio sulle istanze di accesso ai documenti amministrativi, nonché per la tutela del diritto di accesso civico connessa all'inadempimento degli obblighi di trasparenza il ricorso è proposto entro trenta giorni dalla conoscenza della determinazione impugnata o dalla formazione del silenzio, mediante notificazione all'amministrazione e ad almeno un controinteressato. Si applica l'articolo 49. Il termine per la proposizione di ricorsi incidentali o motivi aggiunti è di trenta giorni⁴¹.
2. In pendenza di un giudizio cui la richiesta di accesso è connessa, il ricorso di cui al comma 1 può essere proposto con istanza depositata presso la segreteria della sezione cui è assegnato il ricorso principale, previa notificazione all'amministrazione e agli eventuali controinteressati. L'istanza è decisa con ordinanza separatamente dal giudizio principale, ovvero con la sentenza che definisce il giudizio.
3. L'amministrazione può essere rappresentata e difesa da un proprio dipendente a ciò autorizzato.

³⁹ Comma così sostituito dalla legge di conversione 26 marzo 2010, n. 42.

⁴⁰ In deroga a quanto disposto dal presente provvedimento, vedi l'articolo 84, comma 5, decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27.

⁴¹ Comma così modificato dall'articolo 1, comma 1, lettera ee), del decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 195 e, successivamente, dall'articolo 52, comma 4, lettera c) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

4. Il giudice decide con sentenza in forma semplificata; sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione e, ove previsto, la pubblicazione dei documenti richiesti, entro un termine non superiore, di norma, a trenta giorni, dettando, ove occorra, le relative modalità.⁴²
5. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche ai giudizi di impugnazione.

Legge regionale 28 febbraio 2011, n. 3 – *Disposizioni in materia di autonomia funzionale e nuova disciplina dell'organizzazione amministrativa del Consiglio regionale della Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste. Abrogazione della legge regionale 30 luglio 1991, n. 26 (Ordinamento amministrativo del Consiglio regionale)* – Articolo 4.

Art. 4

(Organismi autonomi istituiti presso il Consiglio regionale)

1. Sono organismi autonomi istituiti presso il Consiglio regionale:
 - a) il Difensore civico;
 - b) la Consulta regionale per le pari opportunità;
 - c) il Co.Re.Com.
2. Per garantire lo svolgimento delle proprie funzioni, gli organismi di cui al comma 1 dispongono di particolari forme di autonomia, secondo quanto stabilito dalle rispettive leggi regionali istitutive, che ne disciplinano anche i rapporti con gli organi di direzione politica e con la struttura organizzativa del Consiglio regionale.
3. L'Ufficio di presidenza stabilisce i criteri e le modalità per l'acquisizione di beni, servizi e supporti funzionali all'esercizio delle attività degli organismi di cui al comma 1, nonché per l'attivazione delle coperture assicurative, in misura comunque non superiore a quanto previsto per i Consiglieri regionali.

⁴² Comma così modificato dall'articolo 52, comma 4, lettera d) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 – *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni* – Capo I-bis, articoli 5, 5-bis e 5-ter.

CAPO I-BIS

*Diritto di accesso a dati e documenti*⁴³

Art. 5

*(Accesso civico a dati e documenti)*⁴⁴

1. L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.
2. Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del presente decreto, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis.
3. L'esercizio del diritto di cui ai commi 1 e 2 non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non richiede motivazione. L'istanza può essere trasmessa per via telematica secondo le modalità previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni, ed è presentata alternativamente ad uno dei seguenti uffici:
 - a) all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
 - b) all'Ufficio relazioni con il pubblico;
 - c) ad altro ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;
 - d) al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.
4. Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.
5. Fatti salvi i casi di pubblicazione obbligatoria, l'amministrazione cui è indirizzata la richiesta di accesso, se individua soggetti controinteressati, ai sensi dell'articolo 5-bis, comma 2, è tenuta a dare comunicazione agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso. A decorrere dalla comunicazione ai controinteressati, il termine di cui al comma 6 è sospeso fino all'eventuale opposizione dei

⁴³ Intitolazione inserita dall'articolo 5, comma 2, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

⁴⁴ Articolo così sostituito dall'articolo 6, comma 1, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

controinteressati. Decorso tale termine, la pubblica amministrazione provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione⁴⁵.

6. Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati. In caso di accoglimento, l'amministrazione provvede a trasmettere tempestivamente al richiedente i dati o i documenti richiesti, ovvero, nel caso in cui l'istanza riguardi dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto, a pubblicare sul sito i dati, le informazioni o i documenti richiesti e a comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione dello stesso, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale. In caso di accoglimento della richiesta di accesso civico nonostante l'opposizione del controinteressato, salvi i casi di comprovata indifferibilità, l'amministrazione ne dà comunicazione al controinteressato e provvede a trasmettere al richiedente i dati o i documenti richiesti non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso devono essere motivati con riferimento ai casi e ai limiti stabiliti dall'articolo 5-bis. Il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza può chiedere agli uffici della relativa amministrazione informazioni sull'esito delle istanze.
7. Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine indicato al comma 6, il richiedente può presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, di cui all'articolo 43, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni. Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), il suddetto responsabile provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per l'adozione del provvedimento da parte del responsabile è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni. Avverso la decisione dell'amministrazione competente o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il richiedente può proporre ricorso al Tribunale amministrativo regionale ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo di cui al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104.
8. Qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali, il richiedente può altresì presentare ricorso al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Il ricorso va altresì notificato all'amministrazione interessata. Il difensore civico si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Se il difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico, il termine di cui all'articolo 116, comma 1, del Codice del processo amministrativo decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico. Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), il difensore

⁴⁵ Sulle modalità di assolvimento degli obblighi di comunicazione di cui al presente comma vedi l'articolo 2, comma 4, decreto legge 30 aprile 2022, n. 36, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 giugno 2022, n. 79.

civico provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per la pronuncia del difensore è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni.

9. Nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, il controinteressato può presentare richiesta di riesame ai sensi del comma 7 e presentare ricorso al difensore civico ai sensi del comma 8.
10. Nel caso in cui la richiesta di accesso civico riguardi dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto, il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ha l'obbligo di effettuare la segnalazione di cui all'articolo 43, comma 5.
11. Restano fermi gli obblighi di pubblicazione previsti dal Capo II, nonché le diverse forme di accesso degli interessati previste dal Capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Art. 5-bis

(Esclusioni e limiti all'accesso civico)⁴⁶

1. L'accesso civico di cui all'articolo 5, comma 2, è rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno degli interessi pubblici inerenti a:
 - a) la sicurezza pubblica e l'ordine pubblico;
 - b) la sicurezza nazionale;
 - c) la difesa e le questioni militari;
 - d) le relazioni internazionali;
 - e) la politica e la stabilità finanziaria ed economica dello Stato;
 - f) la conduzione di indagini sui reati e il loro perseguimento;
 - g) il regolare svolgimento di attività ispettive.
2. L'accesso di cui all'articolo 5, comma 2, è altresì rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati:
 - a) la protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia;
 - b) la libertà e la segretezza della corrispondenza;
 - c) gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.
- 2 bis. Al fine di semplificare le procedure in materia di accesso alle informazioni sugli alimenti, il Ministero della salute rende disponibili, ogni sei mesi, tramite pubblicazione nel proprio sito internet, in una distinta partizione della sezione "Amministrazione trasparente", tutti i dati aggiornati raccolti e comunque detenuti relativi ad alimenti, mangimi e animali vivi destinati al consumo umano provenienti dai Paesi dell'Unione europea nonché da Paesi terzi, anche con riguardo ai dati identificativi degli operatori economici che abbiano effettuato le operazioni di entrata, uscita, transito e deposito dei suddetti prodotti. All'attuazione del presente articolo il Ministero della salute provvede

⁴⁶ Articolo inserito dall'articolo 6, comma 2, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica⁴⁷.

3. Il diritto di cui all'articolo 5, comma 2, è escluso nei casi di segreto di Stato e negli altri casi di divieti di accesso o divulgazione previsti dalla legge, ivi compresi i casi in cui l'accesso è subordinato dalla disciplina vigente al rispetto di specifiche condizioni, modalità o limiti, inclusi quelli di cui all'articolo 24, comma 1, della legge n. 241 del 1990.
4. Restano fermi gli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente. Se i limiti di cui ai commi 1 e 2 riguardano soltanto alcuni dati o alcune parti del documento richiesto, deve essere consentito l'accesso agli altri dati o alle altre parti.
5. I limiti di cui ai commi 1 e 2 si applicano unicamente per il periodo nel quale la protezione è giustificata in relazione alla natura del dato. L'accesso civico non può essere negato ove, per la tutela degli interessi di cui ai commi 1 e 2, sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.
6. Ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui al presente articolo, l'Autorità nazionale anticorruzione, d'intesa con il Garante per la protezione dei dati personali e sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, adotta linee guida recanti indicazioni operative.⁴⁸

Art. 5-ter

(Accesso per fini scientifici ai dati elementari raccolti per finalità statistiche)^{49, 50}

1. Gli enti e uffici del Sistema statistico nazionale ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, di seguito Sistan, possono consentire l'accesso per fini scientifici ai dati elementari, privi di ogni riferimento che permetta l'identificazione diretta delle unità statistiche, raccolti nell'ambito di trattamenti statistici di cui i medesimi soggetti siano titolari, a condizione che:
 - a) l'accesso sia richiesto da ricercatori appartenenti a università, enti di ricerca e istituzioni pubbliche o private o loro strutture di ricerca, inseriti nell'elenco redatto dall'autorità statistica dell'Unione europea (Eurostat) o che risultino in possesso dei requisiti stabiliti ai sensi del comma 3, lettera a), a seguito di valutazione effettuata dal medesimo soggetto del Sistan che concede l'accesso e approvata dal Comitato di cui al medesimo comma 3;
 - b) sia sottoscritto, da parte di un soggetto abilitato a rappresentare l'ente richiedente, un impegno di riservatezza specificante le condizioni di utilizzo dei dati, gli obblighi dei ricercatori, i provvedimenti previsti in caso di violazione degli impegni assunti, nonché le misure adottate per tutelare la riservatezza dei dati;
 - c) sia presentata una proposta di ricerca e la stessa sia ritenuta adeguata, sulla base dei criteri di cui al comma 3, lettera b), dal medesimo soggetto del Sistan che concede l'accesso. Il progetto deve specificare lo scopo della ricerca, il motivo per il quale tale scopo non può essere conseguito senza l'utilizzo di dati elementari, i ricercatori che

⁴⁷ Comma inserito dall'articolo 43-bis, comma 1, del decreto legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120.

⁴⁸ In attuazione di quanto disposto dal presente comma vedi la Deliberazione 28 dicembre 2016, n. 1309/2016.

⁴⁹ Articolo inserito dall'articolo 6, comma 2, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

⁵⁰ Le linee guida previste dal presente articolo sono state adottate con Direttiva 7 novembre 2018, n. 11.

hanno accesso ai dati, i dati richiesti, i metodi di ricerca e i risultati che si intendono diffondere. Alla proposta di ricerca sono allegate dichiarazioni di riservatezza sottoscritte singolarmente dai ricercatori che avranno accesso ai dati. È fatto divieto di effettuare trattamenti diversi da quelli previsti nel progetto di ricerca, conservare i dati elementari oltre i termini di durata del progetto, comunicare i dati a terzi e diffonderli, pena l'applicazione della sanzione di cui all'articolo 162, comma 2, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.⁵¹

2. I dati elementari di cui al comma 1, tenuto conto dei tipi di dati nonché dei rischi e delle conseguenze di una loro illecita divulgazione, sono messi a disposizione dei ricercatori sotto forma di file a cui sono stati applicati metodi di controllo al fine di non permettere l'identificazione dell'unità statistica. In caso di motivata richiesta, da cui emerga la necessità ai fini della ricerca e l'impossibilità di soluzioni alternative, sono messi a disposizione file a cui non sono stati applicati tali metodi, purché l'utilizzo di questi ultimi avvenga all'interno di laboratori costituiti dal titolare dei trattamenti statistici cui afferiscono i dati, accessibili anche da remoto tramite laboratori organizzati e gestiti da soggetto ritenuto idoneo e a condizione che il rilascio dei risultati delle elaborazioni sia autorizzato dal responsabile del laboratorio stesso, che i risultati della ricerca non permettano il collegamento con le unità statistiche, nel rispetto delle norme in materia di segreto statistico e di protezione dei dati personali, o nell'ambito di progetti congiunti finalizzati anche al perseguimento di compiti istituzionali del titolare del trattamento statistico cui afferiscono i dati, sulla base di appositi protocolli di ricerca sottoscritti dai ricercatori che partecipano al progetto, nei quali siano richiamate le norme in materia di segreto statistico e di protezione dei dati personali.
3. Sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Comstat), con atto da emanarsi ai sensi dell'articolo 3, comma 6, del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 166, avvalendosi del supporto dell'Istat, adotta le linee guida per l'attuazione della disciplina di cui al presente articolo. In particolare, il Comstat stabilisce:
 - a) i criteri per il riconoscimento degli enti di cui al comma 1, lettera a), avuto riguardo agli scopi istituzionali perseguiti, all'attività svolta e all'organizzazione interna in relazione all'attività di ricerca, nonché alle misure adottate per garantire la sicurezza dei dati;
 - b) i criteri di ammissibilità dei progetti di ricerca avuto riguardo allo scopo della ricerca, alla necessità di disporre dei dati richiesti, ai risultati e benefici attesi e ai metodi impiegati per la loro analisi e diffusione;
 - c) le modalità di organizzazione e funzionamento dei laboratori fisici e virtuali di cui al comma 2;
 - d) i criteri per l'accreditamento dei gestori dei laboratori virtuali, avuto riguardo agli scopi istituzionali, all'adeguatezza della struttura organizzativa e alle misure adottate per la gestione e la sicurezza dei dati;
 - e) le conseguenze di eventuali violazioni degli impegni assunti dall'ente di ricerca e dai singoli ricercatori.

⁵¹ Lettera così modificata dall'articolo 22, comma 15, decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

4. Nei siti istituzionali del Sistan e di ciascun soggetto del Sistan sono pubblicati gli elenchi degli enti di ricerca riconosciuti e dei file di dati elementari resi disponibili.
5. Il presente articolo si applica anche ai dati relativi a persone giuridiche, enti od associazioni.

Legge 8 marzo 2017, n. 24 – *Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie* – Articolo 2.

Art. 2

(Attribuzione della funzione di garante per il diritto alla salute al Difensore civico regionale o provinciale e istituzione dei Centri regionali per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente)

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di garante per il diritto alla salute e disciplinarne la struttura organizzativa e il supporto tecnico.
2. Il Difensore civico, nella sua funzione di garante per il diritto alla salute, può essere adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, direttamente o mediante un proprio delegato, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.
3. Il Difensore civico acquisisce, anche digitalmente, gli atti relativi alla segnalazione pervenuta e, qualora abbia verificato la fondatezza della segnalazione, interviene a tutela del diritto leso con i poteri e le modalità stabiliti dalla legislazione regionale.
4. In ogni regione è istituito, con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e comunque senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, il Centro per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente, che raccoglie dalle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private i dati regionali sui rischi ed eventi avversi e sul contenzioso e li trasmette annualmente, mediante procedura telematica unificata a livello nazionale, all'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità, di cui all'articolo 3.
5. All'articolo 1, comma 539, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, è aggiunta, in fine, la seguente lettera:
«d-bis) predisposizione di una relazione annuale consuntiva sugli eventi avversi verificatisi all'interno della struttura, sulle cause che hanno prodotto l'evento avverso e sulle conseguenti iniziative messe in atto. Detta relazione è pubblicata nel sito internet della struttura sanitaria».

ALLEGATO 3 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.



CARTA DI ANCONA

Il Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome, riunitosi ad Ancona il 18 dicembre 2013 in occasione della Presentazione della Legge sull'Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini - Ombudsman regionale

- Richiamati i documenti internazionali sulle Istituzioni Nazionali per la Tutela e la Promozione dei Diritti Umani e sul Difensore civico delle Nazioni Unite, del Consiglio D'Europa e degli altri Organismi regionali, con particolare riferimento ai Principi di Parigi di cui alla risoluzione 48/134 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e alle Risoluzioni Risoluzione 327/2011 e alla Raccomandazione 309/2011 del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio D'Europa, nonché la Risoluzione 1959 (2013) dell'Assemblea Parlamentare del Consiglio D'Europa;
- Sottolineando come in questi documenti si raccomandi di istituire il Difensore civico con mandato generale su tutte le problematiche nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e gestori dei pubblici servizi e che si raccomandi di garantire al Difensore civico non solo l'autonomia e l'indipendenza formale, ma anche l'autonomia e l'indipendenza funzionale dotandolo di strutture, mezzi, personale adeguati a svolgere il proprio compito in esclusiva libertà di competenza.
- Evidenziando come molti stati abbiano affidato al Difensore civico mandato generale di tutela nei confronti di tutte le pubbliche amministrazioni, individuandolo anche come organismo di garanzia per l'attuazione del Protocollo Opzionale per la Prevenzione della Tortura (OPCAT)
- Ricordando che la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea sancisce fra l'altro il diritto alla buona Amministrazione
- Ricordando con rammarico che l'Italia è l'unico stato fondatore dell'Unione Europea e del Consiglio D'Europa privo di un compiuto sistema di difesa civica a livello nazionale e che la presenza del Difensore civico è considerata parametro di democraticità delle istituzioni di un paese e come tale condizione posta dal Consiglio D'Europa e dall'Unione Europea per ammettere nuovi stati a far parte dell'Unione o del Consiglio D'Europa
- Osservando con preoccupazione che mentre la difesa civica non ha prospettive a livello nazionale si assiste al proliferare di figure di garanzia di settore a livello nazionale, ove esiste già un Garante Nazionale dei Minori, un Garante del Contribuente e si profila l'approvazione di un Garante dei Detenuti, per tacere di altre figure con ruolo di Autorità indipendente cui sono affidati compiti di garanzia e di regolamentazione, con confusione per i cittadini e con aumento dei costi di gestione considerato che ciascuna figura non solo ha costi diretti, ma anche un proprio staff ed un proprio apparato.
- Richiamata la risoluzione 1959 (2013), che al punto 4.3 raccomanda espressamente di evitare il proliferare degli istituti di garanzia, evidenziando come ciò confonda i cittadini sui mezzi di tutela attivabili e considerando che l'accentramento degli istituti di garanzia può consentire un migliore utilizzo delle risorse in tempi di crisi.

Pagina 1 di 2


Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775
info@difesacivicaitalia.it - www.difesacivicaitalia.it



- Osservando con preoccupazione come mentre si assiste al proliferare degli organismi di garanzia in tempo di crisi economica, d'altro canto si interviene motivandolo sulla base dell'esigenza di adattarsi alla spending review a tagliare le risorse alla difesa civica regionale laddove esistente

Esprime soddisfazione

- Per la scelta della Regione Marche di avere previsto in un'unica figura di garanzia la tutela dei cittadini nei confronti della pubblica Amministrazione e dei gestori di servizi pubblici, dei detenuti e dei minori, e per quelle regioni che intendono adoperarsi in tal senso.

Raccomanda

- Al Parlamento Nazionale di adeguarsi alle risoluzioni sopra richiamate istituendo un sistema di difesa civica a livello nazionale e su tutto il territorio regionale, valutando se conferire al Difensore civico nazionale mandato generale come sancito dai documenti internazionali sopra evidenziati e di prevedere livelli uniformi di tutela su tutto il territorio nazionale, attraverso l'individuazione di livelli essenziali per la difesa civica in ottemperanza alle garanzie riconosciute dall'istituto a livello internazionale.
- Al Parlamento Nazionale di prevedere livelli essenziali per l'esercizio dei diritti di cittadinanza ed in particolare per quelli procedurali, affidando alla difesa civica il compito di monitorarne l'applicazione.
- Alle Regioni di prevedere il Difensore civico ove non costituito e di riflettere sull'adeguamento dei propri ordinamenti all'esigenza sancita dall'Assemblea Parlamentare del Consiglio D'Europa.
- Alle Regioni di prevedere normative ed una gestione delle proprie risorse che garantisca il rispetto dei criteri di autonomia e di indipendenza anche funzionale, amministrativa e contabile del Difensore civico, in conformità con quanto sancito dai documenti internazionali in merito.

ALLEGATO 4 – Raccomandazione di Ancona – 13-14 ottobre 2020.



RACCOMANDAZIONE DEL COORDINAMENTO DEI DIFENSORI CIVICI REGIONALI E DELLE PROVINCE AUTONOME (ANCONA 13-14 OTTOBRE 2020)

Il Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome, riunitosi ad Ancona il 13 ed il 14 ottobre 2020,

RICHIAMATI

la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea che sancisce fra l'altro il diritto alla buona Amministrazione;

i documenti internazionali ed in particolare "I principi per la protezione e la promozione dell'istituzione del difensore civico", approvati dal Consiglio d'Europa – Commissione di Venezia il 15 e 16 marzo 2019;

il documento di approvazione delle "Linee di indirizzo in merito alla disciplina degli Organi di Garanzia" da parte dell'Assemblea plenaria della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, datato 26 settembre 2019;

il documento di approvazione delle "Linee di indirizzo per la possibile attribuzione delle Regioni e delle Province autonome della funzione di Garante per il diritto alla salute" da parte dell'Assemblea plenaria della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, datato 30 luglio 2020;


Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775
info@difesacivicaItalia.it - www.difesacivicaItalia.it



la Legge 24/2017 che in tema di “Sicurezza delle cure” prevede l’assegnazione della funzione del Garante per il diritto alla salute ai difensori regionali,

CONSIDERATO

che il Difensore civico costituisce un elemento importante in uno Stato basato sulla democrazia, sullo stato di diritto, sul rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali e sulla buona amministrazione;

che l’Italia è, purtroppo, l’unico stato fondatore dell’Unione Europea e del Consiglio D’Europa privo di un compiuto sistema di difesa civica a livello nazionale, nonostante che la presenza del Difensore civico sia considerata parametro di democraticità delle istituzioni;

che il Difensore civico è l’originale e principale figura di garanzia a tutela dei diritti dei cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e gestori dei pubblici servizi e che nella maggior parte dei Paesi europei tale figura viene declinata con un mandato generale nel relazionarsi con le stesse;

che l’assenza di un ufficio nazionale della Difesa civica, rende ancor più rilevante tale figura istituzionale a livello regionale;

che la sua funzione assume particolare rilievo nei momenti di maggiore complessità di governo, consentendo il miglioramento delle relazioni tra la pubblica amministrazione e i cittadini, contribuendo a consolidare il rapporto fiduciario tra questi e le istituzioni;

che l’emergenza sanitaria determinata dalla pandemia Covid-19, investendo la sfera dei diritti


Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775
info@difesacivicaItalia.it - www.difesacivicaItalia.it



fondamentali a partire da quello alla salute, rende ancor più significativo il compito dei Difensori, nell'affiancare i cittadini ed eventualmente svolgere attività di “mediazione” nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;

che, in un periodo di grave crisi quale quello attuale, è indispensabile che sia assicurata la concreta ed effettiva attuazione dei principi dettati dall'art. 97 Cost. ai quali la P.A., ancor più in periodo di emergenza, deve ispirare la propria attività;

che dunque le misure adottate per la tutela della salute dei pubblici dipendenti sul posto di lavoro, ivi comprese le forme di lavoro agile, devono contemperarsi con l'inderogabile esigenza di assicurare l'efficienza e il buon andamento dell'attività amministrativa

ESPRIME

preoccupazione per il fatto che l'istituzione del Difensore civico in alcune Regioni non sia ancora stata posta in essere, mentre in altre lo stesso non è dotato di adeguata struttura,

INVITA

le Regioni che ancora non abbiano provveduto (Puglia, Calabria, Sicilia) a procedere con la nomina del Difensore civico, auspicando il rispetto dei criteri di autonomia e di indipendenza, in conformità con quanto sancito dai documenti internazionali in merito;

tutte le Regioni a riflettere sull'adeguatezza delle misure adottate per garantire il buon funzionamento degli uffici della Difesa civica;


Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775
info@difesacivicaItalia.it - www.difesacivicaItalia.it



invita altresì le Regioni a prevedere in capo alla figura del Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute.

RACCOMANDA

alla P.A. di porre in essere ogni attività e misura organizzativa idonea ad assicurare, nella piena tutela della salute dei pubblici dipendenti, il buon andamento e la piena efficienza dell'attività amministrativa, con particolare riferimento alla continuità dell'accesso diretto dei cittadini ai pubblici uffici.



Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775
info@difesacivicaitalia.it - www.difesacivicaitalia.it

ALLEGATO 5 – Déclaration d'Aoste – 29 marzo 2019.



DÉCLARATION D'AOSTE

Rappelés les documents internationaux concernant les Institutions Nationales pour la Sauvegarde et la Promotion des Droits de l'Homme et le Médiateur, adoptés par l'Organisation des Nations Unies, par le Conseil de l'Europe et par d'autres Organisations régionales et, plus particulièrement, les Principes de Paris dont à la Résolution 48/134 de l'Assemblée Générale des Nations Unies, la Résolution 327/2011, la Recommandation 309/2011 du Congrès des Pouvoirs Locaux et Régionaux du Conseil de l'Europe, la Résolution 2013/1959 de l'Assemblée Parlementaire du Conseil de l'Europe et les Principes de Venise, adoptés par la Commission de Venise au cours de sa séance des 15 et 16 Mars 2019 ;

Souligné que les documents évoqués recommandent l'institution du Médiateur doté d'un mandat général à l'égard de toutes questions concernant les rapports entre les citoyens et les Institutions publiques et les services publics au niveau central, en lui assurant autonomie et indépendance non seulement formelles, mais concrètes avec la dotation de structures, de personnel apte et de ressources matérielles adéquates qui lui permettent de exercer ses fonctions en pleine liberté de compétence ;

Rappelé le principe de bonne administration, reconnu comme droit de tout citoyen par la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne ;

Souligné le fait que l'Italie est le seul État fondateur de l'Union Européenne et du Conseil de l'Europe dépourvu du Médiateur au niveau national ;

Étant donné qu'en raison de l'absence du Médiateur au niveau national les citoyens se voient démunis de toute sauvegarde à l'égard des rapports avec les Institutions publiques et les opérateurs des services publics au niveau central ;

Étant donné que le Réseau des Médiateurs régionaux et des Provinces autonomes peut être renforcé par la collaboration avec le Médiateur national, par le biais du partage des expériences et des approfondissements, tout en respectant les conditions d'autonomie et les domaines des compétences respectives ;

Souligné que l'institution du Médiateur est actuellement considérée comme critère d'éligibilité par le Conseil de l'Europe et l'Union Européenne, en tant que garantie d'un État démocratique ;

Recommande

Au Parlement Italien de se conformer aux documents internationaux susmentionnés, par l'institution du Médiateur au niveau national, afin d'assurer à tout citoyen la sauvegarde des droits à l'égard des rapports avec les Institutions publiques et les opérateurs des services publics au niveau central et de créer une collaboration adéquate avec le Réseau des Médiateurs régionaux et des Provinces autonomes, tout en respectant les conditions d'autonomie et les domaines des compétences respectives.

Aoste, le 29 mars 2019

ALLEGATO 6 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell'Assemblea generale delle Nazioni unite.

Résolution 48/134 (1993)⁵²

sur Institutions nationales pour la protection des droits de l'homme

L'Assemblée générale,

Rappelant les résolutions relatives aux institutions nationales pour la protection et la promotion des droits de l'homme, notamment ses résolutions 41/129 du 4 décembre 1986 et 46/124 du 17 décembre 1991, et les résolutions de la Commission des droits de l'homme 1987/40 du 10 mars 1987⁵³, 1988/72 du 10 mars 1988⁵⁴, 1989/52 du 7 mars 1989⁵⁵, 1990/73 du 7 mars 1990⁵⁶, 1991/27 du 5 mars 1991⁵⁷ et 1992/54 du 3 mars 1992⁵⁸, et prenant note de la résolution 1993/55 de la Commission, en date du 9 mars 1993⁵⁹,

Soulignant l'importance que la Déclaration universelle des droits de l'homme⁶⁰, les Pactes internationaux relatifs aux droits de l'homme⁶¹ et d'autres instruments internationaux revêtent pour ce qui est de promouvoir le respect effectif des droits de l'homme et des libertés fondamentales,

Affirmant que la priorité devrait être accordée à l'élaboration d'arrangements appropriés à l'échelon national en vue d'assurer l'application effective des normes internationales relatives aux droits de l'homme,

Convaincue du rôle important que des institutions peuvent jouer au niveau national s'agissant de promouvoir et de protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales ainsi que de faire plus largement connaître ces droits et libertés et d'y sensibiliser l'opinion,

Considérant que l'Organisation des Nations Unies peut jouer un rôle de catalyseur dans la mise en place d'institutions nationales en servant de centre d'échange d'informations et de données d'expérience,

Ayant à l'esprit, à cet égard, les principes directeurs concernant la structure et le fonctionnement des institutions nationales et locales pour la promotion et la protection des droits de l'homme, qu'elle a approuvés dans sa résolution 33/46 du 14 décembre 1978,

Se félicitant de l'intérêt universel accru pour la création et le renforcement d'institutions nationales, qui s'est manifesté à l'occasion de la Réunion régionale pour l'Afrique de la

⁵² Texte adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 20 décembre 1993 (85^e séance plénière) sur le rapport de la troisième Commission.

⁵³ Voir Documents officiels du Conseil économique et social, 1987, Supplément n° 5 et rectificatifs (E/1987/18 et Corr. 1 et 2), chap. II.

⁵⁴ Ibid., 1988, Supplément n° 2 et rectificatif (E/1988/12 et Corr. 1), chap. II, sect. A.

⁵⁵ Ibid., 1989, Supplément n° 2 (E/1989/20), chap. II, sect. A.

⁵⁶ Ibid., 1990, Supplément n° 2 et rectificatifs (E/1990/22 et Corr. 1 et 2), chap. II, sect. A.

⁵⁷ Ibid., 1991, Supplément n° 2 (E/1991/22), chap. II, sect. A.

⁵⁸ Ibid., 1992, Supplément n° 2 (E/1992/22), chap. II, sect. A.

⁵⁹ Ibid., 1993, Supplément n° 3 (E/1993/23), chap. II, sect. A.

⁶⁰ Résolution 217 A (III).

⁶¹ Résolution 2200 A (XXI), annexe.

Conférence mondiale sur les droits de l'homme, tenue à Tunis du 2 au 6 novembre 1992, de la Réunion régionale pour l'Amérique latine et les Caraïbes, tenue à San José du 18 au 22 janvier 1993, de la Réunion régionale pour l'Asie, tenue à Bangkok du 29 mars au 2 avril 1993, de l'Atelier du Commonwealth sur les institutions nationales pour les droits de l'homme, tenu à Ottawa du 30 septembre au 2 octobre 1992 et de l'Atelier régional pour l'Asie et le Pacifique sur les questions relatives aux droits de l'homme, tenu à Jakarta du 26 au 28 janvier 1993, intérêt qui s'est traduit par la décision récemment annoncée par plusieurs États Membres de mettre en place des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme,

Ayant à l'esprit la Déclaration et le Programme d'action de Vienne⁶², dans lesquels la Conférence mondiale sur les droits de l'homme a réaffirmé le rôle important et constructif revenant aux institutions nationales dans la promotion et la protection des droits de l'homme, en particulier en leur qualité de conseillers des autorités compétentes, ainsi que le rôle qu'elles jouent pour ce qui est de remédier aux violations dont ces droits font l'objet, de diffuser des informations à leur sujet et de dispenser un enseignement les concernant,

Notant les diverses démarches adoptées dans le monde entier en matière de promotion et de protection des droits de l'homme à l'échelon national, soulignant l'universalité, l'indivisibilité et l'interdépendance de tous les droits de l'homme, soulignant et reconnaissant la valeur de ces démarches pour promouvoir le respect universel et effectif des droits de l'homme et des libertés fondamentales,

1. *Prend acte avec satisfaction* du rapport mis à jour⁶³, établi par le Secrétaire général en application de la résolution 46/124 de l'Assemblée générale, en date du 17 décembre 1991 ;

2. *Réaffirme* qu'il importe de créer, conformément à la législation nationale, des institutions nationales efficaces pour la promotion et la protection des droits de l'homme, de veiller au pluralisme de leur composition et d'en assurer l'indépendance ;

3. *Encourage* les États Membres à créer des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme ou à les renforcer s'il en existe déjà, et à leur faire une place dans les plans de développement nationaux ;

4. *Encourage* les institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme établies par les États Membres à prévenir et combattre toutes les violations des droits de l'homme énumérées dans la Déclaration et le Programme d'action de Vienne et dans les instruments internationaux pertinents ;

5. *Prie* le Centre pour les droits de l'homme du Secrétariat de poursuivre ses efforts en vue de renforcer la coopération entre l'Organisation des Nations Unies et les institutions nationales, en particulier dans le domaine des services consultatifs, de l'assistance technique, de l'information et de l'éducation, notamment dans le cadre de la Campagne mondiale d'information sur les droits de l'homme ;

6. *Prie également* le Centre pour les droits de l'homme de créer, à la demande des États concernés, des centres des Nations Unies pour la documentation et la formation en matière de droits de l'homme, en se fondant pour ce faire sur les procédures établies concernant l'utilisation des ressources disponibles au titre du Fonds de contributions volontaires des Nations Unies pour les services consultatifs et l'assistance technique dans le domaine des droits de l'homme ;

⁶² A/CONF.157/24 (Partie I), chap. III.

⁶³ A/48/340.

7. *Prie* le Secrétaire général de donner une suite favorable aux demandes d'assistance formulées par les États Membres touchant la création et le renforcement d'institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme dans le cadre du programme de services consultatifs et de coopération technique intéressant les droits de l'homme, ainsi que de centres nationaux de documentation et de formation en matière de droits de l'homme ;

8. *Encourage* tous les États Membres à prendre les mesures voulues pour promouvoir l'échange d'informations et de données d'expérience concernant la création et le fonctionnement efficace de telles institutions nationales ;

9. *Souligne* le rôle des institutions nationales en tant qu'organes de diffusion pour les documents relatifs aux droits de l'homme et de transmission pour d'autres activités d'information entreprises ou organisées sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies ;

10. *Se félicite* de l'organisation, sous les auspices du Centre pour les droits de l'homme, d'une réunion de suivi à Tunis en décembre 1993 ayant notamment pour but d'examiner les moyens de promouvoir une assistance technique orientée vers la coopération et le renforcement des institutions nationales, et de poursuivre l'étude de toutes les questions concernant les institutions nationales ;

11. *Se félicite également* des Principes concernant le statut des institutions nationales, joints en annexe à la présente résolution ;

12. *Encourage* la création et le renforcement d'institutions nationales s'inspirant de ces principes et reconnaissant qu'il appartient à chaque État de choisir le cadre le mieux adapté à ses besoins propres au niveau national ;

13. *Prie* le Secrétaire général de lui rendre compte à sa cinquantième session de l'application de la présente résolution.

ANNEXE

Principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme

Compétences et attributions

1. Les institutions nationales sont investies de compétences touchant à la promotion et à la protection des droits de l'homme.

2. Les institutions nationales sont dotées d'un mandat aussi étendu que possible et clairement énoncé dans un texte constitutionnel ou législatif, qui détermine leur composition et leur champ de compétence.

3. Les institutions nationales ont, notamment, les attributions suivantes :

a) Fournir à titre consultatif au gouvernement, au parlement et à tout autre organe compétent, soit à la demande des autorités concernées, soit en usant de sa faculté d'autosaisine, des avis, recommandations, propositions et rapports concernant toutes questions relatives à la promotion et à la protection des droits de l'homme ; les institutions nationales peuvent décider de les rendre publiques ; ces avis, recommandations, propositions et rapports ainsi que toute prérogative des institutions nationales se rapportent aux domaines suivants :

i) Les dispositions législatives et administratives et les dispositions relatives à l'organisation judiciaire dont l'objet est de protéger et d'étendre les droits de l'homme ; à cet égard, les institutions nationales examinent la législation et les textes administratifs en vigueur, ainsi que les projets et propositions de lois, et font les recommandations qu'elles estiment appropriées pour que ces textes se conforment aux principes fondamentaux des droits de l'homme ; elles recommandent, si nécessaire, l'adoption d'une nouvelle législation, l'adaptation de la législation en vigueur, et l'adoption ou la modification des mesures administratives ;

ii) Les cas de violations des droits de l'homme dont elles décideraient de se saisir ;

iii) L'élaboration de rapports sur la situation nationale des droits de l'homme en général, ainsi que sur des questions plus spécifiques ;

iv) Attirer l'attention du gouvernement sur les cas de violations des droits de l'homme où qu'ils surviennent dans le pays, lui proposer toutes initiatives tendant à y mettre fin et, le cas échéant, émettre un avis sur les positions et réactions du gouvernement ;

b) Promouvoir et assurer l'harmonisation des lois, des règlements et des pratiques en vigueur sur le plan national avec les instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, auxquels l'État est partie, et leur mise en œuvre effective ;

c) Encourager la ratification de ces instruments ou l'adhésion à ces textes, et s'assurer de leur mise en œuvre ;

d) Contribuer aux rapports que les États doivent présenter aux organes et comités des Nations Unies, ainsi qu'aux institutions régionales, en application de leurs obligations conventionnelles et, le cas échéant, émettre un avis à ce sujet, dans le respect de leur indépendance ;

e) Coopérer avec l'Organisation des Nations Unies et tout autre organisme des Nations Unies, les institutions régionales et les institutions nationales d'autres pays qui ont compétence dans les domaines de la promotion et de la protection des droits de l'homme ;

f) Coopérer à l'élaboration de programmes concernant l'enseignement et la recherche sur les droits de l'homme et participer à leur mise en œuvre dans les milieux scolaires, universitaires et professionnels ;

g) Faire connaître les droits de l'homme et la lutte contre toutes les formes de discrimination, notamment la discrimination raciale, en sensibilisant davantage l'opinion publique, notamment par l'information et l'enseignement, et en faisant appel à tous les organes de presse.

Composition et garanties d'indépendance et de pluralisme

1. La composition des institutions nationales et la désignation de leurs membres, par voie élective ou non, doivent être établies selon une procédure qui présente toutes les garanties nécessaires pour assurer la représentation pluraliste des forces sociales (de la société civile) concernées par la promotion et la protection des droits de l'homme, en particulier grâce à des pouvoirs permettant une coopération effective avec des représentants, ou grâce à la présence de représentants :

a) Des organisations non gouvernementales compétentes dans le domaine des droits de l'homme et de la lutte contre la discrimination raciale, des syndicats, des organisations socio-

professionnelles intéressées, groupant par exemple des juristes, des médecins, des journalistes et des personnalités scientifiques ;

b) Des courants de pensée philosophiques et religieux ;

c) D'universitaires et d'experts qualifiés ;

d) Du parlement ;

e) Des administrations (auquel cas ces représentants ne participent aux délibérations qu'à titre consultatif).

2. Les institutions nationales doivent disposer d'une infrastructure adaptée au bon fonctionnement de leurs activités, en particulier de crédits suffisants. Ces crédits doivent leur permettre de se doter de leur propre personnel et de leurs propres locaux, afin d'être indépendantes du gouvernement et de n'être pas soumises à un contrôle financier qui pourrait compromettre cette indépendance.

3. Pour que soit assurée la stabilité du mandat des membres des institutions nationales, sans laquelle il n'est pas de réelle indépendance, leur nomination doit résulter d'un acte officiel précisant la durée du mandat. Celui-ci peut être renouvelable, sous réserve que le pluralisme de la composition de l'institution reste garanti.

Modalités de fonctionnement

Dans le cadre de leur fonctionnement, les institutions nationales doivent :

a) Examiner librement toutes les questions relevant de leur compétence, qu'elles soient soumises par le gouvernement ou décidées par autosaisine sur proposition de leurs membres ou de tout requérant ;

b) Entendre toute personne, obtenir toutes informations et tous documents nécessaires à l'appréciation de situations relevant de leur compétence ;

c) S'adresser à l'opinion publique directement ou par l'intermédiaire des organes de presse, en particulier pour rendre publics leurs avis et leurs recommandations ;

d) Se réunir sur une base régulière et, autant que de besoin, en présence de tous leurs membres régulièrement convoqués ;

e) Constituer en leur sein, le cas échéant, des groupes de travail, et se doter de sections locales ou régionales pour les aider à s'acquitter de leurs fonctions ;

f) Entretenir une concertation avec les autres organes, juridictionnels ou non, chargés de la promotion et de la protection des droits de l'homme (notamment *Ombudsman*, médiateur, ou d'autres organes similaires) ;

g) Compte tenu du rôle fondamental que jouent les organisations non gouvernementales pour amplifier l'action des institutions nationales, développer les rapports avec les organisations non gouvernementales qui se consacrent à la promotion et la protection des droits de l'homme, au développement économique et social, à la lutte contre le racisme, à la protection des groupes particulièrement vulnérables (notamment les enfants, les travailleurs migrants, les réfugiés, les handicapés physiques et mentaux) ou à des domaines spécialisés.

**Principes complémentaires concernant le statut des institutions
ayant des compétences à caractère quasi juridictionnel**

Des institutions nationales peuvent être habilitées à connaître des plaintes et requêtes concernant des situations individuelles. Elles peuvent être saisies, par des particuliers, leurs représentants, des tiers, des organisations non gouvernementales, des associations de syndicats et toutes autres organisations représentatives. Dans ce cas, et sans préjudice des principes ci-dessus concernant les autres compétences des institutions, les fonctions qui leur sont confiées peuvent s'inspirer des principes suivants :

- a) Rechercher un règlement amiable par la conciliation ou, dans les limites fixées par la loi, par des décisions contraignantes ou, le cas échéant, en ayant recours à la confidentialité ;
- b) Informer l'auteur de la requête de ses droits, notamment des voies de recours qui lui sont ouvertes, et lui en faciliter l'accès ;
- c) Connaître des plaintes ou requêtes ou les transmettre à toute autre autorité compétente dans les limites fixées par la loi ;
- d) Faire des recommandations aux autorités compétentes, notamment en proposant des adaptations ou modifications des lois, règlements et pratiques administratives, spécialement lorsqu'ils sont à l'origine des difficultés qu'éprouvent les auteurs des requêtes à faire valoir leurs droits.

ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.

Résolution 327 (2011)⁶⁴

sur la fonction d'*Ombudsman* et les pouvoirs locaux et régionaux

1. L'institution d'*Ombudsman* est un élément essentiel de la bonne gouvernance. Elle offre à chaque citoyen une protection précieuse contre les abus administratifs et un instrument important pour contrôler les autorités publiques et soutenir la confiance du public envers les administrations locales et régionales.

2. Depuis que le Congrès a produit son premier rapport sur l'*Ombudsman* local et régional, en 1999, l'institution a progressé rapidement et elle est de plus en plus communément acceptée comme un élément essentiel de la vie publique locale et régionale.

3. Dans le contexte économique actuel particulièrement difficile, qui accentue la pression sur les services publics locaux et régionaux, les services de l'*Ombudsman* sont plus que jamais nécessaires. Le Congrès rappelle ses « Principes de 1999 régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional », qui restent d'actualité et offrent un résumé utile de la valeur et de la finalité de cette institution.

4. L'enquête du Congrès réalisée en 2009 et décrite dans l'exposé des motifs de cette résolution, montre qu'en peu de temps l'*Ombudsman* est devenu une institution respectée et solidement établie dans la plupart des États membres. Elle recense aussi les domaines où des améliorations sont possibles, par exemple les cas où les services de l'*Ombudsman* requièrent un plus grand contrôle sur leurs ressources budgétaires ou une plus grande liberté dans la sélection de leur personnel.

5. Le premier objectif, aux fins de la démocratie locale et régionale, c'est que l'*Ombudsman* puisse fournir des services efficaces et utiles, qu'il puisse traiter les plaintes non seulement contre les collectivités locales et régionales mais également contre toute autorité qui fournit des services publics aux niveaux local et régional.

6. Il est admis qu'il n'existe pas de recette unique applicable aux services de l'*Ombudsman* dans un État membre. C'est à chaque État membre d'adopter la structure la mieux appropriée selon sa situation. Cela se traduira, dans certains pays, par la création de services locaux et régionaux spécifiques de l'*Ombudsman*, dans d'autres pays, les plaintes à l'encontre des services locaux et régionaux seront mieux traitées au niveau central.

7. L'enquête montre que certains principes méritent d'être mis en valeur et davantage appliqués. Les services de l'*Ombudsman* devraient disposer de suffisamment de personnel et de ressources, afin qu'ils puissent fonctionner efficacement et dans une indépendance totale, ce qui devrait profiter directement à la qualité des services locaux et régionaux.

8. Aujourd'hui, alors que la plupart des États membres disposent de services de l'*Ombudsman* chargés d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux, le défi est de donner à ces services une plus grande visibilité et d'amener le grand

⁶⁴ Discussion et adoption par le Congrès le 18 octobre 2011, 1^{ère} séance (voir document CG(21)6, exposé des motifs)
Rapporteurs : H. Pihlajasaari, Finlande (R, SOC) et H. Skard, Norvège (L, SOC).

public à mieux les connaître, reconnaître leur valeur et y avoir recours. Ils gagneraient à cette fin à bénéficier d'une promotion dans les médias, dans la presse locale et régionale, à la télévision et sur internet.

9. Pour que les services de l'*Ombudsman* conservent la confiance du public, il faut que leurs recommandations aux autorités publiques soient systématiquement prises en compte, d'une manière transparente et dans des délais acceptables.

10. Le Congrès appelle par conséquent les pouvoirs locaux et régionaux :

a. à encourager le développement des services de l'*Ombudsman* chargé d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux, en attirant l'attention sur les « *Principes du Congrès régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional* » ;

b. à soutenir et faciliter le travail de tels services de l'*Ombudsman* et à veiller à ce qu'ils aient un mandat clair définissant leur domaine de compétence, les secteurs d'activité où ils peuvent intervenir et les délais pour le traitement des plaintes ;

c. à veiller à ce que soient nommées à la fonction d'*Ombudsman*, en temps opportun, des personnes indépendantes, impartiales et compétentes, et jouissant d'une bonne image au sein de la collectivité ;

d. à reconnaître et promouvoir le principe selon lequel les services de l'*Ombudsman* doivent être accessibles à tous, sans considération de nationalité ;

e. à garantir un accès aux services de l'*Ombudsman* aussi facile et transparent que possible ;

f. à aider les services de l'*Ombudsman* à développer de vastes politiques de communication, au moyen d'outils tels que les sites internet, les réseaux sociaux, la presse, les relations publiques et des publications, afin de faire connaître et de promouvoir leurs activités ;

g. à garantir qu'il a dûment été donné suite aux recommandations de l'*Ombudsman* concernant les services locaux et régionaux, d'une manière transparente et dans des délais acceptables, au moyen d'une confirmation écrite de leur mise en œuvre ou d'une explication écrite des raisons pour lesquelles cela n'est pas possible ;

h. à encourager la création de réseaux et l'échange d'expériences entre les services de l'*Ombudsman* chargé d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux.

11. Le Congrès appelle les associations de pouvoirs locaux et régionaux :

a. à promouvoir la mise en place de services de l'*Ombudsman* chargé d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux, en reconnaissant les effets bénéfiques qu'ils peuvent avoir sur la qualité de tels services ;

b. à demander aux autorités nationales, lorsque la couverture des services de l'*Ombudsman* et les cadres législatifs sont incomplets, de garantir la mise en place d'un système national de protection par un *Ombudsman* dans chaque État membre, en protégeant de manière adéquate toutes les personnes contre la mauvaise administration aux niveaux local et régional et en veillant à ce que chacun ait aisément accès aux services d'un *Ombudsman*.

ALLEGATO 8 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.

Recommandation 309 (2011)⁶⁵

sur la fonction d'*Ombudsman* et les pouvoirs locaux et régionaux

1. La bonne santé d'une démocratie requiert un système complexe d'équilibre des pouvoirs, dont l'institution d'*Ombudsman* est une composante vitale. L'*Ombudsman* offre une protection précieuse contre les abus administratifs aux niveaux local et régional qui contribue aussi à consolider la confiance à l'égard des pouvoirs publics et à améliorer l'offre de services.
2. Ces dernières années, les services de l'*Ombudsman* ont été créés dans la plupart des États membres du Conseil de l'Europe qui en étaient jusque-là dépourvus. Dans certains pays, cependant, les services de l'*Ombudsman* chargé d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux restent incomplets tandis que dans d'autres, les institutions d'*Ombudsman* sont faibles et ne disposent pas de ressources suffisantes.
3. Le Congrès reconnaît qu'il n'est pas nécessaire d'établir un *Ombudsman* propre à chaque autorité locale ou régionale lorsqu'il s'agit d'avoir accès aux services de l'*Ombudsman* pour déposer plainte en cas de mauvaise administration. Toutefois, chaque État membre doit adapter et développer ses institutions d'*Ombudsman* afin de garantir un traitement rapide et efficace de ces plaintes.
4. Alors que certaines régions sont parvenues à mettre en place de fortes structures d'*Ombudsman*, dans d'autres cas le traitement des plaintes souffre de l'absence d'une structure nationale satisfaisante comportant une institution analogue au niveau national, chargée de contrôler les administrations nationales.
5. Le réseau d'institutions de l'*Ombudsman* d'un État membre devrait viser à offrir un service garantissant à tous un accès aisé et transparent aux services de l'*Ombudsman*. Un plaignant ne devrait pas avoir à sortir de sa région pour déposer un recours concernant une autorité publique de cette région.
6. Le Congrès encourage la coopération et la mise en réseau entre les services de l'*Ombudsman*, en particulier en coopération avec le Commissaire européen aux droits de l'homme, le réseau des *Ombudsmen* européens et l'Association internationale des médiateurs. Il encourage aussi la coopération entre les *Ombudsmen* locaux et régionaux dans chaque État membre et reconnaît le rôle positif que les comités de coordination nationaux peuvent jouer dans la mise en place des services d'*Ombudsman*.
7. Par conséquent, le Congrès, se référant :
 - a. à ses « Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional » (1999) ;

⁶⁵ Discussion et adoption par le Congrès le 18 octobre 2011, 1^{ère} séance (voir document CG(21)6, exposé des motifs)
Rapporteurs : H. Pihlajasaari, Finlande (R, SOC) et H. Skard, Norvège (L, SOC).

- b. à la Recommandation 61 (1999) du Congrès sur le rôle des médiateurs/*Ombudsmen* locaux et régionaux dans la défense des droits des citoyens ;
 - c. à la Recommandation 159 (2004) du Congrès sur les médiateurs régionaux : une institution au service des droits des citoyens.
8. Recommande que le Comité des Ministres invite les États membres à garantir, à propos des *Ombudsmen* chargés d'examiner les plaintes de mauvaise administration concernant les services publics locaux et régionaux :
- a. que toutes les personnes, indépendamment de leur statut et de leur nationalité, aient un accès aisé et transparent aux services de l'*Ombudsman* ;
 - b. que soit levé tout obstacle juridique à la mise en place d'un service de l'*Ombudsman* efficace et de compétence générale ;
 - c. que l'*Ombudsman* ait d'office la capacité d'ouvrir des enquêtes sur les cas éventuels de mauvaise administration ;
 - d. que les services de l'*Ombudsman* soient dotés de personnels indépendants, impartiaux et compétents, rémunérés à la mesure de leurs responsabilités et ayant une connaissance des administrations visées par les plaintes qu'ils examinent ;
 - e. que les services de l'*Ombudsman* soient financièrement indépendants et disposent de ressources suffisantes pour pouvoir mener les enquêtes nécessaires au traitement des plaintes ;
 - f. que les recommandations de l'*Ombudsman* soient rendues publiques et reçoivent l'attention nécessaire de la part des pouvoirs locaux et régionaux et qu'elles soient publiées dans les rapports périodiques où sont recensés les problèmes récurrents et les mesures prises pour y remédier ;
 - g. qu'il y ait une bonne coopération et une mise en réseau entre les *Ombudsmen* travaillant aux niveaux local, régional, national et européen, grâce à la création, le cas échéant, de comités de coordination nationaux, afin de garantir que les plaintes soient adressées à l'*Ombudsman* compétent et d'éviter toute duplication d'activités ;
 - h. qu'il y ait une bonne coopération entre l'*Ombudsman* et les juridictions et autres institutions connexes.
9. Le Congrès reconnaît le travail très positif accompli par le Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe pour faciliter la mise en place des services de l'*Ombudsman* chargé d'examiner les plaintes concernant les services locaux et régionaux, et il l'encourage, en coopération avec le Congrès et les associations internationales de médiateurs, à continuer de faciliter la mise en réseau et l'échange de bonnes pratiques entre ces services d'*Ombudsman* et à aider au développement des réseaux nationaux d'*Ombudsmen* qui existent déjà.

ALLEGATO 9 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.

Résolution n° 1959 (2013)⁶⁶

Renforcer l’institution du médiateur en Europe

1. L’Assemblée parlementaire, renvoyant à ses Recommandations 757 (1975) relative aux conclusions de la réunion de la Commission des questions juridiques de l’Assemblée avec les Ombudsman et les commissaires parlementaires dans les États membres du Conseil de l’Europe et 1615 (2003) sur l’institution du médiateur, réaffirme que l’institution du médiateur, qui est chargée de protéger les citoyens contre une mauvaise administration, joue un rôle fondamental dans le renforcement de la démocratie, de l’état de droit et des droits de l’homme.
2. L’Assemblée note qu’il n’existe pas de modèle standardisé d’institution du médiateur en Europe ou dans le monde. Certains pays ont mis en place une institution du médiateur unique et généraliste, tandis que d’autres ont opté pour un système multi-institutionnel, comprenant des médiateurs régionaux et/ou locaux et/ou des médiateurs spécialisés dans certains domaines comme la lutte contre la discrimination, la protection des minorités ou les droits des enfants. Compte tenu de la diversité d’ordres et de traditions juridiques, il ne serait pas judicieux de proposer un modèle uniforme de médiateur.
3. Néanmoins, l’Assemblée rappelle les travaux déjà menés par le Conseil de l’Europe en matière de promotion de l’institution du médiateur, parmi lesquels ses propres Recommandations et les Recommandations n° R (80) 2, R (85) 13 et R (97) 14 du Comité des Ministres, et elle invite ses États membres à les mettre en œuvre. Elle les appelle également à porter une attention particulière au document « *Compilation on the Ombudsman institution* » du 1^{er} décembre 2011, établi par la Commission européenne pour la démocratie par le droit (Commission de Venise).
4. L’Assemblée invite les États membres du Conseil de l’Europe qui ont créé des institutions du médiateur :
 - 4.1. à veiller à ce que ces institutions respectent les critères découlant de sa Recommandation 1615 (2003), des recommandations pertinentes du Comité des Ministres et des travaux de la Commission de Venise relatifs au médiateur, en particulier en ce qui concerne :
 - 4.1.1. l’indépendance et l’impartialité de ces institutions, dont l’existence doit être consacrée par la législation et, si possible, par la Constitution ;
 - 4.1.2. la procédure de nomination : le médiateur doit être désigné par le Parlement et lui rendre compte ;
 - 4.1.3. leur mandat, qui doit englober l’examen des cas de mauvaise administration par l’ensemble des organes du pouvoir exécutif ainsi que la protection des droits de l’homme et des libertés fondamentales ;

⁶⁶ Discussion par l’Assemblée le 4 octobre 2013 (36^e séance) (voir document 13236, rapport de la Commission des questions juridiques et des droits de l’homme, rapporteur: M. Xuclà). Texte adopté par l’Assemblée le 4 octobre 2013 (36^e séance).

- 4.1.4. leur accès aux documents et leurs pouvoirs d'investigation, ainsi que leur libre accès à l'ensemble des centres de détention ;
- 4.1.5. leur accès à la Cour constitutionnelle afin de contester la constitutionnalité de textes législatifs ;
- 4.1.6. l'accès direct au médiateur pour toute personne – y compris les personnes morales – concernée par un cas de mauvaise administration, indépendamment de sa nationalité ;
- 4.2. à réformer si nécessaire leur législation à la lumière des normes internationales et européennes relatives aux institutions du médiateur ;
- 4.3. à ne pas multiplier les institutions de type médiateur, si cela n'est pas strictement nécessaire pour la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales, au risque de voir les citoyens ne plus s'y retrouver entre les différentes voies de recours qui s'offrent à eux ;
- 4.4. à renforcer la visibilité des institutions du médiateur, en particulier dans les médias, et à promouvoir un climat « favorable au médiateur », notamment en garantissant un accès libre et aisé à l'institution (ou aux institutions) du médiateur et en fournissant dans cette optique des informations/des documents appropriés, surtout lorsque l'institution du médiateur n'est pas établie de longue date; à doter les institutions du médiateur de ressources financières et humaines suffisantes pour qu'elles puissent remplir leur mission avec efficacité, si nécessaire en tenant compte des nouvelles fonctions qui leur sont confiées en vertu du droit international et/ou européen ;
- 4.5. à envisager de demander l'accréditation des médiateurs auprès du Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC), à la lumière des « Principes de Paris ».
- 5. L'Assemblée invite les États membres qui ont établi plusieurs institutions du médiateur, par exemple des institutions locales, régionales et/ou spécialisées, à assurer une coordination appropriée entre ces organes et à garantir aux particuliers un accès libre et aisé à ceux-ci.
- 6. L'Assemblée appelle les États membres à déployer tous les efforts possibles pour éviter des coupes budgétaires impliquant une perte d'indépendance des institutions de médiateurs, voire leur disparition. Notamment dans les États comptant des parlements légiférant sur les droits et libertés au niveau national ou régional, les organes supervisant l'application de la loi par les administrations publiques ont un rôle particulier à jouer, comme c'est le cas par définition pour les médiateurs.
- 7. L'Assemblée encourage les États membres qui n'ont pas encore établi une institution du médiateur nationale et généraliste à créer rapidement une telle instance et à la doter d'un vaste mandat, afin que les particuliers disposent d'un moyen de porter plainte en cas de mauvaise administration et de violation de leurs droits et libertés fondamentaux, tout en assurant une répartition claire des compétences entre les institutions du médiateur et les organes exerçant le contrôle juridictionnel des actes administratifs, lequel doit être accessible au moins dans les cas de violation des droits de l'homme et des libertés fondamentales.
- 8. L'Assemblée reconnaît le rôle essentiel joué par le Médiateur européen de l'Union européenne et le Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe dans la coordination des activités des médiateurs des États membres.

ALLEGATO 10 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell'Assemblea generale delle Nazioni unite.

Résolution 69/168 (2014)⁶⁷

sur le rôle de l'Ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme

L'Assemblée générale,

Réaffirmant son attachement aux buts et principes énoncés dans la Charte des Nations Unies et la Déclaration universelle des droits de l'homme⁶⁸,

Rappelant la Déclaration et le Programme d'action de Vienne adoptés le 25 juin 1993 par la Conférence mondiale sur les droits de l'homme⁶⁹, où cette dernière réaffirme le rôle important et constructif que jouent les institutions nationales de défense des droits de l'homme,

Réaffirmant ses résolutions 65/207 du 21 décembre 2010 et 67/163 du 20 décembre 2012 relatives au rôle de l'Ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme,

Rappelant les principes concernant le statut des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme (Principes de Paris), qu'elle avait approuvés dans sa résolution 48/134 du 20 décembre 1993 et qui y sont annexés,

Réaffirmant ses précédentes résolutions sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, notamment les résolutions 66/169 du 19 décembre 2011 et 68/171 du 18 décembre 2013, ainsi que les résolutions 23/17 du 13 juin 2013⁷⁰ et 27/18 du 25 septembre 2014⁷¹ du Conseil des droits de l'homme,

Se félicitant de l'intérêt toujours plus grand porté, dans le monde entier, à la création d'institutions nationales de défense des droits de l'homme, telles que des services d'Ombudsman et de médiation, et au renforcement de celles qui existent, et sachant que ces institutions peuvent, dans le cadre de leur mandat, jouer un rôle important dans le règlement du contentieux interne,

Considérant le rôle que jouent, là où il en existe, l'Ombudsman, homme ou femme, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales,

Soulignant combien il importe que l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, là où il en existe, soient autonomes et

⁶⁷ Texte adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 18 décembre 2014 (69^e séance plénière) sur la base du rapport de la *Troisième Commission* (A/69/488/Add.2 et Corr. 1).

⁶⁸ Résolution 217 A (III).

⁶⁹ A/CONF.157/24 (Part I), chapitre III.

⁷⁰ Voir *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-huitième session, Supplément n° 53* (A/68/53), chapitre V, section A.

⁷¹ *Ibid.*, *soixante-neuvième session, Supplément n° 53A* (A/69/53/Add.1), chapitre IV, section A.

indépendants pour pouvoir examiner toutes les questions entrant dans leurs domaines de compétence,

Considérant le rôle que jouent l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, qui cherchent à favoriser la bonne gouvernance dans les administrations publiques et à améliorer les relations que celles-ci entretiennent avec les citoyens et la qualité des services qu'elles leur dispensent,

Considérant également le rôle important que jouent, là où il en existe, l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, qui contribuent à faire de l'état de droit une réalité et à faire respecter les principes de justice et d'égalité,

Soulignant que ces institutions, là où il en existe, peuvent jouer un rôle important en donnant des conseils aux gouvernements sur la manière de mettre la législation et les pratiques nationales en conformité avec les obligations internationales qui leur incombent en matière de droits de l'homme,

Soulignant également l'importance de la coopération internationale dans le domaine des droits de l'homme et rappelant le rôle que les associations régionales et internationales d'Ombudsmans, de médiateurs et d'autres institutions nationales de défense des droits de l'homme jouent en faveur de cette coopération et de la mise en commun des meilleures pratiques,

Notant avec satisfaction l'action que mène l'Association des Ombudsmans des pays de la Méditerranée, et celle que continuent de mener la Fédération ibéroaméricaine des Ombudsmans, l'Association des Ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, l'Association des Ombudsmans des pays d'Asie, l'Association des Ombudsmans et médiateurs des pays d'Afrique, le Réseau des Ombudsmans des pays arabes, l'Initiative du Réseau européen des médiateurs, l'Institut international de l'Ombudsman et les autres associations et réseaux actifs d'Ombudsmans et de médiateurs,

1. *Prend acte* de la note du Secrétaire général⁷² dans laquelle il a renvoyé l'Assemblée au rapport sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, qui a été présenté au Conseil des droits de l'homme à sa vingt-septième session, tenue en septembre 2014⁷³, et déplore qu'aucun rapport consacré à l'application de la résolution 67/163 de l'Assemblée n'ait été établi, comme cela était demandé dans la résolution,

2. *Engage* les États Membres :

a) À envisager de mettre en place des institutions nationales de défense des droits de l'homme indépendantes et autonomes, notamment des services d'Ombudsman et de médiation, ou de les renforcer là où elles existent, au niveau national et, s'il y a lieu, au niveau local ;

b) À doter l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, là où il en existe, du cadre constitutionnel et législatif et des moyens, financiers et autres, dont ils ont besoin pour exercer leur mandat avec efficacité et en toute indépendance et renforcer la légitimité et la crédibilité de leurs activités, qui constituent des mécanismes de promotion et de protection des droits de l'homme ;

⁷² A/69/287.

⁷³ A/HRC/27/39.

c) À mettre au point et à mener, le cas échéant, des activités d'information au niveau national, en collaboration avec tous les acteurs concernés, afin de mieux faire connaître l'importance du rôle de l'Ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme ;

d) À mettre en commun et à échanger les pratiques optimales de leurs Ombudsman, médiateur et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux droits de l'homme, ainsi qu'avec le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme et les autres organisations internationales et régionales d'Ombudsmans ;

3. Considère que, conformément à la Déclaration et au Programme d'action de Vienne⁷⁴, il appartient à chaque État de choisir, pour ses institutions nationales, notamment l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, le cadre le mieux adapté à ses propres besoins, au niveau national, pour promouvoir les droits de l'homme en conformité avec les instruments internationaux relatifs à ces droits ;

4. Se félicite de la participation active du Haut-Commissariat aux droits de l'homme à toutes les réunions internationales et régionales des Ombudsmans, médiateurs et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme ;

5. Encourage le Haut-Commissariat à concevoir et favoriser, par ses services consultatifs, des activités consacrées aux Ombudsmans, médiateurs et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme déjà en place, afin de renforcer leur rôle au sein des systèmes nationaux de protection des droits de l'homme ;

6. *Engage* l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, là où ils existent :

a) À agir, selon que de besoin, conformément aux principes concernant le statut des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme (Principes de Paris)⁷⁵ et aux autres instruments internationaux sur la question, afin de renforcer leur indépendance et leur autonomie et de pouvoir mieux aider les États Membres à assurer la promotion et la protection des droits de l'homme ;

b) À demander, en collaboration avec le Haut-Commissariat, à se faire accréditer par le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme afin de pouvoir interagir efficacement avec les organes compétents des Nations Unies chargés de la défense des droits de l'homme ;

7. Prie le Secrétaire général de lui rendre compte, à sa soixante et onzième session, de l'application de la présente résolution, en particulier des obstacles rencontrés par les États à cet égard et des pratiques optimales de l'Ombudsman, du médiateur ou des institutions nationales de défense des droits de l'homme.

*73^e séance plénière
18 décembre 2014*

⁷⁴ A/CONF.157/24 (Part I), chap. III.

⁷⁵ Résolution 48/134, annexe.

ALLEGATO 11 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019.

Avis n° 897 / 2017⁷⁶

Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur.

La Commission européenne pour la démocratie par le droit (« Commission de Venise⁷⁷ »),

Notant que plus de 140 États comptent actuellement des institutions du Médiateur au niveau national, régional ou local, avec des compétences différentes ;

Reconnaissant que ces institutions se sont adaptées au système juridique et politique des États respectifs ;

Notant que les principes fondamentaux de l'institution du Médiateur, y compris l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité, peuvent être acquis par le biais de différents modèles ;

Soulignant que le Médiateur est un élément important dans un État fondé sur la démocratie, la prééminence du droit, le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales et la bonne administration ;

Soulignant que les traditions constitutionnelles longues et anciennes et qu'une culture constitutionnelle et politique mûres constituent une composante permettant le fonctionnement démocratique et juridique de l'institution du Médiateur ;

Soulignant que le Médiateur peut jouer un rôle important dans la protection des Défenseurs des droits de l'Homme ;

Soulignant l'importance de la coopération nationale et internationale des institutions du Médiateur et institutions similaires ;

Rappelant que le Médiateur est une institution qui agit en toute indépendance, contre les abus administratifs et les violations alléguées des droits de l'homme et des libertés fondamentales que subissent les personnes physiques ou morales ;

Soulignant que le droit de saisir le Médiateur s'ajoute au droit d'avoir accès à la justice par le biais des tribunaux ;

Déclarant que les gouvernements et les parlements doivent accepter la critique dans un système transparent qui rend compte au peuple ;

⁷⁶ Principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (« Les Principes de Venise »), adoptés par la *Commission de Venise* à sa 118^e session plénière (Venise, les 15-16 mars 2019).

⁷⁷ La *Commissione di Venezia*, dal nome della città in cui si riunisce, è un organo consultivo del Consiglio d'Europa; ufficialmente porta il nome di *Commissione europea per la Democrazia attraverso il Diritto*. Ne fanno parte soggetti indipendenti provenienti da diversi Stati europei, esperti in diritto costituzionale. Scopo dell'organismo è fornire ai Paesi membri una consulenza giuridica volta a consentire migliori armonizzazioni nella comune adesione a entità esterne come l'Unione europea, in coerenza con le nuove tendenze internazionali in termini di diritti umani, democrazia e Amministrazione pubblica.

Mettant l'accent sur l'engagement du Médiateur d'inviter les parlements et les gouvernements à respecter et à promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales, qui est capital notamment en cas de difficultés et de conflits dans la société ;

Profondément préoccupée par les différentes formes d'attaques et de menaces dont l'institution du Médiateur est parfois l'objet : pressions physiques ou psychologiques, actions en justice menaçant l'immunité, suppression comme représailles, coupes budgétaires et réduction de son mandat ;

Rappelant que la Commission de Venise a, à différentes occasions, travaillé considérablement sur le rôle du Médiateur ;

Renvoyant aux Recommandations du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe R (85) 13 relative à l'institution d'Ombudsman, R (97)14 relative à l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme, R (2000)10 sur les codes de conduite pour les agents publics, CM/Rec(2007)7 relative à une bonne administration, CM/Rec(2014)7 sur la protection des lanceurs d'alerte et CM/Rec(2016)3 sur les droits de l'homme et les entreprises ; aux Recommandations de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe 757 (1975) et 1615 (2003) et en particulier à sa Résolution 1959 (2013) ainsi qu'aux Recommandations 61(1999), 159(2004), 309(2011) et à la Résolution 327 (2011) du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe ; à la Recommandation de politique générale n° 2 de l'ECRI : les organismes de promotion de l'égalité chargés de lutter contre le racisme et l'intolérance au niveau national, adoptée le 7 décembre 2017 ;

Se référant à la Résolution adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies 48/134 sur les principes concernant le statut des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme (« Principes de Paris ») du 20 décembre 1993, les Résolutions 69/168 du 18 décembre 2014 et 72/186 du 19 décembre 2017 sur le rôle de l'Ombudsman, du Médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme, la Résolution 72/181 du 19 décembre 2017 sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, le Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, adopté par l'Assemblée générale le 18 décembre 2002, la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'Assemblée générale le 13 décembre 2006 ;

Ayant consulté le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, le Rapporteur spécial des Nations Unies sur la situation des défenseurs des droits de l'homme, la Commissaire aux droits de l'homme et le Comité Directeur pour les droits de l'homme du Conseil de l'Europe, le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH/OSCE), l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, la médiatrice de l'Union européenne, l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), l'Association des Ombudsmans des pays de la Méditerranée (AOM), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), la Fédération ibéro-américaine des Ombudsmans (FIO), le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (ENNHRI) ;

a, à sa 118^e session plénière (15-16 mars 2019), adopté les présents principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (« les Principes de Venise »)

1. L'institution du Médiateur a un rôle important à jouer dans le renforcement de la démocratie, de la prééminence du droit, de la bonne administration et de la protection et de la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Bien qu'il n'existe pas de modèle type dans les États membres du Conseil de l'Europe, l'État doit soutenir et protéger l'institution du Médiateur et s'abstenir de toute action visant à diminuer son indépendance.
2. L'institution du Médiateur, y compris son mandat, doit avoir une solide assise juridique, de préférence au niveau constitutionnel, tandis que ses caractéristiques et ses fonctions peuvent être précisées au niveau législatif.
3. L'institution du Médiateur doit avoir un rang suffisamment élevé qui est reflété aussi dans la rémunération du Médiateur et dans son régime de retraite.
4. Le choix d'un modèle unique ou pluriel de Médiateur dépend de l'organisation de l'État, de ses particularités et de ses besoins. L'institution du Médiateur peut être organisée à différents niveaux et avec différentes compétences.
5. Les États doivent prévoir des modèles entièrement conformes à ces Principes, qui renforcent l'institution et augmentent le niveau de protection et de promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans le pays.
6. Le Médiateur est élu ou nommé selon des procédures visant à renforcer dans toute la mesure du possible l'autorité, l'impartialité, l'indépendance et la légitimité de l'institution. Le Médiateur est de préférence élu par le Parlement à une majorité qualifiée appropriée.
7. La procédure de sélection du candidat inclut un appel public et est publique, transparente, fondée sur les mérites, objective et prévue par la loi.
8. Les critères de nomination du Médiateur sont suffisamment larges afin d'encourager une grande variété de candidats adéquats. Les critères essentiels sont une haute considération morale, l'intégrité et une expertise et une expérience professionnelles appropriées, y compris dans le domaine des droits de l'homme et des libertés fondamentales.
9. Le Médiateur ne peut exercer, pendant son mandat, des activités politiques, administratives ou professionnelles incompatibles avec son indépendance ou son impartialité. Le Médiateur et son personnel sont liés par des codes d'éthique autoréglementés.
10. Le mandat du Médiateur est plus long que le mandat de l'organe de nomination. Le mandat est de préférence unique, sans possibilité de réélection ; en tout cas, le mandat du Médiateur est renouvelable seulement une fois. Le mandat unique n'est, de préférence, pas inférieur à sept ans.
11. Le Médiateur peut être démis de ses fonctions uniquement conformément à une liste exhaustive de conditions claires et raisonnables définies par la loi. Ces conditions ne portent que sur les critères essentiels d'« incapacité » ou d'« incapacité d'exercer les fonctions du poste », « inconduite » ou « faute », qui doivent être interprétés étroitement. La majorité parlementaire requise pour mettre fin aux fonctions du Médiateur – par le Parlement lui-même ou par une cour sur demande du Parlement – doit être au moins égale à, et de préférence plus élevée que, celle fixée pour son élection. La procédure de révocation est publique, transparente et prévue par la loi.

12. Le mandat du Médiateur couvre la prévention et la correction des abus administratifs ainsi que la protection et la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

13. La compétence institutionnelle du Médiateur s'étend à l'administration publique à tous les niveaux.

Le mandat du Médiateur couvre tous les services d'intérêt général délivrés au public, qu'ils soient fournis par l'État, les municipalités, des organismes étatiques ou des organismes privés.

La compétence du Médiateur concernant le système judiciaire est limitée à garantir l'efficacité de la procédure et le fonctionnement administratif de ce système.

14. Le Médiateur ne reçoit ni ne suit d'instructions de quelque autorité que ce soit.

15. Toute personne physique ou morale, y compris les organisations non gouvernementales, doit avoir le droit d'accéder librement, sans entraves et gratuitement, au Médiateur et celui de déposer une plainte.

16. Le Médiateur doit avoir le pouvoir discrétionnaire d'enquêter, de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte, en tenant dûment compte des recours administratifs disponibles. Le Médiateur est habilité à demander la coopération de tout individu ou organisation susceptibles d'assister dans ses enquêtes. Le Médiateur doit avoir un accès illimité juridiquement exécutoire à tout document, base de données et matériels pertinents, y compris ceux qui pourraient par ailleurs être juridiquement privilégiés ou confidentiels. Cela inclut un accès sans entraves aux bâtiments, aux institutions et aux personnes, également à celles privées de liberté.

Le Médiateur doit avoir le pouvoir d'interroger ou de demander des explications écrites aux responsables et aux autorités, et de plus, porter une attention et une protection particulières aux lanceurs d'alerte au sein du secteur public.

17. Le Médiateur doit être habilité à adresser des recommandations particulières aux organismes relevant de leur compétence. Le Médiateur doit avoir le droit juridiquement exécutoire d'exiger des responsables et des autorités qu'ils répondent dans un délai raisonnable fixé par le Médiateur.

18. Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre, au niveau national, des instruments internationaux ratifiés relatifs aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales ainsi que de l'harmonisation de la législation nationale avec ces instruments, le Médiateur est habilité à présenter en public des recommandations au parlement ou à l'exécutif, notamment en vue de modifier la législation ou d'en adopter une nouvelle.

19. À la suite d'une enquête, le Médiateur doit, de préférence, disposer du pouvoir de contester la constitutionnalité de lois et de règlements ou d'actes administratifs généraux.

Le Médiateur doit de préférence pouvoir intervenir devant les organismes juridictionnels et tribunaux compétents.

L'introduction officielle d'une requête auprès du Médiateur peut avoir un effet suspensif sur les délais de saisine d'une juridiction, en vertu de la loi.

20. Le Médiateur présente au parlement un rapport des activités de son institution, au moins une fois par an. Dans son rapport, le Médiateur peut informer le parlement de l'absence de

suivi par l'administration publique. Le Médiateur doit également pouvoir se prononcer sur des questions précises, s'il l'estime opportun. Les rapports du Médiateur doivent être rendus publics. Ils doivent être dûment pris en compte par les autorités.

Cela s'applique également aux rapports rendus par le Médiateur désigné par le pouvoir exécutif.

21. Des ressources budgétaires indépendantes et suffisantes doivent être garanties à l'institution du Médiateur. La loi doit indiquer que les fonds alloués permettent au Médiateur de s'acquitter pleinement, indépendamment et effectivement de ses responsabilités et de ses fonctions. Le Médiateur doit être consulté et invité à présenter un projet de budget pour l'exercice budgétaire à venir. Le budget adopté pour l'institution ne doit pas être réduit pendant l'exercice budgétaire sauf si la réduction s'applique de manière générale aux institutions publiques. L'audit financier indépendant du budget du Médiateur ne doit tenir compte que de la légalité des procédures financières et non du choix des priorités dans l'exécution du mandat.

22. L'institution du Médiateur doit disposer de ressources humaines suffisantes et d'une structure suffisamment souple. L'institution peut comprendre un ou plusieurs Médiateurs adjoints, à désigner par le Médiateur. Le Médiateur doit être en mesure de recruter son personnel.

23. Le Médiateur, les adjoints et le personnel dirigeant doivent jouir de l'immunité de juridiction pour ce qui est de leurs activités et travaux, oraux ou écrits, menés dans l'exercice de leurs fonctions pour l'institution (immunité fonctionnelle). Cette immunité fonctionnelle perdure également après que le Médiateur, les adjoints ou le personnel dirigeant ont quitté l'institution.

24. Les États s'abstiennent de prendre toute mesure visant ou résultant à supprimer l'institution du Médiateur ou à entraver son fonctionnement efficace et protègent efficacement l'institution contre toute menace de cette nature.

25. Ces principes doivent être lus, interprétés et utilisés afin de consolider et de renforcer les pouvoirs de l'institution du Médiateur. Compte tenu des différents types, systèmes et statuts juridiques des institutions du Médiateur et de leur personnel, les États membres sont invités à prendre toutes les mesures nécessaires, y compris des ajustements constitutionnels et autres ajustements législatifs, afin de mettre en place des conditions adéquates qui renforcent et développent les institutions du Médiateur ainsi que leur pouvoir, leur indépendance et leur impartialité dans l'esprit et conformément aux Principes de Venise et, de ce fait, à garantir leur mise en œuvre appropriée, opportune et effective.

*118^e séance plénière
Venezia, les 15-16 mars 2019*

ALLEGATO 12 – Charte de Marrakech – 18 mai 2022.



Charte de l'AOMF de protection des droits des usagers des services publics en matière numérique

Marrakech le 18 mai 2022

PREAMBULE

CONSIDERANT :

- le rôle fondamental qu'exercent les Médiateurs et Ombudsmans, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) dans leurs différents pays en vue de la protection et de la promotion de la prééminence du droit, du respect des droits humains et des libertés fondamentales et de la garantie de la bonne gouvernance ;
- leur indéfectible engagement à renforcer nos actions de défense et de promotion des droits des citoyens en général et des usagers des services publics en particulier ;
- que la transformation numérique produit des effets sur l'autorité souveraine des États, sur les modes de gouvernement et sur les processus démocratiques ;
- que la transformation numérique ouvre des opportunités sans précédent au service d'une meilleure communication, du développement économique et social, de la modernisation de l'administration et le cas échéant d'une facilitation de l'accès aux droits pour certains usagers ;
- que la transformation numérique bouleverse toutefois les pratiques de prestation des services publics et de relation à l'utilisateur ;
- Que la transformation numérique impacte directement le développement des enfants et nécessite l'évolution des systèmes éducatifs ;
- que la relation des usagers aux services publics ne saurait être assimilée à un



simple échange marchand ;

- que la dématérialisation des services publics reconfigure les parcours d'accès aux droits suscitant ainsi autant de perspectives que d'inquiétudes ;

- que l'évolution rapide des technologies a fait émerger de nouveaux enjeux pour la protection des droits de l'homme et des usagers des services publics, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, mais aussi de respect du principe d'égalité et de non-discrimination ;

- que la collecte et partage des données à caractère personnel ne cesse de prendre de l'ampleur ;

- que la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données à caractère personnel est un droit fondamental ;

- que les données à caractère personnel qui sont, par nature, particulièrement sensibles du point de vue des libertés et des droits fondamentaux méritent une protection spécifique ;

- que toute personne a droit au respect de sa vie privée numérique et au secret de ses échanges numériques ;

- que toute personne a droit à la protection de son identité numérique ;

- que l'exercice de la citoyenneté numérique implique le droit pour toute personne :

- de connaître l'ensemble des informations le concernant, détenues par toutes autorités publiques et entreprises privées ;
- d'exercer un contrôle réel et effectif sur les informations à caractère personnel qui le concernent ;
- d'être informé sur ses droits et de pouvoir demander la rectification des données qui le concernent ;
- d'exprimer un consentement préalable libre, spécifique, éclairé et univoque, au traitement de ses données personnelles ;
- de limiter les usages à des finalités légitimes et proportionnées ;



PREOCCUPES

- par le fait que si le basculement général des services publics vers le numérique peut entraîner une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, il ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et laisse particulièrement à l'écart de nombreuses catégories de personnes, notamment les plus précarisées ;
- par le fait que, face aux difficultés administratives et numériques qu'ils éprouvent, de nombreux usagers peinent à être reçus par les agents publics compétents en matière de gestion des droits, ce qui complexifie, voire compromet leur accès aux droits.

METTANT À PROFIT LES DEBATS ENREGISTRES LE LONG DES TRAVAUX DU CONGRES DE MARRAKECH TENU LES 17 ET 18 MAI 2022 SUR « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET L'ACCES AUX DROITS : ENJEU COMMUN DANS L'ESPACE FRANCOPHONE : QUELS ROLES POUR LES MEDIEURS ET LES OMBUDSMANS » ;

LES MEDIEURS ET OMBUDSMANS MEMBRES DE L'AOMF SOUSSIGNES, DANS LE CADRE ET LES LIMITES DE LEURS MANDATS RESPECTIFS, S'ENGAGENT A :

Article premier : mettre en œuvre au sein de leurs institutions toutes les mesures garantissant à toute personne saisissant ces institutions de pouvoir choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication, tout en accordant une attention particulière aux personnes vulnérables.

Article 2 : développer une plus grande cohérence et un meilleur partenariat entre leurs institutions afin d'élaborer de nouvelles stratégies et de renforcer des actions communes, notamment en matière de défense des droits des usagers et dynamiser leur travail en collaboration avec les organisations de la société civile, les institutions publiques, les organisations internationales ainsi qu'avec le secteur privé.



Article 3 : échanger davantage leurs expériences, leurs expertises et leurs bonnes pratiques en matière de gestion des effets de la transformation numérique sur les droits des personnes.

Article 4 : mettre en place ou développer des structures au sein de leurs institutions plus particulièrement dédiées à la protection des droits des citoyens et des droits des usagers des services publics en matière numérique.

Article 5 : élaborer, publier et transmettre aux autorités publiques compétentes des rapports périodiques spéciaux consacrés à ce sujet.

Article 6 : Formuler des recommandations aux autorités avec lesquelles les médiateurs et ombudsmans dialoguent, les invitant à mettre en place ou à mettre à jour le cadre juridique le plus approprié, permettant notamment :

a) de garantir un droit d'accès à internet et aux outils informatiques, et de permettre à toute personne de choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication pour remplir les obligations que lui imposent, dans les conditions fixées par la loi, des institutions publiques ou privées investies de tâches d'autorité, de service public ou d'intérêt général.

A cet effet, une attention particulière doit être accordée à certaines catégories de personnes vulnérables, notamment les personnes en situation d'handicap, les jeunes, les personnes âgées, les personnes privées de liberté, les personnes étrangères et les personnes en situation de précarité.

De même, doivent être développées l'éducation et la formation à la citoyenneté numérique en vue de l'autonomisation des personnes et l'acquisition de compétences d'apprentissage et de participation active à la société numérique.

b) de prévoir que toute information et toute communication relatives au traitement des données à caractère personnel soient aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples ;

c) qu'en application du principe de traitement loyal et transparent toute



personne doit être informée de l'existence de l'opération de traitement de ses données et de ses finalités ;

d) que tout usager puisse signaler à qui de droit, par tous moyens, les difficultés qu'il rencontre pour effectuer une démarche en ligne, et que lui soit offerte une solution alternative pour faire aboutir la démarche ;

e) qu'aucun usager ne soit pénalisé pour une erreur commise de bonne foi dans le cadre d'une démarche administrative en ligne ;

f) que les usagers, notamment ceux rencontrant des difficultés soient spécifiquement consultés dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation des services publics numérisés ;

g) que les enfants se voient garantis, y compris dans le monde numérique, le droit à la protection et à la participation et puissent bénéficier d'une protection spécifique en ce qui concerne leurs données à caractère personnel du fait qu'ils peuvent être moins conscients des risques, des conséquences et des garanties concernées et de leurs droits ;

h) de renforcer le « droit à l'oubli » numérique ;

i) de s'assurer que le cadre juridique régissant le numérique soit de nature à garantir les droits fondamentaux des usagers, quels que soient les progrès scientifiques et technologiques que connaît la société numérique ;

j) de mettre en place, le cas échéant, des autorités de contrôle ou de régulation habilitées à exercer leurs missions et leurs pouvoirs en toute indépendance en vue de la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Article 7 : Demander à l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) dont l'AOMF constitue de l'un de ses réseaux de relayer auprès des autorités des différents pays membres, les recommandations prévues dans la présente Charte et de mettre en œuvres les instruments internationaux ratifiés par eux en la matière.



Article 8 : Charger le Bureau de l'AOMF d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la présente Charte.

A cet effet, le Bureau de l'AOMF élaborera un bilan, à un horizon de trois ans après l'adoption de la présente charte, visant à analyser les évolutions observées dans les différents pays, et le soumettra aux membres de ladite Association.

Fait à Marrakech le 18 mai 2022

ALLEGATO 13 – Déclaration sur l’Ukraine – 12 avril 2022.



European Ombudsman

DÉCLARATION SUR L’UKRAINE

Réunis les 27 et 28 avril 2022 à Strasbourg, à l’occasion d’une conférence du Réseau européen des Médiateurs sur « le rôle des Médiateurs en temps de crise », organisée dans le cadre de la Présidence française de l’Union européenne ;

Inquiets du rapport de situation qui a été fait à cette occasion par l’Ombudsman ukrainienne, Liudmyla Denisova ;

Nous, Médiateurs et Ombudsmans,

Réaffirmons notre entière solidarité avec les Ukrainiennes et les Ukrainiens victimes d’une guerre d’agression qui conduit à des actes susceptibles d’être qualifiés de crimes de guerre voire de crimes contre l’humanité ;

Réitérons notre soutien à notre homologue, Liudmyla Denisova, Ombudsman ukrainienne ;

Saluons l’activation par le Conseil de l’Union européenne du dispositif de protection temporaire qui octroie une protection internationale immédiate aux réfugiés ukrainiens. Il s’agit de la première mise en œuvre de cette directive, adoptée en 2001 ;

Restons vigilants à la continuation de la mise en œuvre de ce dispositif et aux conditions d’accueil des réfugiés dans nos différents ;

Partageons les vives inquiétudes de notre homologue quant au sort des adultes, enfants et orphelins qui ont été déplacés de force vers la Russie ;

Partageons ses craintes quant au respect des droits des personnes déplacées et au risque de traite et d’exploitation des enfants et adultes et appelons à une enquête internationale indépendante pour avoir plus d’informations sur leur situation ;

En appelons à notre homologue russe pour qu’elle assure à l’égard de ses autorités nationales son rôle de protection des droits fondamentaux de toute personne, quelle que soit son origine et sans discrimination d’aucune sorte, et avec une attention accrue pour les victimes déplacées ou réfugiées en Russie.

Nous Médiateurs et Ombudsmans,

Restons par ailleurs attentifs au respect par les États européens dans ce contexte de guerre et d'arrivée de réfugiés, de leurs engagements internationaux et notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention de Genève, la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, la Convention européenne des droits de l'Homme.

- *Claire Hédon*, La Défenseure des droits, France ;
- *Jérôme Aass* et *David Baele*, Médiateurs fédéraux de Belgique ;
- *Marc Bertrand*, Médiateur de Wallonie et fédération Wallonie-Bruxelles, Belgique ;
- *Catherine de Bruecker*, Médiatrice de la région de Bruxelles, Belgique ;
- *Claudia Monti*, Médiatrice du Grand-Duché du Luxembourg ;
- *Emily O'Reilly*, Médiatrice européenne ;
- *Anthony C. Mifsud*, Ombudsman of Malta ;
- *Stanislav Křeček*, Public Defender of Rights of the Czech Republic ;
- *Martina Stamm-Fibich*, Vorsitzende des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages, Allemagne ;
- *Angel Luna Gonzalez*, Sindic de Greuges de Valencia, Espagne ;
- *Adele Squillaci*, Médiatrice de la Région autonome Vallée d'Aoste, Italie ;
- *Matthias Crone*, Bürgerbeauftragter des Landes Mecklenburg-Vorpommern, Allemagne ;
- *Angel Gabilondo Pujol*, Defensor del Pueblo, Espagne ;
- *Erika Leonaite* and *Milda Vainiutė*, Parliamentary Ombudspersons of the Republic of Lithuania ;
- *Peter Svetina*, Human Rights Ombudsman of the Republic of Slovenia ;
- *Petri Jääskeläinen*, Parliamentary Ombudsman of Finland ;
- *Michael King*, Local Government and Social Care Ombudsman, Royaume-Uni ;
- *Marino Fardelli*, Médiateur du Latium, Italie ;
- *Renate Weber*, People's Advocate of Romania ;
- *Diana Kovatcheva*, Ombudsman of the Republic of Bulgaria ;
- *Rob Behrens*, Parliamentary and Health Service Ombudsman, Royaume-Uni ;
- *Beate Böhlen*, Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg, Allemagne ;
- *Ülle Madise*, Chancellor of Justice of Estonia ;
- *Dolores Fernández Galiño*, Médiatrice de la Galice, Espagne ;
- *Tena Šimonović Einwalter*, Ombudswoman of the Republic of Croatia ;
- *Tuomas Pöysti*, Chancellor of Justice of Finland ;
- *Maria Lúcia Amaral*, Médiatrice du Portugal ;
- *Jesús Maetzu Gregorio de Tejada*, Médiateur d'Andalousie, Espagne ;
- *Ger Deering*, Médiateur d'Irlande ;
- *Elisabeth Burger Bell* et *Thierry Moosbrugger*, Ombudspersonen des Kantons Basel-Stadt, Suisse ;
- *Şeref Malkoç*, Chief Ombudsman of the Republic of Turkey ;
- *Manuel Lezertua Rodríguez*, Médiateur du Pays basque, Espagne ;
- *Erinda Ballanca*, Médiatrice de l'Albanie ;
- *Josef Siegele*, Deputy Ombudsman of Tyrol, Austria.

ALLEGATO 14 – 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	13.1.2024
3	Aosta	29.5.2007	6.5.2027
4	Arnad	2.10.2012	1°.10.2027
5	Arvier	23.12.2008	22.12.2023
6	Avisè	3.7.2007	2.7.2027
7	Ayas	8.1.2013	7.1.2023
8	Aymavilles	11.12.2007	10.12.2027
9	Bard	11.2.2010	10.2.2025
10	Bionaz	29.1.2013	28.1.2023
11	Brissogne	13.5.2009	12.5.2024
12	Brusson	24.4.2007	23.4.2027
13	Challand-Saint-Anselme	16.4.2013	15.4.2023
14	Challand-Saint-Victor	21.8.20012	20.8.2027
15	Chambave	3.1.2013	2.1.2023
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	2.08.2023
23	Donnas	13.8.2012	12.8.2027
24	Doues	21.1.2008	20.1.2023

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	22.4.2023
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	16.12.2023
40	La Salle	24.4.2013	23.4.2023
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	5.2.2023
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	24.11.2023
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	18.2.2023
66	Sarre	14.1.2008	13.1.2023
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	4.8.2023
74	Villeneuve	28.8.2007	27.8.2027

ALLEGATO 15 – 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	24.3.2023
3	Grand-Combin	5.7.2007	4.7.2027
4	Mont-Émilis	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 16 – Elenco attività complementari.

A – Comunicazione.

- Intervista rilasciata a *Bobine.Tv* dal Difensore civico uscente sul fine mandato – Aosta, 12 gennaio 2022;
- Pubblicazione dell'intervista rilasciata a *La Vallée Notizie* dal Difensore civico uscente e dalla neo eletta Difensora civica – Aosta, 15 gennaio 2022;
- Intervista rilasciata a *Radio Proposta inBlu* dal Difensore civico uscente sul fine mandato – Aosta, 17 gennaio 2022;
- Invio copie *ex lege* della *Relazione annuale sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2021* 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 gennaio 2022;
- Intervista di *RAI 3 – Sede della Valle d'Aosta* in occasione dell'insediamento della neo Difensora civica, anche per quanto attiene sia le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale sia quelle di Garante per l'infanzia e l'adolescenza – Aosta, 1° febbraio 2022;
- Pubblicazione dell'intervista rilasciata a *La Vallée Notizie* in occasione dell'insediamento della neo Difensora civica, anche per quanto attiene sia le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale sia quelle di Garante per l'infanzia e l'adolescenza – Aosta, 5 febbraio 2022;
- Pubblicazione dell'intervista rilasciata a *Gazetta Matin* dalla Difensora civica su *Donne a caccia di soluzioni e di equilibrio quotidiano* – Aosta, 7 marzo 2022;
- Presentazione ai dirigenti scolastici delle Istituzioni scolastiche superiori e delle Scuole superiori paritarie della Valle d'Aosta della proposta di collaborazione relativa al *Progetto difesa civica e scuola 2022/2023* – Aosta, 9 e 12 settembre 2022.

B – Rapporti istituzionali e relazioni esterne.

- Passaggio delle consegne tra il Difensore civico uscente e la neo Difensora civica – Aosta, 31 gennaio 2022;

- Incontro con il Presidente del Consiglio della Valle, Alberto Bertin, e con il Segretario generale, Christine Perrin, in relazione alle questioni pratiche relative al passaggio di consegne tra il Difensore civico uscente, Enrico Formento Dojot, e la neo Difensora civica, Adele Squillaci – Aosta, 1° febbraio 2022;
- Insediamento della neo Difensora civica – Aosta, 1° febbraio 2022;
- Ripresa dei colloqui in presenza con l'utenza, nel rispetto delle misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 – Aosta, 8 febbraio 2022;
- Partecipazione al convegno *La legge 162/2021 al vaglio delle imprese e dei lavoratori per un cammino condiviso*, organizzato dal Comitato pari opportunità presso l'Ordine degli Avvocati di Aosta unitamente alla Regione autonoma Valle d'Aosta – Aosta, 21 febbraio 2022;
- Incontro istituzionale con il Presidente, Ivo Surroz, e il Direttore, Manuele Amatteis, dell'Agenzia regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.) – Aosta, 1° marzo 2022;
- Incontro istituzionale con responsabili della *Chambre Valdôtaine des entreprises et des activités libérales* – Aosta, 2 marzo 2022;
- Incontro istituzionale con il Direttore della sede I.N.P.S. di Aosta, Vittorio Feliciani – Aosta, 7 marzo 2022;
- Partecipazione alla serata sul tema *Storie di donne*, organizzata dalla biblioteca comunale di Pollein in occasione della Festa della donna – Pollein, 8 marzo 2022;
- Partecipazione del funzionario, Dario Detti, in videoconferenza, al terzo *webinar*, organizzato dal Difensore civico della Regione Lazio sul tema *La transizione digitale europea e nazionale. Il ruolo dei Difensori Civici italiani a garanzia dei cittadini* – Roma / Aosta, 10 marzo 2022;
- Incontro istituzionale con il Presidente del Consorzio degli Enti locali della Valle d'Aosta (C.E.L.V.A.), Franco Manes – Aosta, 15 marzo 2022;
- Incontro istituzionale con la Difensora civica della Regione Piemonte, Paola Baldovino – Torino, 18 marzo 2022;
- Partecipazione, in qualità di relatrice, alla cerimonia per i *Quarant'anni di Difesa civica* della Regione Piemonte – Torino / Aosta, 8 aprile 2022;
- Partecipazione al *webinar* sul tema *Una società collaborativa: professioni, istituzioni e società civile*, organizzato dalla Fondazione Courmayeur Mont-Blanc, in collaborazione con l'Associazione italiana Professionisti collaborativi - A.I.A.D.C. – Courmayeur / Aosta, 21 aprile 2022;

- Partecipazione, in videoconferenza, alla Conferenza della Rete europea dei Difensori civici sul tema *Il ruolo dei Difensori civici in tempo di crisi*, organizzata dalla Mediatrice europea, Emily O'Reilly – Strasbourg / Aosta, 27-28 aprile 2022;
- Incontro istituzionale con la Rettore dell'Università della Valle d'Aosta / Université de la Vallée d'Aoste, Mariagrazia Monaci – Aosta, 5 maggio 2022;
- Audizione della Difensora civica da parte della I^a Commissione consiliare permanente del Consiglio Valle *Istituzioni e autonomia* in ordine alla proposta di legge regionale sulla figura del Garante dei diritti delle persone con disabilità – Aosta, 19 maggio 2022;
- Partecipazione, da remoto, al Congresso e all'Assemblea generale dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.), sezione Europa, organizzato dal Difensore civico greco nonché Presidente della sezione europea dell'I.O.I., Andreas I. Pottakis – Sunio (Grecia) / Aosta, 27 maggio 2022;
- Partecipazione alla celebrazione del 208° anniversario della fondazione dell'Arma dei Carabinieri – Aosta, 6 giugno 2022;
- Partecipazione, in videoconferenza, alla seduta del *Comité des communications de l'A.O.M.F. 2020-2024* – Paris / Aosta, 10 giugno 2022;
- Incontro istituzionale con il Difensore civico della Regione Lombardia anche nelle sue funzioni di Garante della salute, di Garante dei detenuti, di Garante delle persone con disabilità e di Garante del contribuente, Gianalberico De Vecchi, e con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Lombardia, Riccardo Bettiga – Milano, 16 giugno 2022;
- Trasmissione al Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano di una relazione in merito alle convenzioni stipulate dal Consiglio regionale della Valle d'Aosta per l'utilizzo del servizio di difesa civica regionale – Aosta, 22 giugno 2022;
- Incontro tecnico con funzionari del Consiglio della Valle in ordine alle misure da adempiere per l'attuazione delle disposizioni previste dall'articolo 18bis della legge regionale 17/2001 così come novellata dalla legge regionale 20/2022, relative ai criteri e le modalità del trattamento dei dati personali, con strumenti informatici e telematici, nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo n. 196/2003 – Aosta, 21 settembre 2022;
- Partecipazione, da remoto, alla *Journée de l'Ombudsman* – Paris / Aosta, 13 ottobre 2022;
- Partecipazione del funzionario, Dario Detti, al Convegno *40 anni della Difesa civica trentina* – Trento, 24 ottobre 2022;

- Incontro istituzionale con il Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano e Difensore civico della Regione Lazio, Marino Fardelli, – Roma, 28 ottobre 2022;
- Partecipazione, in videoconferenza, alla seduta del *Comité des communications de l’A.O.M.F. 2020-2024* – Paris / Aosta, 10 novembre 2022;
- Partecipazione, da remoto, ad un *webinar* dell’Istituto internazionale dell’Ombudsman (I.O.I) sul tema *Dealing with Challenging Behaviour* – Vienna / Aosta, 15 novembre 2022;
- Incontro istituzionale con il Direttore regionale dell’Agenzia delle Entrate, Fabio Ignaccolo – Aosta, 1° dicembre 2022;
- Partecipazione alla prima riunione del Comitato di sorveglianza del Programma regionale FESR 2021/2027 e del Programma operativo *Investimenti per la crescita e l’occupazione 2014/20* della Regione autonoma Valle d’Aosta – Aosta, 2 dicembre 2022;
- Partecipazione, in videoconferenza, alla seduta del *Comité des communications de l’A.O.M.F. 2020-2024* – Paris / Aosta, 8 décembre 2022;
- Partecipazione, da remoto, al Seminario *La figura del difensore civico nel sistema di tutela dei diritti dei cittadini - Natura, funzioni, andamento istanze 2022, analisi di casi giurisprudenziali*, organizzato dall’Ufficio del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna – Bologna / Aosta, 19 dicembre 2022;
- Partecipazione alle seguenti riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano:
 - Roma / Aosta, 18 gennaio 2022 (modalità telematica);
 - Roma, 30 marzo 2022 (in presenza);
 - Roma, 26 maggio 2022 (in presenza);
 - Trieste / Aosta, 30 settembre 2022 (modalità telematica);
 - Perugia / Aosta, 17 novembre 2022 (modalità telematica).

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 17 – Regione autonoma Valle d'Aosta.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
3 ⁷⁸	Regione Gressan	Espropriazione	Assetto del territorio	Mancata erogazione di somma a titolo di riduzione in pristino di fondo privato
4 ⁷⁹	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a procedura di riconoscimento di invalidità civile
8 ⁸⁰	Regione Fontainemore	Viabilità	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a percorribilità di strada pubblica
14 ⁸¹	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rinnovo della patente di guida
15 ⁸²	Regione	Formazione professionale	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a corso di formazione professionale
17 ⁸³	Regione	Formazione professionale	Politiche sociali	Mancato riconoscimento di indennità di frequenza
20 ⁸⁴	Regione ⁸⁵	Servizi di trasporto pubblico per disabili	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine alla presentazione dell'I.S.E.E.
21 ⁸⁶	Regione	Stoccaggio e smaltimento rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine ad assoggettabilità a valutazione di impatto ambientale (V.I.A.)
22 ⁸⁷	Regione	Stoccaggio e smaltimento rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine ad espressione di pareri in procedimento di autorizzazione
23 ⁸⁸	Regione	Stoccaggio e smaltimento rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine a termine di conclusione di procedimento amministrativo
24 ⁸⁹	Regione	Stoccaggio e smaltimento rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine a convocazione di conferenza di servizi

⁷⁸ Pratica aperta nel 2020.

⁷⁹ *Idem.*

⁸⁰ Pratica aperta nel 2021.

⁸¹ *Idem.*

⁸² *Idem.*

⁸³ *Idem.*

⁸⁴ *Idem.*

⁸⁵ Pratica aperta nel 2021, anteriormente all'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

⁸⁶ Pratica aperta nel 2021.

⁸⁷ *Idem.*

⁸⁸ *Idem.*

⁸⁹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
44-57 ⁹⁰	Regione	Trasporti	Trasporti e viabilità	Mancato riscontro a nota di privati
60	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
76	Regione	Viabilità e edilizia rurale	Agricoltura e risorse naturali	Asserito mancato riscontro a nota di privato
77	Regione	Viabilità e edilizia rurale	Agricoltura e risorse naturali	Assistenza nella redazione di istanza
80	Regione	Viabilità e edilizia rurale	Agricoltura e risorse naturali	Asserita fattispecie di danno
81	Regione	Viabilità e edilizia rurale	Agricoltura e risorse naturali	Chiarimenti in ordine a gravame amministrativo
84	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto delle mansioni superiori
87	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del diritto allo studio
88	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'aspettativa
95	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Verifica dello stato del procedimento di concessione della cittadinanza italiana
96	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a requisito per la concessione della cittadinanza italiana
123	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'esito di nuova visita medica collegiale
124	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità per il dipendente pubblico di chiedere una visita medica di sorveglianza solo in casi espressamente previsti dalla normativa di settore
125	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del periodo di prova
131	Regione Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a classificazione di zona rossa
132	Regione Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a possibilità di variazione di classificazione di zona rossa

⁹⁰ Pratiche aperte nel 2021.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
146	Regione	Utenza radiotelevisiva	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla mancata ricezione dei canali francofoni in Valle laterale
167 ⁹¹	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al riconoscimento di servizi prestati
175	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle competenze della Commissione medica relativamente al riconoscimento dell'invalidità
176	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine all'autorizzazione all'installazione di ascensore
177	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al ricorso avverso il giudizio della Commissione medica ai fini del riconoscimento dell'aggravamento delle condizioni di salute
188	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla normativa statale e regionale relativa all'istituto della mobilità
189	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto della mobilità, con particolare riferimento al nulla osta obbligatorio del Dirigente <i>ex lege</i> regionale 22/2010
190	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto dello <i>smartworking</i> , con particolare riferimento a lavoratore fragile
191 ⁹²	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine al diniego di istanza di mobilità
193	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto della mobilità, con particolare riferimento all'esistenza di graduatorie
194	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto della mobilità, con particolare riferimento all'eventuale obbligatorietà di ostensione delle graduatorie
195	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'obbligo di utilizzare l'istituto della mobilità prima di espletare concorsi o altre tipologie di assunzioni

⁹¹ Pratica non ancora conclusa.

⁹² *Idem*.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
196	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto della mobilità, con particolare riferimento alla priorità in caso di lavoratore invalido
197	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> corretto per ripresentare la domanda di mobilità
214	Regione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Legittimità di verbale elevato a seguito di visita ispettiva per violazione della deliberazione relativa a Linee guida regionali per la tutela degli animali d'affezione
215	Regione Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Sanzioni amministrative Igiene e sanità pubblica	Ordinamento Sanità	Legittimità di sanzione irrogata a seguito di visita ispettiva concernente la custodia di animali d'affezione
216	Regione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili riguardo asserite illegittimità di sanzioni amministrative
234	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle possibilità di accedere a benefici economici a favore di soggetti in condizioni di disagio
239	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla non ammissibilità al rimborso di alcune spese sostenute per la gestione di progetto educativo
240	Regione	Tutele e curatele	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai poteri in capo all'Ente pubblico in caso di tutela
272	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a benefici economici per soggetti in stato di disagio
280	Regione ⁹³	Disabilità	Politiche sociali	Criticità in ordine a riduzione del servizio di struttura diurna per persone con disabilità
283	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alle provvidenze attribuite a soggetto in stato di disagio
284	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a contributi di carattere ordinario
285	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a contributi di carattere straordinario

⁹³ Caso trattato anteriormente al 31 agosto 2022, data dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
286	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alla condotta delle Assistenti sociali competenti
287	Regione	Espropriazione	Assetto del territorio	Assistenza ai fini della presentazione di osservazioni nel procedimento di reiterazione del vincolo espropriativo inerente a lavori di sistemazione stradale
291	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità della sospensione della patente di guida nelle more della visita per la verifica del possesso dei requisiti
296	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al contributo di inclusione sociale
300	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle possibilità di accedere alle provvidenze economiche a favore di soggetti in condizioni di disagio
315	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla necessità di predisporre una nuova domanda di mobilità alla scadenza della precedente
316	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note della Difensora civica da parte della pubblica Amministrazione
317	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla documentazione fornita per l'analisi della problematica lamentata
318	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al diritto di accesso ai documenti amministrativi
319	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'importanza del dialogo per meglio valutare la situazione <i>de quo</i>
326	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
327	Regione	Beni e attività culturali	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla motivazione del diniego di iscrizione ad altro capitolo di bilancio della compartecipazione economica per la realizzazione di una particolare iniziativa culturale
328	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al concetto di responsabilità amministrativo-contabile
332-334	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
335-337	Regione Aymavilles	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a comunicazione di inizio del procedimento di espropriazione per pubblica utilità per la realizzazione di opera pubblica
341	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai permessi retribuiti <i>ex lege</i> 104/1992
342	Regione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla revoca dell'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica per veicoli a basso impatto ambientale
345	Regione Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla tempistica per la realizzazione di opere di protezione ambientale
346	Regione Charvensod	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
347	Regione Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla tempistica per la realizzazione di opere di protezione ambientale
348	Regione Charvensod	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla nozione di danno da ritardo
368	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in merito all'istituto dell'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
370	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'erogazione di benefici economici concessi a favore di soggetti in condizioni di disagio economico
371	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Presunte criticità nella condotta dell'assistente sociale competente
372	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla procedura di aggravamento dell'invalidità
377	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla procedura conseguente a ricorso avanti il Prefetto avverso accertamento notificato per violazione al Codice della Strada
406	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Criticità ad ottenere un certificato di stato matricolare utile ai fini pensionistici

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
407	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine allo stato matricolare asseritamente non corrispondente alle certificazioni di servizio
408	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'asserita incongruità tra lo stato di servizio e la ricostruzione dell'attività lavorativa
418	Regione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza dell'imposta di bollo in presenza di provvedimento di sequestro causa mancata comunicazione nei termini della perdita di possesso al P.R.A.
435	Regione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza dell'imposta di bollo in presenza di provvedimento di sequestro causa mancata comunicazione nei termini della perdita di possesso al P.R.A.
448	Regione Quart	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine a fattibilità di sopralluogo di stalla ubicata nel centro di frazione
449	Regione Quart	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine alla possibilità di assistere ad un sopralluogo di una stalla ubicata nel centro di frazione
450	Regione Quart	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
459	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a diniego richiesta di assegnazione di alloggio in emergenza abitativa
460	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a requisiti per accesso all'emergenza abitativa
490	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Criticità in ordine al rinnovo della patente di guida
494	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Criticità relativa alle modalità di presentazione di istanza per erogazione di beneficio economico
495	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al blocco dell'erogazione di beneficio economico precedentemente erogato
496	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al diniego di beneficio economico precedentemente erogato

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
506	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
507	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al diniego da parte della Commissione politiche abitative di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
508	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente
511	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a contenuto di nota relativa a comunicazione impossibilità di assegnazione immediata di alloggio di emergenza abitativa
515	Regione A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
516	Regione 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
517	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
531	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a benefici economici ordinari e straordinari per soggetti in stato di disagio
532	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
536	Regione	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Criticità in ordine alla possibilità di accedere in struttura assistenziale adatta alla patologia della persona affetta da malattia cronica
537	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle possibilità di accedere alle provvidenze economiche a favore di soggetti affetti da malattie croniche
538	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> procedurale per accedere alle provvidenze economiche a favore di soggetti affetti da malattie croniche
539	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
540	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota di privato
549	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Verifica in ordine al mancato riconoscimento di periodi lavorativi da parte del datore di lavoro ai fini del T.F.R.
561	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di coprire un debito mediante un contributo economico ordinario o straordinario
562	Regione 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
563-587	Regione Quart	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine a fattibilità di sopralluogo di stalla ubicata nel centro di frazione
602	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a benefici economici
603	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità nella condotta delle Assistenti sociali competenti
604	Regione ⁹⁴	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a dichiarazione di inidoneità alla partecipazione a concorsi pubblici causa errore nel riconoscimento di un requisito
605	Regione ⁹⁵	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
608 ⁹⁶	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla remunerazione delle prestazioni di lavoro straordinario svolte
617	Regione	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a partecipazione ad eventi fieristici
618	Regione	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine all'obbligatorietà della presenza di disposizioni che normino il settore degli eventi fieristici
619	Regione	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> legislativo, con particolare riferimento ai soggetti legittimati

⁹⁴ Caso trattato anteriormente al 31 agosto 2022, data dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

⁹⁵ *Idem.*

⁹⁶ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
620	Regione	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla funzione legislativa propria del Consiglio della Valle
621	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
622	Regione	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
623	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento alle funzioni di proposta, per contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa
633	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a segnalazione di comportamento di docente
634	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a sostituzione di docente
635	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla fruizione da parte del dipendente regionale di permessi per gravi motivi
636	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Presunte criticità in ordine a comportamento di docente
639	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle possibilità di accedere alle provvidenze economiche a favore di soggetti in condizioni di disagio
645	Regione	Circolazione stradale Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di utilizzare il baratto amministrativo, sostituendo la sanzione amministrativa in ore di lavoro socialmente utile in caso di contravvenzioni elevate per violazione al Codice della Strada
656	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Asserite criticità in ordine a assegnazione di cattedra
658	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
659	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Presunte criticità nella condotta dell'Assistente sociale competente
660	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Legittimità del requisito della residenza di cinque anni ai fini dell'attribuzione del mutuo regionale per l'acquisto della prima casa
661	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla possibile modificazione di deliberazione regionale
662	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
664	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di privato
665	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di privato
685	Regione ⁹⁷	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
686	Regione ⁹⁸	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Asserite criticità derivanti dall'istituzione della figura dell'Assistente personale
687	Regione ⁹⁹	Disabilità	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a reperimento di personale idoneo ad accudimento di disabile
692	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
693	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle future funzioni del Difensore civico in qualità di Garante dei diritti delle persone con disabilità
695	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

⁹⁷ Caso trattato anteriormente al 31 agosto 2022, data di entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

⁹⁸ *Idem.*

⁹⁹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
696	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alla condotta delle Assistenti sociali competenti
697	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità ai fini della sostituzione dell'Assistente sociale
699	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ad asserito errore nell'applicazione delle disposizioni relative a progressioni economiche orizzontali
700	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
722	Regione Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a mobilità di personale in esubero tra società partecipate
723	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituzione di elenco di personale in esubero
724	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a esclusione da concorso pubblico per mancanza di requisito
725	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
726-727 ¹⁰⁰	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Legittimità in ordine alla rideterminazione degli assegni di cura per assistenza alternativa all'istituzionalizzazione
728-729	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
745	Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla possibilità di una conferma della classificazione delle zone relativamente alla loro pericolosità
748	Regione	Servizi di trasporto pubblico	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine a servizio di trasporto pubblico serale e notturno a chiamata
764	Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di cittadino
778	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alle provvidenze attribuite a soggetto in stato di disagio

¹⁰⁰ Pratiche non ancora concluse.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
779	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine alle provvidenze attribuite a soggetto in stato di disagio
782	Regione	Inquinamento	Ambiente	Chiarimenti in ordine a asserita possibile infiltrazioni inquinanti da laghetto sito a monte di sorgente
783	Regione	Inquinamento	Ambiente	Chiarimenti in ordine a asserita possibile infiltrazioni inquinanti da laghetto sito a monte di sorgente
797	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a chiamate pubbliche
801	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla legittimità di atti relativi a constatazione stato d'uso e conservazione di veicolo sottoposto a fermo amministrativo
802	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla validità di verbale quali titolo idoneo per la radiazione di veicolo gravato da fermo amministrativo
803	Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
804	Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'iter seguito dalla Difesa civica a seguito di mancato rispetto di termine per riscontrare nota da parte dell'Ente
813-814 ¹⁰¹	Regione Valtourmenche	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad uso esclusivo di canne fumarie
829	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a presunto errore nell'applicazione delle disposizioni relative a progressioni economiche orizzontali
835	Regione	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
836	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ai termini per l'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa

¹⁰¹ Pratiche non ancora concluse.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
838	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla normativa in materia di riconoscimento dell'invalidità civile
863	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a richiamo relativamente a giustificativo di assenza
884	Regione	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'attivazione della commissione medica esaminatrice
887 ¹⁰²	Regione	Tributi	Ordinamento	Mancato riscontro all'istanza di rimborso della tassa automobilistica erroneamente versata alla Regione autonoma Valle d'Aosta
888	Regione (Istituzioni scolastiche)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al concetto di mediazione
889	Regione (Istituzioni scolastiche)	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istituto del riesame di diniego di accesso documentale
890	Regione (Istituzioni scolastiche)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento al concetto di mediazione
891	Regione (Istituzioni scolastiche)	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istituto del riesame di diniego di accesso documentale
892-893 ¹⁰³	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all'istituto delle ferie per operatori di assistenza alternativa all'istituzionalizzazione
902	Regione I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle differenze esistenti tra contributi ordinari, straordinari e "Reddito di cittadinanza"
903	Regione I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla non cumulabilità di contributi ordinari, straordinari e "Reddito di cittadinanza"
917	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a ricerca sistemazione temporanea in carenza di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica
918	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a benefici economici per soggetti in stato di disagio

¹⁰² Pratica non ancora conclusa.

¹⁰³ Pratiche non ancora concluse.

ALLEGATO 18 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
9 ¹⁰⁴	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a condizione di locazione
10 ¹⁰⁵	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine ad alloggio assegnato
19 ¹⁰⁶	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a decadenza da assegnazione di casa popolare
28 ¹⁰⁷	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle spese di gestione di alloggio popolare
29 ¹⁰⁸	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a dimensionamento di alloggio popolare
83	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a condizioni di alloggio popolare
89	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a versamento di oneri condominiali
91	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a funzionamento di servizio condominiale
128	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla decisione assunta dagli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica di provvedere autonomamente alle pulizie dell'immobile
129	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle competenze in capo all'amministratore di condominio in ordine ad alloggio di edilizia residenziale pubblica

¹⁰⁴ Pratica aperta nel 2021.

¹⁰⁵ *Idem.*

¹⁰⁶ *Idem.*

¹⁰⁷ *Idem.*

¹⁰⁸ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
144	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a decadenza dall'assegnazione di alloggio popolare causa perdita del requisito della residenza
171 ¹⁰⁹	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla posizione in graduatoria per l'assegnazione di alloggio popolare
247-248	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla possibilità di cambio di alloggio popolare per mancanza di ascensore in presenza di aggravamento dello stato di salute
249	Consorzio degli Enti Locali della Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al requisito dell'equipollenza del titolo di studio previsto dal bando selezione pubblica
263	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ai requisiti per l'assegnazione di box auto
265	A.R.E.R. Aosta	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine all'asserita erroneità nelle segnalazione all'Ente locale e all'attivazione da parte di quest'ultimo dell'iter di cancellazione per il venir meno dei requisiti necessari relativi alla residenza
268	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'utilizzo di box auto nei casi disciplinati da regolamento
269	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla presentazione di istanza di assegnazione di box auto
288-289 ¹¹⁰	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
360	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine all'assegnazione di alloggio fuori dal Comune di residenza
361	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'eventualità di decadenza dall'assegnazione di alloggio popolare causa rinuncia all'alloggio assegnato
369	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in merito all'istituto dell'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica

¹⁰⁹ Pratica non ancora conclusa.

¹¹⁰ Gli istanti sono stati indirizzati al Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta dall'Assistente sociale di competenza.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
378	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla modalità di assegnazione di alloggio popolare
379	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla modalità di assegnazione di alloggio popolare
388	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a sgombero di alloggio in emergenza abitativa
390	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
391	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al procedimento per l'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica, con particolare riferimento alla formazione della graduatoria
392	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla necessità di presentare domanda nei termini ai fini di concorrere all'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica
429	Institut Valdôtain de l'Artisanat de Tradition	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità della procedura seguita per l'assunzione di personale, con particolare riferimento ai criteri di valutazione del titolo di studio e della prova preselettiva rispetto alle conoscenze specifiche
430	Institut Valdôtain de l'Artisanat de Tradition	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai criteri applicati dall'Ente per il reclutamento di personale
431	Institut Valdôtain de l'Artisanat de Tradition	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai compiti delle Commissioni esaminatrici
432	Institut Valdôtain de l'Artisanat de Tradition	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'accertamento linguistico, con particolare riferimento all'accertamento della lingua inglese
451	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla determinazione del canone di locazione
455	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a riparazione di portone d'ingresso alloggio

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
481	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine all'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica per mancanza di case disponibili
482	A.R.E.R.	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'emergenza abitativa
483	A.R.E.R.	Provvidenze economiche	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al sostegno per pagamento canone affitto
493	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle motivazioni alla base dell'aumento del canone di locazione
509	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al punteggio utile ai fini dell'assegnazione di alloggio popolare
512	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla disciplina dell'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, con particolare riferimento al contenuto del bando relativamente ai criteri per la formazi
513	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla disciplina dell'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, con particolare riferimento alle modalità di attribuzione del punteggio per la formazione delle graduatorie
514	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ai termini presumibili per l'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica
515	A.R.E.R. Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
516	A.R.E.R. Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri di rappresentanza in giudizio
522	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità derivanti dall'asserita insalubrità dell'alloggio assegnato
523	A.R.E.R.	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserita condotta incongrua del personale competente
529	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle spese condominiali

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
533	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
534	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ai termini presumibili per l'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica
535	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
625	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla richiesta di ripristino di ascensore
626	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla richiesta di installazione montascale
627	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a mobilità di alloggio
628	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla necessità di relazione delle Assistenti sociali, con particolare riferimento alla valutazione dell'aspetto sanitario
655	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a richiesta di rateizzazione di somma dovuta
670	Chambre Valdôtaine des entreprises et des activités libérales Courmayeur	Commercio	Attività economiche	Legittimità della mancata verifica di requisito richiesto per la partecipazione a concorso pubblico ai fini dell'attribuzione del punteggio finale
678	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a nuova determinazione del canone di locazione dovuto per periodi di assenza
704	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
705-706	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alle conseguenze di rifiuto di due proposte di assegnazione di alloggio
707-708	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
709-710	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al meccanismo di pubblicazione del bando
711-712	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> di accoglimento delle istanze di assegnazione di alloggio
713-714	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla procedura di formazione delle graduatorie per l'attribuzione di alloggio popolare
715-716	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al meccanismo per l'assegnazione di alloggio popolare
717-718	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di assegnazione di alloggi nuovi
743	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità derivante dalla proposta di alloggio in Comune distante dal capoluogo regionale
758	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a termini per il cambio di alloggio popolare
759	A.R.P.A. Valle d'Aosta	Inquinamento acustico	Ambiente	Criticità in ordine all'alta rumorosità di tratto di strada statale
770	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a decadenza dall'assegnazione di alloggio popolare causa irreperibilità presunta del nucleo familiare
771	A.R.E.R.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
842	A.R.E.R.	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità relative al reperimento di appartamento sufficientemente ampio per nucleo familiare numeroso
872	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla decadenza dall'assegnazione di alloggio popolare per violazione del regolamento in assenza di coniugio
904	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al bando per l'assegnazione di alloggi popolari
905	A.R.E.R.	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'emergenza abitativa

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
908 ¹¹¹	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'emergenza abitativa

¹¹¹ Pratica non ancora conclusa.

ALLEGATO 19 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
1 ¹¹²	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Richiesta di pagamento di costo di degenza ospedaliera
25 ¹¹³	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Mancato riscontro di nota
26 ¹¹⁴	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine ad effettuazione di visita medica
27 ¹¹⁵	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserito mancato riscontro di nota
59	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di debito verso l’Ente
140	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a recupero crediti
151	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine all’assunzione di personale sanitario presso Ente pubblico statale
174	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ad esenzione dal pagamento del <i>ticket</i>
215	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta Regione	Igiene e sanità pubblica Sanzioni amministrative	Sanità Ordinamento	Legittimità di sanzione irrogata a seguito di visita ispettiva concernente la custodia di animali d’affezione
290	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a verifica del possesso dei requisiti per la patente di guida
292	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Mancato riscontro a nota di cittadino in ordine a richiesta revisione della sospensione e rinnovo patente di guida
331	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine ad effettuazione di tampone molecolare per SARS COVID-19 di pre ricovero
339	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta Agenzia Entrate-Riscossione	Servizi sanitari Sanzioni amministrative	Sanità Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili relativamente a avvio del procedimento sanzionatori per inosservanza dell’obbligo vaccinale

¹¹² Pratica aperta nel 2018.

¹¹³ Pratica aperta nel 2021.

¹¹⁴ *Idem.*

¹¹⁵ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
354	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili in caso di diniego verbale di accesso documentale
355	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta I.N.P.S.	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note della Difensora civica da parte delle Pubbliche amministrazioni
363	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine al rilascio della tessera sanitaria per mancanza temporanea della residenza
380	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Rimedi esperibili in ordine a prestazioni sanitarie asseritamente inappropriate
381	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
415	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Legittimità di addebito della spesa per medicinali somministrati in ospedale considerati non in esenzione
416	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità relativa ad addebito della spesa per medicinali asseritamente non in esenzione
501	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Mancato rispetto del parere espresso da altro Ente pubblico competente
502	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Mancata contestazione di sovraffollamento in una stalla
505	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ad eventuale sopralluogo
558	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ad esenzione dal pagamento del <i>ticket</i> in caso di soggetti privi di reddito
559	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alla debenza del <i>ticket</i> sanitario
560	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a recupero di somme indebitamente percepite con l'applicazione delle relative more
562	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
688	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
689	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
670	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Legittimità dell'applicazione del <i>malum</i> per mancata disdetta in termini della prenotazione all'ufficio competente in caso di ricovero ospedaliero
671	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alle modalità per richiedere l'annullamento del <i>malum</i> applicato per mancata disdetta in termini della prenotazione
742	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine al recupero di importo a titolo di <i>ticket</i> non pagato, con particolare riferimento alla possibilità di rateizzazione
746	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine all'obbligatorietà della scelta di medico di famiglia in presenza di un unico medico di medicina generale non ancora massimalista
747	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a servizio di medicina di base
749	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a dimissioni in un orario notturno di paziente anziano e non automunito
751	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Criticità in ordine a asseriti disservizi in pronto soccorso ospedaliero
752	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Criticità in ordine al pasto servito in pronto soccorso
753	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alla possibilità di rateizzazione di importo dovuto a titolo di <i>ticket</i> sanitario
789 ¹¹⁶	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a procedimento di selezione per incarico dirigenziale
873 ¹¹⁷	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a diniego istanza di mobilità in presenza di revoca di bando
874	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Mancato riscontro all'istanza di trasferimento

¹¹⁶ Pratica non ancora conclusa.

¹¹⁷ *Idem*.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
875	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al diniego di nuova istanza di trasferimento senza contemporanea sostituzione causa carenza di personale
876	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità relativamente al reperimento del regolamento inerente l'istituto della mobilità
877	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
913	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al comportamento da assumere per la risoluzione della questione aperta
914	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a possibile posizione dell'Ente
915	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota di cittadino
916	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
919	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili in ordine a proroga di incarico dirigenziale a tempo determinato

ALLEGATO 20 – Comuni valdostani convenzionati.

1 – Comune di Allein

Nessun caso

2 – Comune di Antey-Saint-André

Nessun caso

3 – Comune di Aosta

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
93	Aosta	Documenti e atti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato riscontro a nota di privato relativamente all'obbligatorietà per il Comune di residenza di porre a dimora un albero per ogni neonato
145	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti causa irreperibilità del nucleo familiare
152	Aosta	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Criticità in ordine a barriera architettonica su marciapiede comunale
153	Aosta	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Mancato riscontro a richiesta di cittadino
164	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di cittadino in ordine a richiesta emissione di ordinanza contingibile e urgente
165	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a diniego di servizio di passaggio
166	Aosta	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine alle norme di igiene e sanità pubblica
179	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'iter per la concessione del "Superbonus 110"

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
187	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità del verbale di accertamento di violazione al Codice della Strada, con particolare riferimento alla notifica tramite posta
211	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti per irreperibilità
219	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di presentazione di ricorso avverso verbale di contestazione di infrazione al Codice della Strada
220	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai costi relativi alla presentazione di ricorso avverso verbale di contestazione di infrazione al Codice della Strada
258	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai requisiti necessari per ottenere la residenza, con particolare riferimento alla reperibilità del nucleo familiare
259	Aosta	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente
264	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al procedimento di cancellazione dai registri anagrafici per irreperibilità
265	Aosta A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine all'asserita erroneità nelle segnalazione all'Ente locale e all'attivazione da parte di quest'ultimo dell'iter di cancellazione per il venir meno dei requisiti necessari relativi alla residenza
266	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai requisiti necessari per ottenere la residenza, con particolare riferimento alla reiterabilità degli accertamenti dell'Ente pubblico
267	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per la registrazione della dichiarazione di residenza ai fini del rinnovo della patente di guida
273	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine a riesame di diniego di accesso relativamente ad atti propeudici ad istanza ai fini di ottenere provvidenze economiche

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
274	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico in tema di accesso documentale
275	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso
276	Aosta	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alle regole dell'ostensione di documenti amministrativi propedeutici all'ottenimento di provvidenze economiche in ambito edilizio
277	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al termine previsto per il riscontro di istanza di accesso documentale
312	Aosta	Documenti e atti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
313	Aosta	Documenti e atti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> seguito dalla Difesa civica a seguito di mancato rispetto dei termine per riscontrare nota da parte dell'Ente pubblico
314	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
325	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla necessità di presentare una nuova domanda di residenza a seguito di cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti causa irreperibilità
329	Aosta	Bilancio e contabilità	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al bilancio di previsione e a quello consolidato degli Enti locali
330	Aosta	Bilancio e contabilità	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai vincoli di bilancio degli Enti locali
364	Aosta	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine al riconoscimento della misura "Reddito di cittadinanza" per mancanza temporanea della residenza
410 ¹¹⁸	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle conseguenze del riconoscimento dell'inidoneità permanente al lavoro
414	Aosta	Documenti e atti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica

¹¹⁸ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
436 ¹¹⁹	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
437	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine a riesame di diniego tacito di accesso
438	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istanza di riesame al Difensore civico
439	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al termine previsto per presentare istanza di accesso documentale
462	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
466	Aosta	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla competenza in capo all'Ente locale relativamente al potere di controllo rispetto alla corrispondenza tra i lavori svolti e l'autorizzazione concessa
467 ¹²⁰	Aosta	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Criticità in ordine a riscontro a richiesta di documenti amministrativi relativi a collaudo di opera pubblica
468	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla necessità di individuare l'atto richiesto
469	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere il riesame del diniego di accesso a documentazione utile alla difesa
484	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Correttezza dell'operato dell'Ente locale nell'applicare prescrizioni per le visite mediche collegiali per dipendenti pubblici
485	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a visite mediche collegiali per dipendenti pubblici
486	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle visite mediche collegiali per dipendenti pubblici

¹¹⁹ Pratica non ancora conclusa.

¹²⁰ *Idem*.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
487	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del com- porto, con particolare riferimento al di- ritto alla conservazione del posto di la- voro
488	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla possibilità di periodi di malattia o di degenza ospeda- liera
491	Aosta	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperi- bili per ottenere l'indennizzo dei danni asseritamente cagionati da caduta su passerella pubblica sconnessa
530	Aosta	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> procedu- rale per la concessione di benefici eco- nomici per soggetti in stato di disagio
543	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al rapporto di im- piego pubblico, con particolare riferi- mento alla normativa relativa all'istituto delle mansioni superiori
544	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'au- totutela ai fini dell'annullamento di prov- vedimento di incarico a mansioni supe- riori
546	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferi- mento all'assenza di poteri coercitivi
547	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferi- mento all'intervento di quest'ultimo che di norma non interrompe i termini per l'esercizio delle azioni legali
548	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferi- mento alla richiesta di riesame in mate- ria di accesso interruttiva del termine per ricorrere al T.A.R.
610	Aosta ¹²¹	Disabilità	Politiche sociali	Mancato riscontro a note di privato
666	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità del verbale di contestazione elevato per sosta del veicolo in zona di divieto di sosta con rimozione forzata nei giorni di mercato

¹²¹ Pratica trattata anteriormente al 31 agosto 2022, data di entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
667	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza sanzione amministrativa per violazione al Codice della Strada
668	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla regolarizzazione di sanzione accessoria in caso di violazione del Codice della Strada
722	Aosta Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a mobilità di personale in esubero tra società partecipate
784	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a contestato abuso edilizio
785	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla mancata notificazione di atto amministrativo relativo ad abuso edilizio
786	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini di decadenza di sanzione amministrativa relativa ad abuso edilizio
787	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza di sanzione amministrativa datata relativa ad abuso edilizio
788	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza di sanzione amministrativa relativa ad abuso edilizio non sanabile
821	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'accesso documentale
822	Aosta	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'accesso civico
823	Aosta	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'accesso civico generalizzato
824	Aosta	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine a riesame di diniego di accesso civico generalizzato
826	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine a tempistica per la conclusione di una procedura di accesso documentale

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
827	Aosta	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'esito di procedura di accesso documentale
834 ¹²²	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
861	Aosta	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al procedimento di cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente
862	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad accertamenti di residenza
865	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti
866	Aosta	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla comunicazione della reperibilità del nucleo familiare per evitare la cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti
882	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle conseguenze del riconoscimento dell'invalidità permanente al lavoro
899	Aosta	Residenza	Ordinamento	Criticità connesse al trasferimento di residenza di un cittadino presso l'abitazione ove è domiciliato
907 ¹²³	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine al perdurare delle condizioni di emergenza abitativa
912	Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

4 – Comune di Arnad

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
409	Arnad	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a criticità relative all'acquedotto comunale

¹²² Pratica non ancora conclusa.

¹²³ *Idem.*

5 – Comune di Arvier

Nessun caso

6 – Comune di Aise

Nessun caso

7 – Comune di Ayas

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
30-43 ¹²⁴	Ayas	Trasporti	Trasporti e viabilità	Mancato riscontro a nota di privati

8 – Comune di Aymavilles

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
335-337	Aymavilles Regione	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a comunicazione di inizio del procedimento di espropriazione per pubblica utilità per la realizzazione di opera pubblica
638	Aymavilles	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cancellazione dall'anagrafe comunale dei residenti causa irreperibilità
642	Aymavilles	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad obbligo di accertamenti di residenza
643	Aymavilles	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai requisiti per la concessione della residenza

¹²⁴ Pratiche aperte nel 2021.

9 – Comune di Bard

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
297	Bard	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità del licenziamento intimato al lavoratore in caso di mancato superamento del periodo di prova
298	Bard	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimento in ordine alla mancata fruizione delle ferie in caso di licenziamento
301	Bard	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta dell'operatore competente
303	Bard	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
306	Bard	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al rapporto di impiego pubblico, con particolare riferimento alle forme e ai termini del procedimento disciplinare nel pubblico impiego
441	Bard	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere l'accesso agli atti in assenza di notifica di ricorso

10 – Comune di Bionaz

Nessun caso

11 – Comune di Brissogne

Nessun caso

12 – Comune di Brusson

Nessun caso

13 – Comune di Challand-Saint-Anselme

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
765	Challand-Saint-Anselme	Danni	Ordinamento	Mancato riscontro in ordine a nota di cittadino relativa a richiesta ristoro dei pregiudizi asseritamente subiti da bene mobile
766	Challand-Saint-Anselme	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Mancato riscontro in ordine a nota di cittadino relativa a richiesta ristoro del lavoro di pulizia di tratto di strada asseritamente comunale
772 ¹²⁵	Challand-Saint-Anselme	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato ristoro danni subiti da bene mobile
773 ¹²⁶	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
790 ¹²⁷	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

16 – Comune di Chamois

Nessun caso

¹²⁵ Pratica non ancora conclusa.

¹²⁶ *Idem.*

¹²⁷ *Idem.*

17 – Comune di Champdepraz

Nessun caso

18 – Comune di Champorcher

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
241	Champorcher	Pubblicità degli atti	Trasparenza	Mancata pubblicazione di atti all'albo pretorio comunale

19 – Comune di Charvensod

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
130	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a diniego di autorizzazione ad effettuare lavori di ristrutturazione
131	Charvensod Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a classificazione di zona rossa
132	Charvensod Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a possibilità di variazione di classificazione di zona rossa
133	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota indirizzata all'Ente
134	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a cambio di destinazione d'uso di immobile da commerciale ad abitativo
345	Charvensod Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla tempistica per la realizzazione di opere di protezione ambientale
346	Charvensod Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
347	Charvensod Regione	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla tempistica per la realizzazione di opere di protezione ambientale
348	Charvensod Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla nozione di danno da ritardo

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
365	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a residenza di nucleo familiare in zona industriale
366	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a parere asseritamente non rientrante nel merito della questione posta
675	Charvensod	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine all'istituto del silenzio-rifiuto
677	Charvensod	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
744	Charvensod	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla possibilità di presentare perizia di parte ai fini dell'effettuazione dei lavori
844	Charvensod	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi

20 – Comune di Châtillon

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
92	Châtillon	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a servizio idrico integrato
419	Châtillon	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla proposta di compensazione fatture di altro versamento criticità in ordine a servizio idrico integrato
420	Châtillon	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento alla mancanza di potere coercitivo nei confronti della pubblica Amministrazione
421	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla conformità di immobile in base alla legge regionale n. 11/1998

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
422	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al calcolo della volumetria relativamente a manufatto precario
504	Châtillon	Danni	Ordinamento	Mancato riscontro a nota di richiesta ristoro danni cagionati da collisione di installazioni stradali pubbliche mal posizionate con autovettura di privato

21 – Comune di Cogne

Nessun caso

22 – Comune di Courmayeur

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
629 ¹²⁸	Courmayeur	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla richiesta di adibire terreni privati a parcheggio senza variazione di destinazione d'uso
630 ¹²⁹	Courmayeur	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla destinazione d'uso prevista dal P.R.G.C. di zone territoriali comunali
631	Courmayeur	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
632	Courmayeur	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
637	Courmayeur	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ad equità di trattamento nell'uso di parcheggio pubblico al fine di evitare disparità di trattamento
669	Courmayeur	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla correttezza dell'attribuzione di punti in concorso pubblico

¹²⁸ Pratica non ancora conclusa.

¹²⁹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
670	Courmayeur Chambre Valdôtaine des entreprises et des activités libérales	Commercio	Attività economiche	Legittimità della mancata verifica di requisito richiesto per la partecipazione a concorso pubblico ai fini dell'attribuzione del punteggio finale
671	Courmayeur	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili per la rivalutazione in autotutela di punteggio attribuito in concorso pubblico
672	Courmayeur	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
673	Courmayeur	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'impossibilità di intervento formale causa assenza del Difensore civico in esecuzione della sentenza n. 38/2022 del 26 luglio 2022 del T.A.R. della Valle d'Aosta
674	Courmayeur	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ai requisiti richiesti dall'Ente locale per lavorare presso aziende di noleggio
830	Courmayeur	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note di sollecito della Difensora civica da parte dell'Ente locale

23 – Comune di Donnas

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
203	Donnas	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad esenzione ai fini I.M.U. in presenza di residenza anagrafica dei coniugi in Comuni diversi
225	Donnas	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili nei confronti di cartella di pagamento relativa all'I.M.U. prima casa asseritamente non dovuta

24 – Comune di Doues

Nessun caso

25 – Comune di Émarèse

Nessun caso

26 – Comune di Étroubles

Nessun caso

27 – Comune di Fénis

Nessun caso

28 – Comune di Fontainemore

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
8 ¹³⁰	Fontainemore Regione	Viabilità	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a percorribilità di strada pubblica

29 – Comune di Gaby

Nessun caso

30 – Comune di Gignod

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
11 ¹³¹	Gignod	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine a transito di strada

¹³⁰ Pratica aperta nel 2021.¹³¹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
12 ¹³²	Gignod	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a possibile situazione di pericolo
13 ¹³³	Gignod	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a manutenzione di strada
157	Gignod	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine ad ordinanza di divieto di transito di autocarri
383	Gignod	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine al superamento del divieto di transito di autocarri

31 – Comune di Gressan

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
2 ¹³⁴	Gressan	Espropriazioni	Assetto del territorio	Asserite criticità nell'ambito di procedimento espropriativo
3 ¹³⁵	Gressan Regione	Espropriazione	Assetto del territorio	Mancata erogazione di somma a titolo di riduzione in pristino di fondo privato
7 ¹³⁶	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad eventuale abuso edilizio

32 – Comune di Gressoney-La-Trinité

Nessun caso

¹³² Pratica aperta nel 2021.

¹³³ *Idem.*

¹³⁴ Pratica aperta nel 2019.

¹³⁵ Pratica aperta nel 2020.

¹³⁶ Pratica aperta nel 2021.

33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean

Nessun caso

34 – Comune di Hône

Nessun caso

35 – Comune di Introd

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
18 ¹³⁷	Introd	Obbligazioni e contratti	Ordinamento	Mancato riscontro a nota da parte dell'Ente

36 – Comune di Issime

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
202 ¹³⁸	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad esenzione ai fini I.M.U. in presenza di residenza anagrafica dei coniugi in Comuni diversi
224	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili nei confronti di cartella di pagamento relativa all'I.M.U. prima casa asseritamente non dovuta
226-227	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai rischi di un mancato pagamento di cartella di pagamento relativa all'I.M.U. prima casa
320	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza per intero dell'imposta municipale propria (I.M.U.) in caso di immobile fatiscente
321	Issime	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

¹³⁷ Pratica aperta nel 2021.

¹³⁸ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
322	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla normativa statale relativa all'imposta municipale propria (I.M.U.)
323	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai regolamenti comunali relativi all'imposta municipale propria (I.M.U.)
324	Issime	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al Bonus "Restauro" per edifici di interesse storico artistico
367	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza delle rate dell'I.M.U. con riserva di ripetizione
846-847 ¹³⁹	Issime	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura per richiedere il rimborso della somma indebitamente versata a seguito de verifica e-senzione 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
850	Issogne	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento ai rapporti con le pubbliche Amministrazioni
852	Issogne	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad autorizzazione di apertura passo carraio
853	Issogne	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine a richiesta di accesso

38 – Comune di Jovençon

Nessun caso

¹³⁹ Pratiche non ancora concluse.

39 – Comune di La Magdeleine**Nessun caso****40 – Comune di La Salle****Nessun caso****41 – Comune di La Thuile****Nessun caso****42 – Comune di Lillianes****Nessun caso****43 – Comune di Montjovet**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
114	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza dell'imposta municipale propria (I.M.U.) per immobile diverso dall'abitazione principale
115	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine di prescrizione quinquennale della debenza di tributi locali
116	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine del potere di accertamento in capo all'Ente locale
117-118	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a consumo anormale di acqua potabile

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
198	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'onere in capo al cittadino di decidere se onorare o meno il tributo afferente alla raccolta rifiuti (T.A.R.I.)
199-200	Montjovet	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
201	Montjovet	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla differenza esistente tra residenza anagrafica e domicilio
250-251	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a richiesta piombatura di ulteriore contatore di acqua potabile
252-253	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad accordo transattivo per il pagamento di consumi da acqua potabile asseritamente anomalo
254	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla scelta consapevole dell'utente di onorare o meno gli avvisi di pagamento
255	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'Ente al quale deve essere presentata istanza di riconoscimento dell'esenzione I.M.U. per la prima casa
256	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle norme relative all'I.M.U.
257	Montjovet	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al concetto di dimora abituale
461	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di considerare prima casa ai fini I.M.U. una abitazione sita in altro Comune rispetto a quello di residenza
518	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istanza di riduzione dell'imposizione indiretta sulla prima casa
524	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla normativa relativa all'imposta municipale propria (I.M.U.)
554	Montjovet	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza dell'I.M.U. su immobile di nuda proprietà
555	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserita criticità in ordine alla condotta tenuta dagli operatori

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
556	Montjovet	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
557	Montjovet	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'intervento di quest'ultimo che di norma non interrompe i termini per l'esercizio delle azioni legali

44 – Comune di Morgex

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
58 ¹⁴⁰	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a presunto abuso edilizio
63-64	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'agibilità
65-66	Morgex	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente
67-68	Morgex	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a conseguenze dell'operato dell'Ente
69-70	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'autotutela
71-72	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a sospensione di provvedimento amministrativo
73-74	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla natura del permesso di costruire

45 – Comune di Nus

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
624	Nus	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a richiesta di restituzione tassa di occupazione suolo pubblico asseritamente versata nel periodo dell'emergenza pandemica

¹⁴⁰ Pratica aperta nel 2021.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
542	Nus	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle conseguenze di mancato pagamento di suolo pubblico da parte di esercizio commerciale
763	Nus	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a legittimità di sanzione irrogata per divieto di sosta senza esposizione di cartello antecedente le 48 ore dalla sosta

46 – Comune di Ollomont

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
6 ¹⁴¹	Ollomont	Difesa e uso del suolo	Assetto del territorio	Asserite criticità in ordine a composizione di commissione
800	Ollomont	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla legittimità di atti relativi a constatazione stato d'uso e conservazione di veicolo sottoposto a fermo amministrativo

47 – Comune di Oyace

Nessun caso

48 – Comune di Perloz

Nessun caso

49 – Comune di Pollein

Nessun caso

¹⁴¹ Pratica aperta nel 2021.

50 – Comune di Pontboset**Nessun caso****51 – Comune di Pontey****Nessun caso****52 – Comune di Pont-Saint-Martin****Nessun caso****53 – Comune di Pré-Saint-Didier****Nessun caso****54 – Comune di Quart**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
447	Quart	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Criticità in ordine ad un edificio adibito a stalla ubicato nel centro di frazione
448	Quart Regione	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine a fattibilità di sopralluogo di stalla ubicata nel centro di frazione
449	Quart Regione	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine alla possibilità di assistere ad un sopralluogo di una stalla ubicata nel centro di frazione
450	Quart Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
563-587	Quart Regione	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Chiarimenti in ordine a fattibilità di sopralluogo di stalla ubicata nel centro di frazione

55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame

Nessun caso

56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges

Nessun caso

57 – Comune di Roisan

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
5 ¹⁴²	Roisan Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Asserite criticità scaturenti da opera pubblica
374	Roisan ¹⁴³	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a parcheggio per disabili

58 – Comune di Saint-Christophe

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
362	Saint-Cristophe	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Asserite criticità in ordine a deiezioni di mandria in centro abitato
470	Saint-Cristophe	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
471	Saint-Cristophe	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente
478	Saint-Cristophe	Edilizia	Assetto del territorio	Criticità relative ad asseriti eccessivi controlli da parte dell'Ente locale
497	Saint-Cristophe	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Mancato riscontro di nota di privato relativa a criticità per deiezioni di mandria in centro abitato

¹⁴² Pratica aperta nel 2020.

¹⁴³ Caso trattato anteriormente al 31 agosto 2022, data dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
498	Saint-Cristophe	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Mancato riscontro a messaggio di posta elettronica di privato relativa a criticità per deiezioni di mandria in centro abitato
499	Saint-Cristophe	Igiene e sanità pubblica	Sanità	Mancato riscontro a posta elettronica certificata di privato relativa a criticità per deiezioni di mandria in centro abitato
500	Saint-Cristophe	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato rispetto del parere espresso da altro Ente pubblico competente
503	Saint-Cristophe	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
760	Saint-Cristophe 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
761 ¹⁴⁴	Saint-Cristophe	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a mancato intervento per porre rimedio a varie criticità su tratto di strada statale
	Saint-Cristophe	Edilizia	Assetto del territorio	

59 – Comune di Saint-Denis

Nessun caso

60 – Comune di Saint-Marcel

Nessun caso

61 – Comune di Saint-Nicolas

Nessun caso

¹⁴⁴ Pratica non ancora conclusa.

62 – Comune di Saint-Oyen

Nessun caso

63 – Comune di Saint-Pierre

Nessun caso

64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses

Nessun caso

65 – Comune di Saint-Vincent

Nessun caso

66 – Comune di Sarre

Nessun caso

67 – Comune di Torgnon

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
403	Torgnon	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Mancata esecuzione di determinazione di accoglimento di riesame di diniego di accesso parziale in materia di atti relativi all'asserita proprietà di terreni da parte di Consorteria

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
404	Torgnon	Ostensibilità degli atti nell'accesso civico	Trasparenza	Mancata esecuzione di determinazione di accoglimento di riesame di accesso civico parziale in materia di atti relativi all'asserita proprietà di terreni da parte di Consorteria
405	Torgnon	Ostensibilità degli atti nell'accesso civico generalizzato	Trasparenza	Mancata esecuzione di determinazione di accoglimento di riesame di diniego di accesso civico generalizzato totale in materia di atti relativi all'asserita proprietà di terreni da parte di Consorteria

68 – Comune di Valgrisenche

Nessun caso

69 – Comune di Valpelline

Nessun caso

70 – Comune di Valsavarenche

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
767	Valsavarenche	Incolumità pubblica Viabilità	Ordinamento Trasporti e viabilità	Criticità in ordine a strada comunale a causa del mancato controllo del limite di velocità
768	Valsavarenche	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine al posizionamento di indicatori di velocità
769	Valsavarenche	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine al posizionamento di dossi dissuasori

71 – Comune di Valtournenche

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
805-806	Valtournenche	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'attività di mediazione
807-808	Valtournenche	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Sindaco <i>ex lege</i> regionale 54/1998
809-810	Valtournenche	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine agli obblighi in capo all'Ente locale fissati dal Testo unico degli Enti locali
811-812	Valtournenche	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a certificazioni per corretta installazione e pulizia di canne fumarie
813-814 ¹⁴⁵	Valtournenche Regione	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad uso esclusivo di canne fumarie
815-816	Valtournenche	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'imposizione ai fini della tassa sui rifiuti di seconda casa

72 – Comune di Verrayes

Nessun caso

73 – Comune di Verrès

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
393	Verrès	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura ad asta in caso di vendita di bene del patrimonio di Ente locale

¹⁴⁵ Pratiche non ancora concluse.

74 – Comune di Villeneuve

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
698	Villeneuve	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di privato

ALLEGATO 21 – Unités des Communes valdôtaines.

1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc

Nessun caso

2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis

Nessun caso

3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
5 ¹⁴⁶	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin Roisan	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Asserite criticità scaturenti da opera pubblica
279	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin ¹⁴⁷	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai requisiti per potere usufruire di servizio assistenziale

4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
819	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Microcomunità	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla ripartizione della retta fra le figlie di cittadina ricoverata in microcomunità
839	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Microcomunità	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla ripartizione della retta fra le figlie di cittadina ricoverata in microcomunità

¹⁴⁶ Pratica aperta nel 2020.

¹⁴⁷ Caso trattato anteriormente al 31 agosto 2022, data dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin

Nessun caso

6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon

Nessun caso

7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose

Nessun caso

8 – Unité des Communes valdôtaines Walser

Nessun caso

ALLEGATO 22 – Amministrazioni periferiche dello Stato.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
16 ¹⁴⁸	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine a trattamento pensionistico
90	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine a corrispondenza di trattamento pensionistico
94	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Legittimità del diniego dell'istanza ai fini dell'indennità COVID-19
101	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per la conclusione l'iter successorio
102	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a versamento tasse di successione
109	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a necessità di visura catastale
135	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a discrepanza tra redditi da pensione e compensi di anni precedenti con le prestazioni erogate dall'Ente previdenziale
136	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad anomale trattate su assegni pensionistici
137	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al credito nei confronti dell'Ente previdenziale
138	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad detrazioni su assegni pensionistici
139	I.N.P.S.	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a condotta degli operatori competenti
141	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accertamento da parte dell'Ente
142	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'arco temporale dell'obbligo di conservazione dei documenti concernenti le dichiarazioni dei redditi da parte dei cittadini
143	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
158	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alle conseguenze di mancato versamento di periodi contributivi a dipendente

¹⁴⁸ Pratica aperta nel 2021.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
160	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a un piano di rateizzazione per i mancati versamenti contributivi
161	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ai termini previsti per la conclusione della procedura per il versamento dei contributi a dipendente
162	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità nel ricevimento di note da parte dell'Ente previdenziale
183	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini previsti <i>ex lege</i> per la presentazione di successione e pagamento delle relative imposte
238	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a richiesta di restituzione somma indebitamente erogata a seguito di sospensione del riconoscimento del "Reddito di cittadinanza" per sopraggiunta erogazione di pensione
242	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Verifica dello stato del procedimento relativo all'erogazione del trattamento di quiescenza
243	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancato riscontro alla richiesta chiarimenti in ordine all'importo del trattamento di quiescenza con la cosiddetta quota cento
244	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancato riscontro alla richiesta chiarimenti in ordine all'importo del trattamento di quiescenza con il sistema contributivo
245	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alle motivazioni alla base del ritardo nell'erogazione del trattamento di quiescenza con il sistema contributivo
246	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Criticità in ordine all'impossibilità di procedere ad una scelta informata relativamente alla facoltà di opzione del sistema pensionistico
281	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Diniego del riconoscimento del "Reddito di cittadinanza" per mancanza del requisito di residenza di due anni continuativi in Italia al momento di presentazione della domanda
282	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a situazione di disoccupazione
293	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
294	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a predisposizione di un piano di rientro e al pagamento della prima rata ai fini del rimborso di somma indebitamente percepita
295	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle conseguenze derivanti da omesso rimborso di somma indebitamente percepita
302	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> da intraprendere per verificare se è maturato un determinato requisito contributivo ai fini del conseguimento dell'assegno pensionistico
307	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a richiesta di restituzione somma indebitamente erogata a seguito di revoca del riconoscimento del "Reddito di cittadinanza" per presunte false dichiarazioni rese all'atto dell'istanza
308	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ai termini per il reclamo avverso la revoca di beneficio economico
310	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla normativa relativa al COVID-19 e al conseguente rallentamento degli <i>iter</i> amministrativi
311	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
338	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a comunicazione di avvio del procedimento sanzionatorio per inosservanza dell'obbligo vaccinale, ex decreto legislativo n. 44/2021
339	Agenzia Entrate-Riscossione U.S.L. Valle d'Aosta	Sanzioni amministrative Servizi sanitari	Ordinamento Sanità	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili relativamente a avvio del procedimento sanzionatorio per inosservanza dell'obbligo vaccinale
340	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al riscatto del corso di laurea ai fini pensionistici
349 ¹⁴⁹	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

¹⁴⁹ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
350	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
351	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
352	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento ai poteri conferiti dalla legge in materia di diniego all'accesso
353	I.N.P.S.	Organizzazione e funzionamento degli uffici	Organizzazione	Asserite criticità in ordine ad appuntamenti con l'Ente previdenziale
355	I.N.P.S. Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note della Difensora civica da parte delle Pubbliche amministrazioni
356	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rinnovo del permesso di soggiorno annualmente
357-359	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
375	Questura di Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità del verbale di accertamento di violazione al Codice della Strada, con particolare riferimento alla decurtazione dei punti
400 ¹⁵⁰	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	Criticità in ordine al rilascio del permesso di soggiorno illimitato
417	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cartella di pagamento per omesso pagamento di tassa automobilistica
425	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alla mancata corresponsione del trattamento di disoccupazione per soggetto licenziato senza preavviso
434	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cartella di pagamento per omesso pagamento di tassa automobilistica

¹⁵⁰ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
443	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al mancato accreditamento di somma risultante dal 730 compilato da un C.A.F.
445	I.N.P.S.	Sostituto d'imposta	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al mancato accreditamento di somma risultante dal modello 730
446 ¹⁵¹	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al mancato accreditamento di somma risultante dal modello 730
452	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
453	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al mancato versamento della liquidazione a pensionato
456	I.N.P.S.	Sostituto d'imposta	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al mancato versamento del credito in busta paga da parte del sostituto d'imposta in presenza di "soggetto non sostituito" in quanto non percettore di prestazioni I.N.P.S.
457	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere la corresponsione di credito all'Ente con il modello 730 dell'anno successivo in caso di "soggetto non sostituito"
489	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla richiesta di esonero dal pagamento della tassa automobilistica di un autoveicolo posto sotto sequestro
492	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancato riscontro a nota di privato relativa a richiesta di restituzione dei crediti vantati
519	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla nuova pretesa tributaria, relativamente all'imposta di bollo su autoveicoli
520	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla definitività di pretesa tributaria, relativamente all'imposta di bollo sullo stesso autoveicolo
525-528	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad eventuale possibilità di richiedere il risarcimento danni asseritamente patiti

¹⁵¹ Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
541	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a richiesta di restituzione somma indebitamente erogata a seguito di revoca del riconoscimento del “Reddito di cittadinanza” per presunte errate dichiarazioni rese all’atto dell’istanza
550	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alla presunta impossibilità di riconoscere periodi lavorativi ai fini del calcolo del T.F.R.
551	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all’assenza di poteri coercitivi
553	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine in capo all’Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
558	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a richiesta di rateizzazione degli importi dovuti
602	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla possibilità di abbassare la rendita catastale dell’immobile per diminuire l’importo dell’imposta municipale propria (I.M.U.)
609	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a mancata erogazione della pensione di reversibilità del coniuge
640	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alle ragioni della perdita dell’assegno sociale
641	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all’impossibilità di percepire una pensione non avendo maturato contributi sufficienti ai fini pensionistici
644	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla debenza di pagamenti rimasti insoluti
646	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini di prescrizione di multe elevate per violazione del Codice della Strada
647	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all’intervento di quest’ultimo che di norma non interrompe i termini per l’esercizio delle azioni legali
694	Questura di Aosta	Documenti e atti	Ordinamento	Criticità in ordine a rinnovo di passaporto

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
755	Questura di Aosta	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
757	Questura di Aosta	Documenti e atti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle motivazioni della mancata concessione di passaporto valido per l'espatrio
760	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
774	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a sanzione calcolata in base alle spese presunte ed effettive
775	Agenzia delle Entrate	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
776	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
791 ¹⁵²	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato riconoscimento di crediti divenuti inesigibili
792	Agenzia Entrate-Riscossione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
793	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note della Difensora civica da parte della pubblica Amministrazione
794	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al carattere non interrottivo dell'intervento della Difensora civica
856	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
857	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota di privato
858	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad asserite oscillazioni di rate mensili di trattamento pensionistico
859	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a determinazione di trattamento pensionistico
860	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a proposta di versamento annualità mancante ai fini dell'anticipazione di trattamento pensionistico

¹⁵² Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
867 ¹⁵³	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Mancata erogazione di credito conseguente a ricalcolo della pensione
868	I.N.P.S.	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine all'impossibilità di fissare un appuntamento con personale competente
869	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico, con particolare riferimento all'assenza di poteri coercitivi
870	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
883	I.N.P.S.	Impiego pubblico	Organizzazione	Criticità in ordine all'eccessiva frequenza delle visite fiscali in caso di malattia
885	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'importo della pensione di invalidità civile
886	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all' <i>iter</i> per richiedere la pensione di invalidità civile, con particolare riferimento al ruolo del medico di famiglia
900	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine alla sospensione del "Reddito di cittadinanza" senza previa comunicazione
901	I.N.P.S.	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
902	I.N.P.S. Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alle differenze esistenti tra contributi ordinari, straordinari e "Reddito di cittadinanza"
903	I.N.P.S. Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla non cumulabilità di contributi ordinari, straordinari e "Reddito di cittadinanza"
906	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine in capo all'Ente per il riscontro di nota della Difensora civica
909 ¹⁵⁴	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Criticità in ordine al riconoscimento del "Reddito di cittadinanza"

¹⁵³ Pratica non ancora conclusa.

¹⁵⁴ *Idem*.

ALLEGATO 23 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
260	Torgnon	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso parziale in materia di atti relativi all'asserita proprietà di terreni da parte di Consorteria

ALLEGATO 24 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
261	Torgnon	Diniego di accesso civico	Trasparenza	Richiesta di riesame di diniego di accesso civico parziale in materia di atti relativi all'asserita proprietà di terreni da parte di Consorteria

ALLEGATO 25 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico generalizzato.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
262	Torgnon	Diniego di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Richiesta di riesame di diniego di accesso civico generalizzato totale in materia di atti relativi all'asserita proprietà di terreni da parte di Consorteria

ALLEGATO 26 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
82	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
85	Comune di Petilia Policastro (KR)	Tributi locali	Ordinamento	/
95	Ministero dell'Interno Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Verifica dello stato del procedimento di concessione della cittadinanza italiana
96	Ministero dell'Interno Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a requisito per la concessione della cittadinanza italiana
97	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
98	Comune di Milano	Tributi locali	Ordinamento	/
99	Comune di Milano	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
100	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
121-122	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
126	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
127	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
150	Ente Parco nazionale del Gran Paradiso	Personale enti pubblici	Organizzazione	/
154	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
170	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
182	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
207	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
210	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
213	Comune di Grosseto	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
217	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
218	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
221	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
222	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
223	Comune di Grosseto	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
228-229	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
230-231	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
232-233	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
235	Comune di Milano	Tributi locali	Ordinamento	/
236	Comune di Milano	Tributi locali	Ordinamento	/
237	Comune di Milano	Tributi locali	Ordinamento	/
270	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie ¹⁵⁵	Documenti e atti	Ordinamento	/
271	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie ¹⁵⁶	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/

¹⁵⁵ L'istante è stato indirizzato al Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta dal Giudice di Pace di Aosta.

¹⁵⁶ *Idem*.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
299	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
304	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
305	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
309	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
343	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
345	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
373	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
376	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
382	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
387	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
389	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
394	Ministero della difesa	Impiego pubblico	Organizzazione	/
395	Ministero della difesa	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
396	Ministero della difesa ¹⁵⁷	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
397	Ministero della difesa	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
398	Ministero della difesa	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
399	Ministero della difesa	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
402	Ministero dell'Interno	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/

¹⁵⁷ L'istante è stato indirizzato per competenza al Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta dalla Consigliera di parità.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
428	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
431	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
440	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
442	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
463	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
472	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
474	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
475	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
476	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
477	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
479	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
480	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
521	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
545	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
552	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
589-590	Comune di Catania	Tributi locali	Ordinamento	/
593-594	Comune di Catania	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
595-596	Agenzia Entrate-Riscossione – Direzione provinciale di Catania	Tributi	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
595-596	Comune di Catania	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
597-598	Comune di Catania	Tributi locali	Ordinamento	/
599-600	Comune di Catania	Residenza	Ordinamento	/
606	Amministrazione della giustizia ¹⁵⁸	Giurisdizione	Ordinamento	/
607	Amministrazione della giustizia ¹⁵⁹	Giurisdizione	Ordinamento	/
611	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
614	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
615	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
616	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
648	Agenzia Entrate-Riscossione – Direzione provinciale di Milano	Tributi	Ordinamento	/
649	Agenzia Entrate-Riscossione – Direzione provinciale di Milano	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
651	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
676	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
679	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
680	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
681	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

¹⁵⁸ Caso esposto anteriormente al 31 agosto 2022, data dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

¹⁵⁹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
683	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
701	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
702	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
703	Ministero della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
730-731	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
732-733	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
734-735	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
736-737	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
738-739	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
740-741	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
754	Questura di Aosta	Giurisdizione	Ordinamento	/
756	Questura di Aosta	Giurisdizione	Ordinamento	/
762	Polizia di Stato	Circolazione stradale	Ordinamento	/
795	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
796	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
798	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
799	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
825	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
828	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
843	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
845	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
849	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
854	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
855	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
864	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
878	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
879	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
878	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
920	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

ALLEGATO 27 – Questioni tra privati.

Caso n.	Materia
61-62	Danni
75	Contratto utenze energia elettrica
78	Obbligazioni e contratti
79	Responsabilità civile e penale
86	Istruzione
103	Diritto successorio
104	Diritto successorio
105	Diritto successorio
106	Diritto successorio
107	Contratti bancari
108	Diritto successorio
110	Diritti reali
111	Proprietà
112	Danni
113	Danni
119-120	Obbligazioni e contratti
147	Contratto di locazione
148	Contratto di locazione
149	Rapporti istituzionali
155	Proprietà
156	Diritti reali
159	Previdenza sociale
163	Edilizia
168	Contratto di locazione
169	Rapporti istituzionali
172	Contratto di locazione
173	Proprietà - Condominio
178	Proprietà - Condominio

Caso n.	Materia
180	Diritto successorio
181	Diritto successorio
184	Diritto successorio
185	Diritto successorio
186	Diritto successorio
192	Obbligazioni e contratti
204	Obbligazioni e contratti
205	Rapporti istituzionali
206	Obbligazioni e contratti
208	Rapporti istituzionali
209	Obbligazioni e contratti
212	Associazionismo
278	Servizi socio-assistenziali ¹⁶⁰
384	Rapporti di vicinato
385	Diritto successorio
386	Rapporti istituzionali
401	Obbligazioni e contratti
411	Obbligazioni e contratti
412	Diritto successorio
413	Obbligazioni e contratti
423	Obbligazioni e contratti
424	Obbligazioni e contratti
426	Proprietà
427	Proprietà
444	Obbligazioni e contratti
454	Rapporti di vicinato
458	Contratto di locazione

¹⁶⁰ Caso esposto anteriormente al 31 agosto 2022, data dell'entrata in vigore della legge regionale 1° agosto 2022, n. 20, che ha novellato la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Caso n.	Materia
464	Danni
465	Obbligazioni e contratti
469	Danni
510	Contratto di locazione
612	Contratto di locazione
613	Rapporti istituzionali
650	Obbligazioni e contratti
652	Contratto di locazione
653	Rapporti istituzionali
654	Contratto di locazione
657	Obbligazioni e contratti
663	Obbligazioni e contratti
682	Danni
684	Responsabilità civile e penale
719-720	Contratto di locazione
721	Diritti reali
750	Obbligazioni e contratti
777	Patronato
780	Inquinamento
781	Obbligazioni e contratti
817-818	Proprietà - Condominio
820	Obbligazioni e contratti
831	Rapporti di vicinato
832	Rapporti istituzionali
833	Contratto di locazione
837	Contratto di locazione
840	Obbligazioni e contratti
841	Obbligazioni e contratti
848	Proprietà

Caso n.	Materia
851	Obbligazioni e contratti
871	Diritti reali
880	Danni
881	Responsabilità civile e penale
894	Proprietà - Condominio
895	Proprietà - Condominio
896	Rapporti istituzionali
897	Proprietà - Condominio
898	Rapporti istituzionali
910	Contratto di locazione
911	Contratto di locazione

ALLEGATO 28 – Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano¹⁶¹.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
1	Mediatrice europea	Rapporti istituzionali	Ordinamento	/
2	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
3	Ambasciata italiana a Accra (Ghana)	Permesso e carta di soggiorno	Ordinamento	/
4	Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	/

¹⁶¹ Casi trattati dal Difensore civico della Regione autonoma della Valle d'Aosta in qualità di Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano sino al 31 gennaio 2022, data della fine del secondo mandato a capo della difesa civica valdostana e pertanto di automatica decadenza dalle funzioni di Presidenza del Coordinamento nazionale stesso.