



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 2020**



**Aosta – Marzo 2021**

---



# **RELAZIONE**

**SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO**

**DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**

**NELL'ANNO 2020**

**Aosta – Marzo 2021**

---

*La presente Relazione sull'attività svolta nell'anno 2020 dal Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta viene 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.*

*Il Difensore civico  
Enrico Formento Dojot*

*Ufficio del Difensore civico  
della Regione autonoma Valle d'Aosta  
Via Boniface Festaz, 52 (4° piano) sino a fine maggio 2020, successivamente al numero civico 46  
11100 AOSTA*

*Tel. 0165-526081 / 526082  
Fax 0165-526085  
E-mail: [difensore.civico@consiglio.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.vda.it)  
Sito internet [www.consiglio.vda.it](http://www.consiglio.vda.it)  
nella sezione Difensore civico*



ALLEGATO 9 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa. ....	103
ALLEGATO 10 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa. ....	105
ALLEGATO 11 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite. ....	107
ALLEGATO 12 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019. ....	110
ALLEGATO 13 – Elenco dei Comuni convenzionati. ....	115
ALLEGATO 14 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines. ....	118
ALLEGATO 15 – Elenco attività complementari. ....	119
ALLEGATO 16 – Regione autonoma Valle d’Aosta. ....	122
ALLEGATO 17 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi. ....	134
ALLEGATO 18 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta. ....	138
ALLEGATO 19 – Comuni valdostani convenzionati. ....	141
1 – Comune di Allein. ....	141
2 – Comune di Antey-Saint-André. ....	141
3 – Comune di Aosta. ....	141
4 – Comune di Arnad. ....	144
5 – Comune di Arvier. ....	144
6 – Comune di Avise. ....	145
7 – Comune di Ayas. ....	145
8 – Comune di Aymavilles. ....	145
9 – Comune di Bard. ....	145
10 – Comune di Bionaz. ....	146
11 – Comune di Brissogne. ....	146
12 – Comune di Brusson. ....	146
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme. ....	146
14 – Comune di Challand-Saint-Victor. ....	147
15 – Comune di Chambave. ....	147
16 – Comune di Chamois. ....	147
17 – Comune di Champdepraz. ....	147
18 – Comune di Champorcher. ....	147
19 – Comune di Charvensod. ....	147
20 – Comune di Châtillon. ....	148
21 – Comune di Cogne. ....	149
22 – Comune di Courmayeur. ....	150
23 – Comune di Donnas. ....	151
24 – Comune di Doues. ....	152
25 – Comune di Émarèse. ....	152
26 – Comune di Étroubles. ....	152
27 – Comune di Féris. ....	152
28 – Comune di Fontainemore. ....	153
29 – Comune di Gaby. ....	153
30 – Comune di Gignod. ....	154
31 – Comune di Gressan. ....	154

32 – Comune di Gressoney-La-Trinité.....	156
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean.....	156
34 – Comune di Hône.....	156
35 – Comune di Introd.....	156
36 – Comune di Issime.....	156
37 – Comune di Issogne.....	157
38 – Comune di Jovençon.....	157
39 – Comune di La Magdeleine.....	157
40 – Comune di La Salle.....	157
41 – Comune di La Thuile.....	157
42 – Comune di Lillianes.....	158
43 – Comune di Montjovet.....	158
44 – Comune di Morgex.....	159
45 – Comune di Nus.....	160
46 – Comune di Ollomont.....	161
47 – Comune di Oyace.....	161
48 – Comune di Perloz.....	161
49 – Comune di Pollein.....	161
50 – Comune di Pontboset.....	161
51 – Comune di Pontey.....	161
52 – Comune di Pont-Saint-Martin.....	162
53 – Comune di Pré-Saint-Didier.....	162
54 – Comune di Quart.....	162
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame.....	163
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges.....	163
57 – Comune di Roisan.....	163
58 – Comune di Saint-Christophe.....	163
59 – Comune di Saint-Denis.....	164
60 – Comune di Saint-Marcel.....	164
61 – Comune di Saint-Nicolas.....	164
62 – Comune di Saint-Oyen.....	164
63 – Comune di Saint-Pierre.....	164
64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses.....	165
65 – Comune di Saint-Vincent.....	165
66 – Comune di Sarre.....	165
67 – Comune di Torgnon.....	165
68 – Comune di Valgrisenche.....	165
69 – Comune di Valpelline.....	165
70 – Comune di Valsavarenche.....	166
71 – Comune di Valtournenche.....	166
72 – Comune di Verrayes.....	166
73 – Comune di Verrès.....	166
74 – Comune di Villeneuve.....	166
<b>ALLEGATO 20 – Unités des Communes valdôtaines.....</b>	<b>167</b>
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.....	167
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	167
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	167
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis.....	167
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	168
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	168
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	168
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser.....	168

ALLEGATO 21 – Amministrazioni periferiche dello Stato.....	169
ALLEGATO 22 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi. ....	173
ALLEGATO 23 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico.....	174
ALLEGATO 24 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell’accesso civico generalizzato. ....	175
ALLEGATO 25 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza. ....	176
ALLEGATO 26 – Questioni tra privati. ....	186
ALLEGATO 27 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	191

## **PRESENTAZIONE**

Ho il piacere di presentare la Relazione sull'attività svolta dall'Ufficio del Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2020, la nona Relazione annuale del mio mandato. Sono stato, infatti, eletto il 21 dicembre 2011 e ho assunto la carica di Difensore civico in data 1° febbraio 2012. Sono poi stato riconfermato Difensore civico per un secondo mandato di cinque anni dall'Assemblea legislativa valdostana l'11 gennaio 2017, assumendo la carica in data 3 febbraio 2017.

Seguendo la precedente impostazione, l'arco temporale di riferimento di questa Relazione ha ad oggetto l'attività svolta da questo Ufficio nell'anno solare 2020.

Dal punto di vista metodologico, anche in questo nono anno di attività ho ricevuto personalmente, salvo rare eccezioni, i cittadini che si sono rivolti alla difesa civica sino al 9 marzo 2020 quando, in ossequio alle disposizioni emanate dalle autorità statali e regionali per prevenire e contrastare la diffusione della COVID-19, l'accesso all'Ufficio del Difensore civico è avvenuto esclusivamente su appuntamento, anche nelle giornate di martedì e di mercoledì, giorni da sempre di apertura al pubblico. I cittadini sono, altresì, stati invitati a presentarsi singolarmente agli appuntamenti e a privilegiare mezzi di comunicazione alternativi, quali telefono e posta elettronica. Tali disposizioni sono poi state modificate a seguito delle ulteriori restrizioni entrate in vigore in data 23 marzo. Infatti, da questa data e per tutto l'esercizio in esame i contatti con l'Ufficio del Difensore civico sono avvenuti esclusivamente tramite i sopracitati mezzi di comunicazione alternativi. A partire da tale data e per il restante anno in esame, l'Ufficio ha adottato, potendo farlo, il lavoro agile, sia per quanto concerne il Difensore civico sia per tutto il suo staff. Il Consiglio della Valle ha fornito, a chi ne era sprovvisto, i supporti informatici per lavorare dalla propria abitazione. Il personale si è recato in Ufficio almeno una volta a settimana, avvicinandosi, per svolgere quelle attività che devono essere fatte direttamente in presenza, soprattutto per quanto concerne il ritiro, la protocollazione, l'archiviazione della documentazione nei vari fascicoli e lo smistamento della posta cartacea, benché l'invio di posta cartacea sia fortemente diminuito.

Ho, altresì, cercato di diffondere la cultura della difesa civica, accettando di buon grado la partecipazione ad interviste e programmi dei mezzi di comunicazione.

Analogamente, ho consolidato ulteriormente i contatti con i colleghi delle altre Regioni, partecipando agli incontri periodicamente previsti, ad inizio anno 2020 in presenza e successivamente via varie piattaforme telematiche, svolgendo altresì, già dal 14 febbraio 2017, giorno dell'elezione da parte dell'assemblea, le funzioni di Vice Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, con incarico biennale, mandato poi riconfermato il 26 febbraio 2019 per ulteriori due anni. Il 21

maggio 2018, sono poi stato nominato *Osservatore* nell'ambito del Comitato esecutivo europeo dell'*International Ombudsman Institute* (I.O.I.) e ho, altresì, organizzato, ad Aosta il 28 e 29 marzo 2019, il *Séminaire international de l'I.I.O.* sul tema *Travailler en réseau : expériences et perspectives d'une réalité en évolution*.

Ho inoltre confermato le iniziative presso le Scuole superiori di secondo grado, programmando lezioni a studenti di vari Istituzioni scolastiche della Valle che sono poi state annullate a causa della pandemia da COVID-19.

Questa Relazione, redatta e trasmessa ai competenti organi 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, si colloca in continuità con le precedenti, e segnatamente con quelle dei tredici anni precedenti, di cui gli ultimi nove esercizi sono stati rappresentati dal sottoscritto, proponendosi di costituire, oltre che uno strumento di consuntivazione dell'attività effettuata, un documento idoneo a contribuire al miglioramento della gestione della cosa pubblica, principalmente in termini di azione amministrativa, ma anche di azione normativa.

Il primo capitolo iscrive perciò l'attività istituzionale del Difensore civico valdostano nell'ambito del sistema ordinamentale e organizzativo che contraddistingue la difesa civica in Italia, illustrando brevemente le novità più significative intervenute a livello internazionale, nazionale e locale.

Nel secondo capitolo vengono esposti e commentati i casi trattati più significativi, dai quali sono ricavabili anche indicazioni di carattere generale per il miglioramento dell'attività amministrativa e normativa, cui si aggiungono semplici contenuti statistici volti a facilitare la comprensione riassuntiva del lavoro e a comparare l'esercizio in esame con quelli dei nove ultimi anni.

Nel terzo capitolo vengono descritte, da una parte, l'organizzazione dell'Ufficio e, dall'altra, le restanti attività intraprese per esercitare in modo proficuo la funzione e promuovere la conoscenza del servizio.

La Relazione termina con alcune considerazioni di sintesi e di prospettiva.

Mi sia consentito, infine, esprimere un sentito ringraziamento a quanti si sono adoperati per concorrere al buon funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico, in particolare ai due Presidenti del Consiglio regionale, a tutti i Membri dell'Ufficio di Presidenza e della Prima Commissione consiliare che si sono succeduti nel tempo per il sostegno fornito.

Estendo i ringraziamenti al Segretario generale, ai Dirigenti e al personale del Consiglio della Valle per la collaborazione prestata; agli Amministratori dei Comuni e delle *Unités des Communes valdôtaines* tutti ormai convenzionati; ad ogni persona che ha intrattenuto positivi

rapporti con l'Ufficio del Difensore civico; e, da ultimo, ma non per ultime, alle mie collaboratrici, per il qualificato apporto professionale e la collaborazione prestata.

Enrico Formento Dojot

# **LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA NEL PANORAMA INTERNAZIONALE, NAZIONALE E REGIONALE**

## **1. Il panorama internazionale e nazionale della difesa civica.**

Nell'anno in commento non è intervenuta alcuna modifica dell'ordinamento giuridico statale in materia di difesa civica.

Infatti, la proposta di legge presentata a firma dei Senatori Manconi e Mazzoni, volta ad istituire il Garante nazionale dei diritti umani, già oggetto di discussione a dicembre 2015 e a gennaio 2016 del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano che ha proposto un emendamento volto a raccordarne l'attività, non è stata ripresentata in questa XVIII legislatura.

Nel corso della seduta del 14 febbraio 2017, il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano aveva dapprima approvato il nuovo Regolamento dell'associazione – redatto dal Difensore civico valdostano – con la variazione della denominazione del Coordinatore a Presidente del Coordinamento nazionale stesso nonché l'introduzione delle due nuove figure di Vice Presidenti. Nella stessa riunione il Difensore civico valdostano era stato eletto Vice Presidente del Coordinamento medesimo, con incarico biennale, mandato poi riconfermato per ulteriori due anni il 26 febbraio 2019. L'Ufficio di Presidenza dapprima era altresì composto dal Garante dei Diritti della persona della Regione Marche, Andrea Nobili, in qualità di Presidente e dalla Difensora civica della Provincia autonoma di Trento, Daniela Longo, in qualità di Vice Presidente, quest'ultima poi sostituita – essendone venuto meno il mandato di difesa civica provinciale il 13 ottobre 2019 – dal Difensore civico della Regione Toscana, Sandro Vannini, eletto nel corso della riunione del Coordinamento nazionale del 4 dicembre 2019.

Si ricorda che il Difensore civico della Valle d'Aosta, Enrico Formento Dojot, in qualità di Vice Presidente del Coordinamento nazionale, insieme ai suoi colleghi dell'Ufficio di Presidenza, era già stato ricevuto giovedì 16 marzo 2017, a Roma, dal Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei ministri Onorevole Sandro Gozi. Finalizzato ad illustrare le criticità derivanti dall'assenza, nell'Ordinamento italiano, della figura del Difensore civico nazionale, assenza che comporta il difetto di tutela per i cittadini nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato, quest'incontro ha permesso innanzitutto di caldeggiare una soluzione per colmare questa lacuna, e nel contempo di presentare una proposta normativa

nel senso della previsione dell'attribuzione delle competenze del Difensore civico nazionale, nelle more, al Coordinamento nazionale medesimo.

In attesa di un'auspicata riforma che, partendo dall'assunto dell'obbligatorietà del servizio, possa operare una sistemazione armonica dell'Istituto, colmando in particolare due lacune, ovvero la mancanza di un Difensore civico nazionale, che, come illustrato in precedenza, lascia del tutto privi di tutela i cittadini nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato, e l'assenza di una disciplina organica che assicuri l'omogeneità della funzione, così ovviando anche alla soppressione della figura del Difensore civico comunale, non resta che prendere atto dello stato esistente, cercando di porvi rimedio, almeno parzialmente, con gli strumenti offerti dalla normativa vigente.

In tale contesto, come si è già avuto più volte modo di illustrare, si colloca la *Carta di Ancona* (Allegato 4), dichiarazione adottata dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, il 18 dicembre 2013. Tale atto raccomanda, in primis, al Parlamento nazionale “di adeguarsi” ai documenti internazionali delle Nazioni Unite, del Consiglio d'Europa e degli altri Organismi regionali “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” e “di prevedere livelli essenziali per l'esercizio dei diritti di cittadinanza ed in particolare per quelli procedimentali, affidando alla difesa civica il compito di monitorarne l'applicazione”. Alle Regioni invece raccomanda 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” e “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”.

La posizione espressa dal citato Coordinamento nazionale ha trovato autorevole avallo in numerosi documenti internazionali adottati dalle Nazioni unite, dal Consiglio d'Europa – Istituzione che da sempre attraverso gli atti del Congresso dei Poteri locali e regionali considera l'Ufficio del Difensore civico essenziale per la buona amministrazione, sulla base dei principi formulati dal Congresso stesso nella Risoluzione n. 80 del 1999, ampiamente illustrati nella Relazione di questo Ufficio relativa al 2007 – e dall'Unione europea.

Significative paiono, in questa prospettiva, la Risoluzione n. 48/134 del 1994 dell'Assemblea delle Nazioni Unite (Allegato 7) e la Risoluzione 327/11 nonché la Raccomandazione n. 309/2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa (Allegati

8 e 9), ampiamente illustrate nella Relazione di questo Ufficio relativa al 2012, nonché la Risoluzione n. 1959/2013 dell'Assemblea parlamentare del Consiglio d'Europa (Allegato 10) e la Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell'Assemblea delle Nazioni Unite (Allegato 11) che raccomandano l'istituzione di un Difensore civico nazionale, con mandato generale su tutte le controversie nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori dei pubblici servizi e invitano altresì a garantire al Difensore civico autonomia e indipendenza formale e funzionale, dotandolo di strutture, mezzi e personale adeguati allo svolgimento del proprio compito.

Inoltre, sia l'Unione europea che il Consiglio d'Europa impongono agli Stati che chiedono di fare parte delle due Organizzazioni di rispondere ad una serie di parametri di democraticità e rispetto dei diritti fondamentali, fra cui l'istituzione del Difensore civico. L'Italia, uno degli Stati fondatori di entrambe le Organizzazioni, non solo è priva di tale figura a livello nazionale, ma anche di un sistema di difesa civica omogeneo in tutte le Regioni.

Nel corso del *Séminaire I.I.O.* sul tema *Travailler en réseau : expériences et perspectives d'une réalité en évolution*, organizzato ad Aosta a fine marzo 2019 dal Difensore civico valdostano e dal Consiglio regionale in collaborazione con l'*Institut International de l'Ombudsman*, di cui si tratterà diffusamente nel capitolo 3, è stato adottato un documento internazionale, denominato *Déclaration d'Aoste*, volto a sensibilizzare le Autorità italiane ai fini dell'introduzione nell'ordinamento italiano del Difensore civico nazionale.

Tale documento riprende gli atti internazionali che raccomandano l'istituzione dell'Ombudsman dotato di mandato generale in ordine ad ogni questione avente ad oggetto i rapporti tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni a livello centrale, assicurandogli autonomia e indipendenza non solo formali ma attraverso l'assegnazione di strutture, personale e risorse adeguate.

La *Déclaration d'Aoste* pone, altresì, l'accento sul fatto che l'assenza del Difensore civico nazionale priva i cittadini della tutela verso le istanze centrali.

Da ultimo, viene sottolineato come il Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano non possa che essere rafforzato dalla collaborazione con l'Ombudsman nazionale, attraverso la condivisione di esperienze e approfondimenti, nel rispetto delle condizioni di autonomia e delle rispettive aree di competenza.

A fine 2019, è stato rinnovato il Comitato esecutivo europeo dell'*Institut International de l'Ombudsman* che risulta ora composto da Andreas I. Pottakis (Grecia), Elysabeth Rynning (Svezia), Rob Behrens (Regno Unito), Peter Tyndall (Eire), Maria Lucía Amaral (Portogallo), Marc Bertrand (Wallonie-Bruxelles) e Nino Lomjaria (Georgia). Il nuovo Comitato esecutivo si insedierà in occasione della XII<sup>a</sup> Conferenza mondiale dell'Istituto che si è terrà a Dublino a maggio 2021.

Il Coordinamento nazionale, anche nel corso del 2020, ha concretamente operato per accrescere il ruolo e il peso della difesa civica.

Da menzionare in questa sede la *Raccomandazione di Ancona* (Allegato 5), sottoscritta in occasione della riunione del Coordinamento nazionale del 13-14 ottobre 2020, tenutasi in presenza e via piattaforma telematica. Tale documento ha in primo luogo richiamato vari documenti quali: la *Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione europea* che sancisce tra l'altro il diritto alla buona Amministrazione; i documenti internazionali e in particolare *I principi per la protezione e la promozione dell'istituzione del Difensore civico*, meglio conosciuti come *Principi di Venezia*, approvati dalla Commissione europea per la democrazia attraverso il diritto o Commissione di Venezia il 15-16 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 del 26 settembre 2019; il documento di approvazione delle *Linee di indirizzo per la possibile attribuzione delle Regioni e delle Province autonome della figura 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 del 30 luglio 2020; la legge 24/2017 che in tema di *Sicurezza delle cure* prevede l'assegnazione della figura del Garante per il diritto alla salute ai Difensori regionali.

Il Coordinamento nazionale ha quindi 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”; “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”; “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”; “l'assenza di un ufficio nazionale della difesa civica, rende più rilevante tale figura istituzionale a livello regionale”; “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”; “l'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia COVID-19, investendo la sfera dei diritti fondamentali a partire da quello della 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”; “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 la

propria attività”; “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”.

Successivamente, l’organo a Coordinamento della difesa civica italiana ha espresso “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” e ha pertanto invitato, innanzitutto, le tre Regioni (Calabria, Puglia e Sicilia) che ancora non hanno provveduto “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” e, successivamente, tutte le Regioni “a riflette sull’adeguatezza delle misure adottate per garantire il buon funzionamento degli uffici della Difesa civica” e “a prevedere in capo alla figura del Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute”.

Infine, il Coordinamento nazionale raccomanda alla Pubblica Amministrazione 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”.

Si ricorda, come già illustrato nella Relazione 2019, che nell’incontro svoltosi a Roma l’11 luglio 2018, per ovviare all’assenza della difesa civica a livello nazionale, il Coordinamento nazionale aveva approvato il testo definitivo della proposta di legge quadro su Difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale, stesa dal Difensore civico valdostano e unanimemente condivisa (Allegato 3). Tale proposta prevede l’istituzione di tale figura in attuazione dei principi sanciti dagli articoli 3 e 97 della Costituzione italiana (Allegato 2) e in armonia con la Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea nonché con gli indirizzi elaborati dall’Organizzazione delle Nazioni unite e dal Consiglio d’Europa (Allegati 7, 8 e 9). Il Difensore civico nazionale esercita le proprie funzioni nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato, delle aziende statali e delle società di ambito nazionale o sovraregionale costituite da parte di Amministrazioni pubbliche o partecipate dalle medesime, totalmente o parzialmente, direttamente o indirettamente, degli Enti pubblici non territoriali di ambito nazionale o sovraregionale sottoposti alla vigilanza dello Stato, dei soggetti di diritto pubblico aventi competenza territoriale di ambito nazionale o sovraregionale e dei gestori di pubblici servizi e soggetti di diritto privato che esercitano attività di pubblico interesse a livello nazionale o sovraregionale; per converso, le Amministrazioni statali che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia ne sono escluse. Egli assicura 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'azione amministrativa esercitando funzioni di mediazione, di proposta, di valutazione, di impulso e di informazione. Inoltre, egli assicura idonee forme di collaborazione, senza rapporto gerarchico, con l'organismo di coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano e, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, con i Difensori civici regionali e territoriali, e promuove l'istituzione in tutte le Regioni e Province autonome della figura del Difensore civico regionale, adoperandosi per la sua costituzione laddove non sia presente. Ogni persona fisica e giuridica ha diritto di chiedere, senza formalità e senza oneri, l'intervento del Difensore civico nazionale per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti di atti, provvedimenti o comportamenti dei soggetti menzionati in precedenza. Questi interviene su istanza di parte oppure anche di propria iniziativa in riferimento a qualsiasi problema inerente l'ambito della propria competenza. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico nazionale, che può valutare se sospendere l'intervento medesimo in attesa della pronuncia giurisdizionale. Nell'istruttoria, il Difensore civico nazionale invita le Amministrazioni o i soggetti interessati a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti considerati utili per la verifica del fondamento dell'istanza ricevuta o comunque al fine di accertare i fatti oggetto dell'iniziativa attivata d'ufficio. Le Amministrazioni interpellate sono tenute a rendere note al Difensore civico nazionale le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto che fondano l'eventuale non accoglimento, anche parziale, delle richieste da questi formulate. Esaurita l'istruttoria, il Difensore civico nazionale formalizza le proprie conclusioni, dandone comunicazione alle parti. Qualora lo ritenga opportuno, indirizza suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, ai soggetti destinatari del proprio intervento. Qualora l'Amministrazione interpellata ritenga di non poter accogliere, in tutto o in parte, le osservazioni del Difensore civico, fornisce adeguata motivazione in fatto e in diritto. Quindi egli informa gli interessati circa l'andamento e l'esito dell'istruttoria indicando, se opportuno, le eventuali e ulteriori forme di tutela dei diritti e degli interessi azionabili in sede amministrativa o giurisdizionale. Egli è altresì tenuto al segreto d'ufficio, anche dopo la cessazione della carica. È nominato con decreto adottato d'intesa dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati tra i cittadini in possesso dei requisiti per l'elezione alla Camera dei Deputati dotati di comprovata competenza giuridico-amministrativa e che diano garanzia di imparzialità e di indipendenza, e resta in carica sei anni e non può essere rinnovato. Per lo svolgimento delle funzioni assegnate, si avvale di un apposito Ufficio e, qualora necessario, di consulenze esterne nel rispetto della normativa vigente. I Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, d'intesa tra loro, mettono a disposizione dell'Ufficio locali da destinare a sede del medesimo e le necessarie risorse umane e strumentali. Entro il 31 marzo di ogni anno, il Difensore civico nazionale invia ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione

sull'attività svolta nell'anno precedente con la quale rappresenta le problematiche esaminate, le disfunzioni riscontrate, i rimedi normativi o organizzativi ritenuti utili e i risultati conseguiti. In ogni momento può presentare relazioni di carattere o interesse settoriale, anche al fine di sollecitare l'iniziativa legislativa da parte del Parlamento. Per quanto attiene alle relazioni istituzionali, il Difensore civico nazionale e i Difensori civici regionali collaborano con il Garante per la protezione dei dati personali e con l'Autorità nazionale Anticorruzione, nelle forme e modalità che verranno definite per il tramite di apposite convenzioni. Egli collabora altresì all'attività delle reti internazionali dei Difensori civici e delle autorità consimili diversamente nominate, nonché all'attività di organizzazioni e istituti internazionali con le medesime funzioni di tutela. Promuove inoltre rapporti di collaborazione e di consultazione con le associazioni di tutela dei cittadini e utenti e con altre autorità e organismi di garanzia dei diritti e degli interessi, al fine di favorire la realizzazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e di diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

Si ricorda altresì che già nell'incontro svoltosi a Roma il 29 novembre 2018, tra i due delegati del Coordinamento nazionale – il Difensore civico dell'Abruzzo in qualità di Presidente del Coordinamento stesso e il Difensore civico valdostano in qualità di Vice presidente – e il Vice Presidente del Consiglio regionale della Regione Lazio, delegato della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, Devid Porrello, – così come riferito nel corso della successiva seduta del 19 dicembre del Coordinamento nazionale – quest'ultimo, ribadita la piena disponibilità ad occuparsi delle problematiche riguardanti la difesa civica italiana vista anche l'intenzione della Conferenza di promuovere un evento di tipo seminariale sulle medesime questioni, confermava innanzitutto l'interesse della Conferenza all'attribuzione al Difensore civico regionale della tutela del diritto alla salute individuando prerogative omogenee in ogni Regione. Condivideva, altresì, l'opportunità dell'istituzione del Difensore civico regionale anche nelle Regioni che, per ragioni diverse, non hanno istituito o nominato tale figura e della necessità ormai improrogabile della nomina di un Difensore civico nazionale, assicurando l'impegno in tale senso da parte della Conferenza. Il Coordinamento aveva quindi preso atto con soddisfazione di quanto riferito e dava mandato al Presidente e ai due Vice Presidenti di attivarsi nel senso auspicato nell'incontro.

Questo incontro ha rappresentato il preludio ad una serie di proficui incontri e riunioni di lavoro, ai quali ha partecipato attivamente il Difensore civico valdostano.

A tal proposito si ricordano *in primis* le riunioni del tavolo di lavoro congiunto tra Difensori civici, Garanti dell'infanzia e dell'adolescenza e Garanti dei diritti delle persone private o limitate nella libertà personale regionali e delle Province autonome e delegati della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, denominato *Coordinamento degli Organi di garanzia*, nonché alle sedute del Gruppo di lavoro

ristretto creato in seno a detto Coordinamento, diretto dal Vice Presidente del Consiglio regionale del Lazio, Devid Porrello. Dopo avere svolto un'attenta ricognizione delle leggi regionali esistenti, il Gruppo di lavoro ha redatto una bozza di linee-guida al fine di addivenire ad un'armonizzazione del sistema legislativo regionale, pur nel rispetto delle scelte autonome di ciascuna Amministrazione. La suddetta bozza, esitata dal Gruppo, riunitosi a Roma da febbraio a luglio, denominata *Linee di indirizzo delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano in merito alla disciplina degli organi di garanzia: "Difensore civico, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Garante dei diritti dei detenuti"*, è stata approvata, con alcune modificazioni, dall'Assemblea plenaria della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 26 settembre 2019.

Inoltre, come già illustrato nella precedente Relazione, il 25 giugno 2019, il Difensore civico valdostano ha partecipato a Roma al convegno *Il Difensore civico come Garante del Diritto alla Salute: quali scenari possibili?*, promosso dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative in collaborazione con il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, che ha avuto ad oggetto il tema della garanzia della salute alla luce delle competenze che l'articolo 2 della legge n. 24/2017 – la cosiddetta *Legge Gelli-Bianco* in materia di sicurezza delle cure e responsabilità medica – consente di attribuire al Difensore civico regionale. La discussione che è scaturita si è incentrata sul confronto tra la legislazione statale e regionale e le varie leggi regionali fino ad allora approvate; sul tema dei diritti dell'individuo e l'interesse della collettività in ambito sanitario; sulle funzioni e sui limiti del Garante della salute, nell'attuale ordinamento giuridico; su quali poteri reali attribuire al Garante della salute nonché sulle garanzie di sistema e sul coinvolgimento dei cittadini per la sicurezza delle cure. Si è trattato di un momento importante di confronto che ha visto il sistema regionale dialogare con il mondo dell'Università e dell'associazionismo. Il Difensore civico valdostano è stato uno dei relatori, sul tema *Quali poteri per il Garante alla salute?*

Le Assemblee legislative regionali dovranno infatti riportare i principi sanciti dalla legge *Gelli-Bianco* del 2017 all'interno del proprio ordinamento. La sfida raccolta dalla Conferenza dei Presidenti e dal Coordinamento nazionale è stata quella di dare uniformità all'azione legislativa di ciascun Consiglio regionale ritenendo fondamentale una sinergia istituzionale al fine di superare la frammentarietà delle competenze e dare un impulso organico alla norma nazionale.

Si precisa che con la menzionata legge il legislatore nazionale ha sancito la possibilità di riconoscere al Difensore civico regionale e delle Province autonome uno specifico ruolo di Garante per il diritto alla salute.

Dal convegno citato è nata l'istituzione del *Tavolo Gelli-Bianco*, diretto anch'esso dal Vice Presidente del Consiglio regionale del Lazio, Devid Porrello, del quale il Difensore civico valdostano è componente, partecipando alle riunioni svoltesi a Roma da luglio a dicembre 2019. L'intento di questo consesso, che ha proseguito i suoi lavori nel 2020, è stato quello di elaborare delle *Linee di indirizzo per la possibile attribuzione delle Regioni e delle Province autonome della figura di Garante per il diritto alla salute*, adottate dal Gruppo di lavoro in data 27 luglio 2020, e successivamente approvate, dall'Assemblea plenaria della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome il 30 luglio 2020. Tali Linee di indirizzo sono poi state indirizzate al Presidente del Consiglio della Valle per gli atti di competenza.

Nel corso dell'anno 2020, il Coordinamento nazionale ha altresì affrontato vari temi fra i quali: la disparità di trattamento tra i sanitari liberi professionisti in convenzione o privati e sanitari con contratto pubblico per il riconoscimento dell'infortunio sul lavoro in caso di contagio da COVID-19; il Codice etico diritto alla salute dei Minori, approvato dalla Rete nazionale dei Garanti dei Minori; la medicina scolastica e l'integrazione sociosanitaria per il benessere delle persone di minore età; il Codice del diritto della persona di minore età alla salute e ai servizi sanitari; e inoltre il ruolo del Difensore civico durante l'emergenza sanitaria, buone prassi e prospettive di intervento.

Sul versante degli ordinamenti delle Regioni – cui, giova ricordarlo, va ascritto il merito di avere introdotto e sviluppato la difesa civica in Italia – sono intervenute alcune modifiche negli ordinamenti giuridici regionali per quanto attiene la difesa civica.

A tale proposito, si segnala che l'Assemblea legislativa della Regione Campania, con l'articolo 7 della legge regionale 7 agosto 2020, n. 37, ha esteso le competenze dell'Ufficio del Difensore civico regionale, di cui alla legge regionale 11 agosto 1978, n. 23 di istituzione della figura di difesa civica regionale campana, attribuendo fra i compiti istituzionali la facoltà di intervenire a tutela di singoli, Enti o Associazioni nei casi in cui abbia notizia di provvedimenti, atti o comportamenti adottati in ambito regionale contrari al principio della non discriminazione motivati, in particolare, dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere. In questi casi egli rileva, autonomamente o sulla base delle segnalazioni ricevute, la presenza di disposizioni di legge o di regolamento in contrasto con i principi sanciti dalla presente legge, nonché comportamenti o prassi discriminatorie; segnala agli organi competenti i comportamenti e le normative discriminatorie accertate; e infine agisce a tutela dei diritti delle persone che hanno subito discriminazioni motivate dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere.

Anche l'Assemblea legislativa della Regione Toscana, con l'articolo 12 della legge regionale 6 luglio 2020, n. 51, ha esteso l'intervento del Difensore civico regionale nei confronti dei

concessionari o gestori di servizi pubblici. Egli promuove la sottoscrizione di intese, accordi e convenzioni con i gestori di pubblici servizi al fine di addivenire all'attribuzione, nei suoi confronti, della funzione di conciliazione delle controversie tra gestori e utenti. Inoltre, interviene nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali nei limiti e secondo le modalità previste dalle leggi dello Stato.

Dal canto suo, l'Assemblea legislativa della Provincia autonoma di Bozen, con l'approvazione della legge del 9 ottobre 2020, n. 11, che disciplina gli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale, ha introdotto anche alcune modifiche che riguardano le funzioni della Difensora civica/del Difensore civico. Importante in questo ambito è l'esplicito ancoraggio nella norma della competenza della difesa civica sulla tutela della salute. Con riferimento alla legge statale dell'8 marzo 2017, n. 24, si dispone che la "Difensora civica/il Difensore civico interviene anche in caso di reclami e segnalazioni di irregolarità nei confronti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige", svolge le funzioni di cui all'articolo 2 della legge 8 marzo 2017, n. 24, e "rappresenta o assiste le/i pazienti anche dinnanzi alla Commissione conciliativa per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici di cui all'articolo 14 del D.P.P. 18 gennaio 2007, n. 11". La Difensora civica/il Difensore civico può pertanto chiedere accesso alla documentazione e intervenire a tutela dei diritti dei pazienti. Inoltre, il nuovo testo unico riserva alla Difensora civica/al Difensore civico, in caso di irregolarità e di carenze dell'Amministrazione anche la possibilità di dare indicazioni e suggerimenti su come risolvere determinate situazioni. Tali indicazioni e suggerimenti possono essere soddisfatti dalla Amministrazione sanitaria attraverso una misura successivamente adottata; in caso della mancata osservanza, essa deve indicare la motivazione per cui non sono state condivise le conclusioni cui è pervenuta la figura di difesa civica.

Con questa novella provinciale sono state definite in maniera più adeguata alcune circostanze. Si tratta di settori in cui la difesa civica della Provincia autonoma di Bozen era ed è attiva già da 40 anni in seguito a reclami di cittadini. Tuttavia, il nuovo testo unico specifica in maniera più chiara la relativa base giuridica.

## **2. La difesa civica in Valle d'Aosta.**

Come questo Ufficio ha avuto modo di illustrare compiutamente più volte in passato, la crisi che ha investito la difesa civica locale, a seguito della soppressione del Difensore civico comunale nel territorio nazionale, non ha riguardato in alcun modo la nostra Regione, ove la tutela non giurisdizionale dei diritti nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni è assicurata dal solo Difensore civico regionale, in virtù dell'applicazione di quella disposizione della legge regionale che, calandosi perfettamente nella realtà valdostana, accorda agli Enti locali la possibilità di convenzionarsi con il Consiglio della Valle per avvalersi di questo Ufficio.

Dalla fine del 2018, tutti gli 82 Enti locali valdostani sono convenzionati, ossia i 74 Comuni e le 8 *Unités des Communes valdôtaines* (Allegati 13 e 14).

È stato, quindi, finalmente raggiunto l'obiettivo che questo Ufficio si era posto già dal 2007, ossia quello di fornire il servizio di difesa civica all'insieme dei cittadini valdostani.

Come già più volte rappresentato, l'Ufficio di difesa civica si pone con spirito di collaborazione verso gli Enti, nel senso che il suo intervento è finalizzato alla risoluzione delle problematiche sollevate dai cittadini e, quindi, ad evitare inutili e onerosi contenziosi. Attraverso il convenzionamento, i Comuni, in sostanza, assicurano ai loro amministrati un servizio, che si caratterizza per l'informalità del rito, la speditezza e, non da ultimo, la gratuità.

La legge regionale che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico è stata modificata una prima volta dalla novella introdotta dalla legge regionale 1° agosto 2011, n. 19, entrata in vigore il 17 agosto 2011, e una seconda volta dalla legge regionale 27 marzo 2019, n. 3, entrata in vigore il 17 aprile 2019.

Si ricorda, come già illustrato nelle sette ultime Relazioni, che per quanto interessa in questa sede, la prima legge di riforma, dopo avere inserito alcune disposizioni volte ad adeguare, tenendo conto delle esperienze più avanzate, il funzionamento dell'Ufficio alle esigenze emerse nella prassi applicativa, amplia significativamente, alla luce del mutato quadro ordinamentale, l'ambito soggettivo di operatività del Difensore civico, esteso, oltre che ai tradizionali concessionari di pubblici servizi, ai soggetti che gestiscono questi ultimi ad altro titolo, completando il novero dei privati che, svolgendo servizi di rilevanza pubblica, sono destinatari di interventi di difesa civica. La nuova legge ha accresciuto le competenze del Difensore civico anche in un'altra direzione, attribuendo al medesimo le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, che verranno trattate in distinta Relazione sull'attività svolta a tale titolo, così come disposto dall'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, novellato dalla legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

Anche la seconda disposizione legislativa ha accresciuto nuovamente le competenze del Difensore civico in un'ulteriore direzione, attribuendo a questi le funzioni di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, come si è accennato *supra*, che verranno trattate in distinta Relazione sull'attività svolta a tale titolo, così come per estensione disposto dall'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, anche se non espressamente integrato dalla legge regionale 27 marzo 2019, n. 3.

## L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO

### 1. La metodologia adottata.

I criteri metodologici adottati restano invariati in quanto ritenuti rispondenti all'attività dell'Ufficio; essi sono finalizzati a contemperare l'esigenza di non tradire alcune caratteristiche fondamentali della difesa civica, ossia l'immediatezza e l'informalità degli interventi e il contatto diretto con i cittadini, con quella di assicurare la trasparenza della funzione mediante l'esplicitazione scritta dell'attività svolta e degli esiti della medesima, tanto a beneficio dei cittadini quanto delle Amministrazioni, e sono stati illustrati compiutamente nella Relazione del mio predecessore relativa all'attività svolta nell'anno 2007.

Anche per facilitare la lettura di quanti sono interessati agli aspetti di metodo, se ne riportano i contenuti, adattati in funzione dell'esperienza.

#### ***A – Generalità.***

Le articolazioni procedurali attraverso cui si esplica un intervento di difesa civica possono essere concettualmente separate, pur con qualche approssimazione e semplificazione, in tre fasi, di cui soltanto la prima ha carattere necessario: quella dell'iniziativa da parte dei cittadini; quella dell'istruttoria; quella della conclusione.

#### ***B – La fase dell'iniziativa.***

Le richieste possono essere presentate dai cittadini con libertà di forme: contatto personale, lettera, fax, messaggio di posta elettronica e posta elettronica certificata.

Considerato che spesso la complessità delle questioni o la difficoltà di inquadrarle in termini tecnico-giuridici non ne agevola l'esposizione e che le dimensioni del territorio regionale consentono un sufficientemente comodo accesso all'Ufficio del Difensore civico, è facile comprendere che la modalità privilegiata consiste nel contatto personale dell'utente, che deve poter contare sulla presenza, anche fisica, del Difensore civico o dei suoi collaboratori, che possono in questo modo valutare con maggior precisione i fatti che hanno originato il problema.

In determinati casi l'intervento del Difensore civico può esaurirsi già in questa fase: ciò avviene allorché il cittadino abbisogna soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la comprensione della portata di un problema che ha incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata

correttamente, oppure intende percorrere altra via risultata più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici.

Non sempre il primo colloquio è sufficiente, rendendosi talora necessari approfondimenti che, in relazione alla complessità del caso, non possono essere svolti nell'immediato.

Separata considerazione merita il tema degli interventi che non rientrano nella stretta competenza istituzionale del Difensore civico.

Vi rientrano, in primo luogo, i casi in cui il cittadino si rivolge all'Ufficio per esporre un problema che ha incontrato nei rapporti con un'Amministrazione diversa da quelle formalmente assoggettate alla sua competenza. Laddove non sia possibile inoltrare la pratica al Difensore civico competente, è buona consuetudine, in assenza di una copertura generalizzata del servizio sul territorio nazionale, assicurare un sostegno al cittadino cercando di comunicare con gli Enti interessati per facilitare la soluzione della questione prospettata.

Diverso trattamento va riservato alle questioni che investono esclusivamente rapporti tra privati, riguardo ai quali l'intervento dell'Ufficio – non riguardando le Amministrazioni pubbliche – non trova giustificazione oggettiva e risponde soltanto all'opportunità di non tradire le aspettative del cittadino che ha chiesto ascolto e supporto: in questo caso non possono essere fornite che indicazioni di massima, indirizzando il cittadino verso gli organismi cui rivolgersi. Di qui l'importanza di promuovere un'adeguata conoscenza dell'Istituto e del suo raggio d'azione.

Le richieste sono in ogni caso annotate con l'attribuzione di un numero progressivo, corrispondente all'ordine di accesso del soggetto che le ha presentate.

### ***C – La fase istruttoria.***

Allorché l'intervento non può esaurirsi nella prima fase, rendendosi necessari approfondimenti o azioni dell'Ufficio nei confronti di soggetti terzi, viene avviata l'istruttoria – che può essere condotta avvalendosi, a seconda delle peculiarità del caso concreto, dei mezzi previsti dalla normativa (richiesta, verbale o scritta, di notizie; consultazione ed estrazione di copia di atti e documenti; acquisizione di informazioni; convocazione del responsabile del procedimento; accesso agli uffici per accertamenti) – diretta a verificare la sussistenza delle omissioni, dei ritardi, delle irregolarità, procedurali o provvedimentali, oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo.

Parallelamente viene aperto un fascicolo formale, numerato progressivamente.

Normalmente la fase istruttoria prende avvio con la richiesta di documentati chiarimenti all'Amministrazione interessata e si conclude allorché vengono fornite risposte esaurienti alle questioni esposte.

***D – La fase conclusiva.***

Al termine della fase istruttoria, così come nel caso in cui il quadro conoscitivo acquisito in precedenza rende superflua tale fase, vengono formulate, laddove il reclamo sia ritenuto fondato e non sia stato possibile mediare tra le diverse posizioni, osservazioni all'Amministrazione, che possono essere disattese con rappresentazione scritta delle motivazioni del dissenso.

Dell'esito dell'intervento e dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione deve essere informato il richiedente, possibilmente con una nota scritta, indirizzata anche alla prima, nella quale sono chiaramente contenute le conclusioni raggiunte, le ragioni poste a fondamento delle medesime e le raccomandazioni formulate all'Ente, sulla scorta di quanto consigliato nella Dichiarazione adottata in occasione del VI° seminario dei Difensori civici nazionali degli Stati membri dell'Unione europea e dei Paesi candidati, tenutosi a Strasburgo nei giorni 14-16 ottobre 2007.

Un'informativa scritta viene resa anche a fronte di istanze presentate per iscritto che risultano manifestamente irricevibili, nel caso in cui il richiedente sia identificabile.

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

Nel corso dell'esercizio 2020, l'Ufficio ha trattato 881 casi, di cui non conclusi 1 del 2017, 9 del 2018 e 80 del 2019 – anche in ragione di tre istanze collettive per un totale di 51 casi –.

I casi non ancora conclusi ammontano a 38, di cui 1 aperto nel 2018 e 37 nel 2019.

Il confronto con i dati riferiti agli otto anni precedenti, riportato nella tabella 1, rivela un cospicuo decremento, di 557 unità, della casistica trattata nel corso dell'anno (ivi compresi quindi i casi non conclusi negli anni precedenti), quantificabile nel 38,73% in relazione al 2019; per quanto riguarda i casi nuovi, cioè iniziati nel 2020, il decremento rispetto al 2019 è quantificabile nel 40,16%. Il decremento in parola, *ça va sans dire*, è stato determinato dagli effetti della pandemia da COVID-19. La cittadinanza, e noi tutti, siamo stati sconcertati e giustamente impauriti da un fenomeno che non si manifestava da addirittura un secolo (la tristemente famosa “spagnola” all'esito della Prima Guerra Mondiale) e, umanamente, la preoccupazione per la tutela del bene assolutamente primario della salute ha fatto premio su altre questioni, passate in second'ordine. La pandemia, per altro, ha, altresì, comportato un rallentamento, piuttosto marcato nel *lockdown* della primavera e poi più o meno contenuto nel successivo corso dell'anno 2020, dell'attività della pubblica Amministrazione, strettamente

collegata, in virtù della competenza, a quella della difesa civica. L'incremento, dall'anno 2012, risulta tuttavia pari a 95,8%.

È altresì da rammentare che nell'esercizio 2019 erano 47 i casi che facevano parte della Relazione del Difensore civico ma che trattavano argomenti specifici dei minori, funzioni queste attribuite a far data dal 17 aprile 2019 al Difensore civico nella sua nuova veste di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, ma che erano già di sua competenza quale titolare della difesa civica regionale. Infatti, quasi l'interezza di questi casi era stata esposta da cittadini prima dell'entrata in vigore della legge regionale 27 marzo 2019, n. 3, che ha novellato, come si è illustrato in precedenza, la legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, attribuendo al Difensore civico le citate funzioni. Si era pertanto deciso di mantenere l'insieme delle istanze prodotte *ante* entrata in vigore della novella nella menzionata Relazione in uno con altri rari casi esposti successivamente ma aventi il più delle volte i precedenti istanti, dandone tuttavia debita indicazione nelle tabelle allegate.

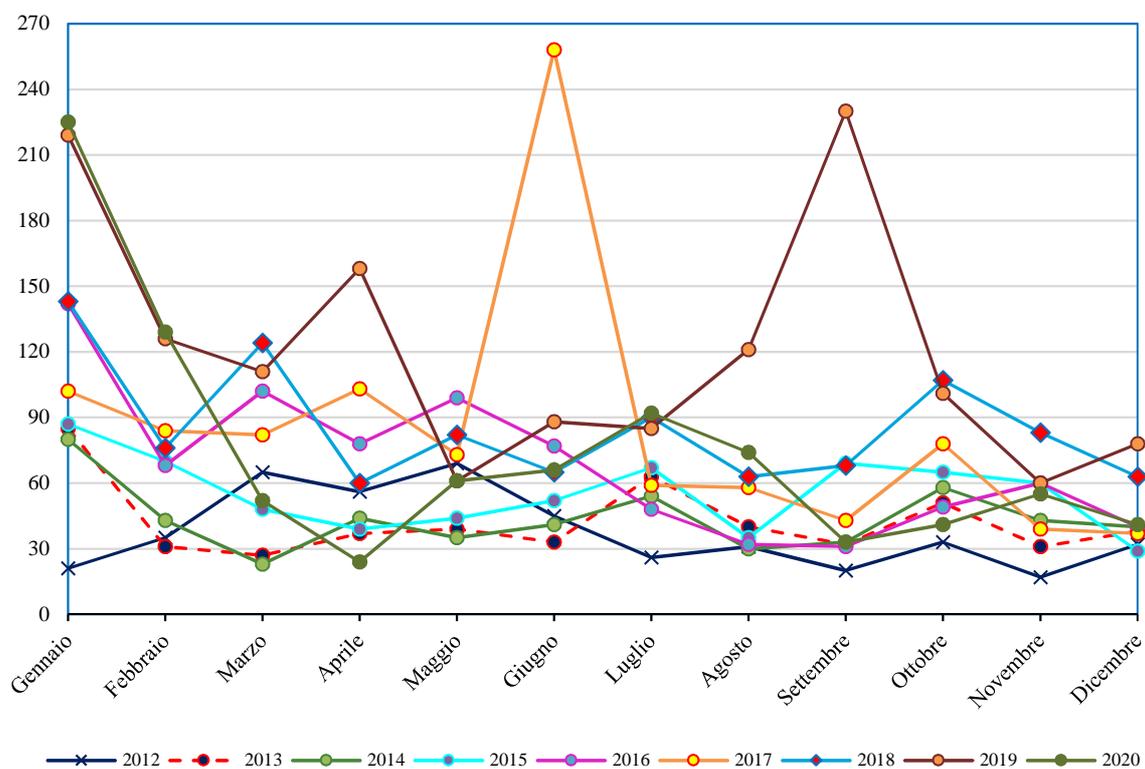
Per converso, in questo esercizio tutti i 1.697 casi attinenti i minori sono stati inseriti nella Relazione ad essi dedicata.

**TABELLA 1 – Casi trattati e nuovi dal 2012 al 2020.**

<b>Anno</b>	<b>Numero casi trattati</b>	<b>Casi nuovi</b>	<b>Casi definiti nell'anno</b>	<b>Pratiche non concluse</b>
<b>2012</b>	<b>450</b>	<b>446</b>	<b>410</b>	<b>40</b>
<b>2013</b>	<b>507</b>	<b>467</b>	<b>476</b>	<b>31</b>
<b>2014</b>	<b>524</b>	<b>493</b>	<b>475</b>	<b>49</b>
<b>2015</b>	<b>665</b>	<b>616</b>	<b>614</b>	<b>51</b>
<b>2016</b>	<b>826</b>	<b>775</b>	<b>781</b>	<b>45</b>
<b>2017</b>	<b>1016</b>	<b>971</b>	<b>974</b>	<b>42</b>
<b>2018</b>	<b>1024</b>	<b>982</b>	<b>908</b>	<b>116</b>
<b>2019</b>	<b>1438</b>	<b>1322</b>	<b>1348</b>	<b>90</b>
<b>2020</b>	<b>881</b>	<b>791</b>	<b>843</b>	<b>38</b>

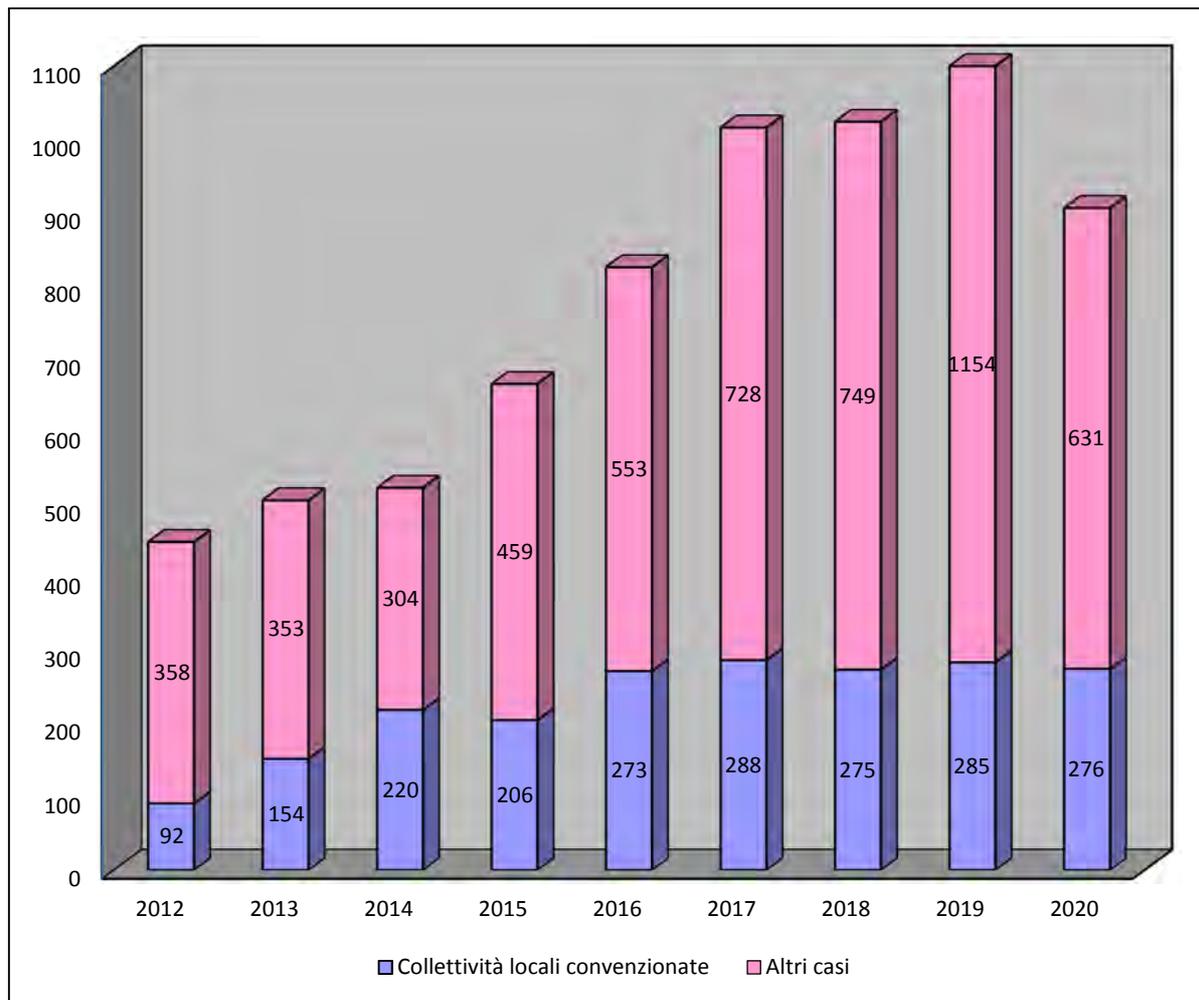
Il grafico successivo descrive l'andamento della casistica per ciascun mese degli anni considerati.

**GRAFICO 1 – Casi trattati dal 2012 al 2020 – Distribuzione per mese.**



L'incidenza della casistica riferita agli Enti locali convenzionati sull'attività complessiva è rappresentata nel grafico che segue, dal quale si può evincere un lieve decremento in termini numerici di 9 unità dei casi trattati.

**GRAFICO 2 – Incidenza della casistica relativa agli Enti locali convenzionati sull'insieme dei casi trattati dal 2012 al 2020.**



Gli affari sono distribuiti tra gli Enti o categorie di Enti di riferimento, come indicato nella tabella 2. Da quest'ultima si evince che, nell'esercizio in esame, tutti gli Enti o categorie di Enti rappresentati hanno subito una diminuzione più o meno cospicua in termini numerici. I Comuni sono tornati al primo posto – 270 casi –, ormai tutti convenzionati pur avendo fatto registrare una lieve flessione numerica – pari a 6 unità –, per converso, hanno avuto un incremento di oltre 11 punti percentuali. Secondo posto per la Regione e le Amministrazioni ed Enti fuori competenza con entrambe un totale di 173 unità. La Regione dopo il notevole incremento fatto registrare nel corso dell'anno 2019 – pari a 294 unità e 15 punti percentuali, principalmente per effetto di alcune istanze collettive e fra queste tre che hanno annoverato rispettivamente 188, 71 e 51 istanti –, nell'esercizio *de quo* ha subito un importante decremento pari a 277 unità, equivalente a quasi 11 punti percentuali in meno; parimenti le Amministrazioni ed Enti fuori competenza hanno fatto registrare un decremento numerico pari a 32 unità ma un incremento percentuale di oltre 5 punti. Seguono poi rispettivamente: le Amministrazioni periferiche dello Stato – 65 casi –, in lieve diminuzione numerica rispetto al 2019, pari a 14 unità equivalenti a più di 4 punti percentuali; gli Enti, Istituti, Aziende, Consorzi dipendenti dalla Regione che hanno registrato anch'essi una importante diminuzione pari a 76 unità e a più di 7 punti percentuali; l'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta – 45 casi – che ha registrato una diminuzione di 69 unità e di più di 7 punti percentuali; e, infine, le *Unités des Communes valdôtaines* anch'esse in lieve diminuzione numerica di 3 unità e di meno di 1 punto percentuale annoverando solo 6 unità equivalente a meno di 1 punto percentuale. Quanto alle richieste improprie, ovvero quelle che hanno ad oggetto questioni tra privati, di cui l'Ufficio si trova comunque ad occuparsi pur non avendo alcuna possibilità di intervento a tutela del cittadino, la loro entità – 126 casi – è diminuita in termini numerici di 109 unità e di quasi 4 punti percentuali.

**TABELLA 2 – Suddivisione dei casi per Ente o categoria di Enti  
Anno 2020.**

<b>Enti</b>	<b>Casi</b>	<b>%</b>
<b>1 – Regione autonoma Valle d’Aosta</b>	<b>173</b>	<b>19,07%</b>
<b>2 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi</b>	<b>49</b>	<b>0,88%</b>
<b>3 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta</b>	<b>45</b>	<b>0,88%</b>
<b>4 – Comuni valdostani convenzionati</b>	<b>270</b>	<b>29,77%</b>
<b>5 – <i>Unités des Communes valdôtaines</i> convenzionate</b>	<b>6</b>	<b>0,11%</b>
<b>6 – Amministrazioni periferiche dello Stato</b>	<b>65</b>	<b>0,55%</b>
<b>7 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza</b>	<b>173</b>	<b>19,07%</b>
<b>8 – <i>Questioni tra privati</i></b>	<b>126</b>	<b>13,89%</b>
<b>Totale</b>	<b>907*</b>	<b>100%</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.		

Quanto alla distribuzione dei casi per materia, emerge in misura significativa che le aree tematiche (Tabella 3) che più frequentemente determinano l'oggetto dell'istanza riguardano il settore dell'ordinamento (352 casi), a carattere trasversale, nell'ambito del quale si ricomprendono, tra le altre, citando le materie più rilevanti in termini numerici, i beni pubblici (73 casi), le sanzioni amministrative (28 casi), i tributi (21 casi), fra i quali anche quelli locali (6 casi), i servizi pubblici, la residenza e i rapporti istituzionali (ciascuno 13 casi) nonché i danni (11 casi), seguito dai settori dell'organizzazione (82 casi), segnatamente in ordine al rapporto di lavoro alle dipendenze dell'Ente pubblico (75 casi), dell'assetto del territorio (62 casi) che ricomprende tra l'altro l'edilizia (42 casi), le espropriazioni (13 casi) nonché l'urbanistica e le opere pubbliche (ciascuno 3 casi), dell'istruzione, cultura e formazione professionale (47 casi) che ricomprende il personale docente (30 casi), le provvidenze economiche (12 casi), l'istruzione (3 casi) nonché i beni e le attività culturali (2 casi), e ancora dal settore della sanità (25 casi) tutti per servizi sanitari, e dell'ambiente (11 casi) che ricomprende i rifiuti (6 casi) e la caccia e la pesca (5 casi).

Particolare rilievo ha il settore dell'assistenza sociale anche se rispetto all'esercizio 2019 ha registrato nel suo complesso un'importante flessione numerica, dovuta principalmente per il venire meno di varie istanze collettive. Anteriormente tale settore era passato dai 134 casi dell'anno 2017 ai 206 dell'anno 2018, e i casi trattati nel precedente esercizio erano stati 423 più del doppio di quelli del 2018, mentre l'esercizio in esame consta di 125 casi: trattasi di casi principalmente per emergenza abitativa pubblica (39 casi), per politiche sociali (49 casi), nonché per previdenza e assistenza (33 casi). Fanno parte di questo settore anche le materie della cittadinanza e dell'immigrazione (ciascuna 2 casi).

Una lieve flessione numerica pari a 9 unità, infine, è emersa nelle istanze complessive rivolte agli Enti locali, che hanno toccato ambiti diversi, con prevalenza delle materie afferenti ai beni pubblici (61 casi), all'edilizia (41 casi), al commercio (18 casi), alla residenza (13 casi), ai servizi pubblici (12 casi), alle modalità di esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi e alle espropriazioni (ambedue 11 casi), nonché ai danni (8 casi) e ai tributi locali (4 casi).

Per completezza di esposizione, si evidenzia che in questo esercizio sono stati esaminati anche 2 casi relativi a richieste di riesame del diniego dell'accesso documentale e 4 casi relativi a richieste di riesame del diniego dell'accesso civico generalizzato.

**TABELLA 3 – Suddivisione dei casi per area tematica**

**Anno 2020.**

<b>Aree tematiche</b>	<b>Casi</b>	<b>%</b>
<b>1 – Accesso ai documenti amministrativi</b>	<b>20</b>	<b>2,57%</b>
<b>2 – Agricoltura e risorse naturali</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>3 – Ambiente</b>	<b>11</b>	<b>1,42%</b>
<b>4 – Assetto del territorio</b>	<b>62</b>	<b>7,98%</b>
<b>5 – Attività economiche</b>	<b>25</b>	<b>3,22%</b>
<b>6 – Edilizia residenziale pubblica</b>	<b>39</b>	<b>5,02%</b>
<b>7 – Istruzione, cultura e formazione professionale</b>	<b>47</b>	<b>6,05%</b>
<b>8 – Ordinamento</b>	<b>352</b>	<b>45,30%</b>
<b>9 – Organizzazione</b>	<b>82</b>	<b>10,55%</b>
<b>10 – Politiche sociali</b>	<b>49</b>	<b>6,30%</b>
<b>11 – Previdenza e assistenza</b>	<b>33</b>	<b>4,25%</b>
<b>12 – Sanità</b>	<b>25</b>	<b>3,22%</b>
<b>13 – Trasparenza</b>	<b>15</b>	<b>1,93%</b>
<b>14 – Trasporti e viabilità</b>	<b>16</b>	<b>2,06%</b>
<b>15 – Turismo e sport</b>	<b>1</b>	<b>0,13%</b>

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.

Nella parte finale, dedicata alle considerazioni conclusive e di sistema, cui si rimanda, sono illustrate le osservazioni di carattere generale che il Difensore civico svolge, traendole dai casi sottoposti alla sua attenzione.

Per l'elenco completo degli affari trattati si rinvia alle tabelle allegate (Allegati 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26); come già per i precedenti sette anni è stata predisposta un'apposita tabella concernente le proposte di miglioramento normativo e amministrativo (Allegato 27).

Di seguito si riporta una descrizione analitica dei casi che sono parsi più significativi.

La selezione operata si propone di fornire uno spaccato del ruolo complessivamente svolto da questo Ufficio per dare concretezza alla duplice finalità della sua azione: quella della tutela dei cittadini e quella del miglioramento dell'attività amministrativa.

La casistica qui rendicontata si riferisce, pertanto, a questioni giuridicamente complesse, in cui l'Ufficio ha fornito il proprio contributo ai fini di una corretta applicazione della normativa, a situazioni in cui ha consentito al cittadino di acquisire certezza in ordine al corretto operato della pubblica Amministrazione o alle modalità per far valere le proprie richieste, a vicende in cui ha sollecitato l'esame delle istanze inoltrate dall'utenza al fine di ottenere la definizione dei procedimenti amministrativi, a vicende in cui ha aperto un confronto dialettico per conciliare le diverse posizioni delle parti, a situazioni in cui ha stimolato l'esercizio dei poteri di autotutela.

La classificazione seguita è sembrata quella maggiormente funzionale alle esigenze di quanti possono essere interessati alle specificità dei singoli casi o delle proposte di miglioramento, mentre l'elencazione complessiva degli stessi utilizza un sottocriterio diverso, basato sulle aree di intervento e, nell'ambito di queste, sulle singole materie, con l'eccezione, anche qui, 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.

### 3. I casi più significativi.

#### COMUNI CONVENZIONATI

##### COMUNE DI AOSTA

**Casi nn. 395-394 – Imposizione ai fini I.M.U. di pertinenza – sussistenza – versamenti effettuati ai fini I.M.U. – prova documentale – necessità – Comune di Aosta.**

Si è rivolta all'Ufficio una cittadina, per rappresentare quanto segue.

Le è stato notificato, dal Comune di Aosta, avviso di accertamento ai fini I.M.U. relativamente ad uno dei due box di pertinenza della sua abitazione. Trattandosi di prima casa, la cittadina domanda se tale pretesa sia legittima.

Il Difensore civico spiega che l'esenzione spetta per una sola pertinenza se entrambe, come nel caso di specie, appartengono alla stessa tipologia catastale.

Inoltre, il Comune di Aosta le contestava il mancato versamento relativamente agli anni 2016 e 2017, sempre ai fini I.M.U.

Il Difensore civico precisa che, in assenza di prova degli avvenuti versamenti, quanto richiesto è dovuto.

##### COMUNE DI CHÂTILLON

**Casi nn. 2-3 – Opere eseguite in difformità a titolo abilitativo anteriormente alla legge “ponte” – irregolarità edilizia – sussistenza – Comune di Châtillon.**

Si è rivolto all'Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Con apposita nota, il Comune di Châtillon gli ha significato alcune incongruenze rispetto ai titoli abilitativi depositati agli atti.

Il cittadino rilevava come i beni in argomento fossero stati costruiti prima della legge 675/1967 (legge “ponte”), per cui le predette incongruenze non sussistevano, non essendo in allora prevista la necessità di titolo abilitativo.

Il Difensore civico effettuava gli opportuni approfondimenti.

Anteriormente alla legge 675/1967 vigeva la legge 1150/1942 che, nella formulazione originaria, all'articolo 31 prescriveva il titolo (licenza) per le costruzioni nei centri abitati.

Si poteva presumere, data la posizione del bene di proprietà del cittadino, che, in allora, il bene medesimo non si trovasse nel centro abitato.

Inoltre, il Comune forniva al Difensore civico il regolamento edilizio del 1938, da cui risultava la distinzione tra le nozioni di “abitato” e di “centro abitato”, di talché, a parere del Difensore civico, non si era consumato abuso.

## COMUNE DI MONTJOVET

### **Caso n. 237 – Attività di commercio – manifestazione comunale – criteri di assegnazione di postazione – Comune di Montjovet.**

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

Esercita attività di commercio ambulante.

Da qualche tempo, posizionava la sua bancarella in occasione di manifestazione nel Comune di Montjovet.

Per l'anno 2020, il Comune, con deliberazione della Giunta, aveva stabilito di procedere alla selezione dell'unica postazione relativa al commercio ambulante del settore di competenza del cittadino in base al principio della rotazione e previa, se necessario, estrazione a sorte.

Il cittadino riteneva invece che dovesse operare il criterio dell'anzianità, con relativo punteggio.

Il cittadino lamentava, altresì, che l'estrazione sarebbe avvenuta in tempo non utile per l'eventuale preparazione dell'evento.

Il Difensore civico svolgeva gli opportuni approfondimenti, nei termini che seguono.

In primo luogo, il principio di rotazione ed eventuale sorteggio pareva non rispondere ai canoni della concorrenza, non garantendo necessariamente una migliore efficienza.

Inoltre, la Conferenza Unificata aveva, nell'anno 2012, sancito intesa, disponendo, agli articoli 1, 2 e 3, criteri di priorità afferenti alla previsione di un periodo di salvaguardia per l'ammortamento degli investimenti e alla valorizzazione dell'anzianità di esercizio dell'impresa.

Il Difensore civico, infine, riteneva che l'applicazione dell'intesa sottoscritta in sede di Conferenza Unificata costituisse requisito di legittimità del provvedimento *in subiecta materia*.

Il Comune si uniformava al parere del Difensore civico.

## **AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO**

**Caso n. 367 – Imposizione ai fini I.R.P.E.F. del trattamento di fine rapporto – cartella di pagamento – applicazione di interessi e sanzioni – insussistenza – Agenzia delle Entrate / Agenzia delle Entrate-Riscossione.**

Si è rivolta all'Ufficio una cittadina, per rappresentare quanto segue.

Le era stato notificato sollecito riguardo ad una cartella di pagamento contenente l'invito a versare la differenza ai fini I.R.P.E.F. sul trattamento di fine rapporto, in uno con interessi, sanzioni e aggio a favore di Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Sosteneva di non avere mai ricevuto la cartella di pagamento.

Interveniva il Difensore civico.

Dalle ricerche effettuate, risultava che il tentativo di notifica della cartella medesima era avvenuto alla sua vecchia residenza. La cittadina, tuttavia, aveva mutato la residenza, indicandola, tempestivamente, quale domicilio fiscale nelle dichiarazioni all'Agenzia delle Entrate.

Il disguido non era, quindi, imputabile alla cittadina, che diligentemente e ritualmente aveva comunicato il cambio di residenza, per cui l'Ente, a parere del Difensore civico, doveva procedere allo sgravio parziale del ruolo, relativamente a interessi, sanzioni e aggio.

L'Ente si uniformava al parere del Difensore civico.

## **RICORSO AVVERSO IL DINIEGO O IL DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO**

### **COMUNI CONVENZIONATI**

#### **COMUNE DI LA SALLE**

**Casi nn. 275-276 – Istanze di accesso civico generalizzato – diniego – illegittimità – Comune di La Salle.**

Si è rivolto all'Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Ha formulato due richieste di accesso civico generalizzato al Comune di La Salle, concernenti documentazione in materia di edilizia.

Il Comune denegava le richieste, rilevando come, in virtù del diritto alla protezione anche degli interessi economici e commerciali, l'opposizione all'ostensione da parte del controinteressato sarebbe dirimente.

Il cittadino presentava ricorso avverso il diniego opposto.

Il Difensore civico rilevava quanto segue.

L'accesso generalizzato di cui all'articolo 5, comma 2, decreto legislativo 33/2013, come modificato dal decreto legislativo 97/2016, prevede il diritto non condizionato dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti e avente ad oggetto tutti i dati e i documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche Amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli per i quali è stabilito un obbligo di pubblicazione.

La richiesta deve riguardare dati, informazioni e documenti detenuti dalle Amministrazioni pubbliche.

Per la lettera della norma, in coerenza, per altro, con la disciplina dell'accesso documentale ex legge 241/1990, resta escluso che l'Amministrazione sia tenuta a formare o raccogliere o altrimenti procurarsi informazioni che non siano già in suo possesso. L'Amministrazione non ha l'obbligo di rielaborare i dati ai fini dell'accesso generalizzato ma solo a consentire l'accesso ai documenti nei quali siano contenute le informazioni già detenute e gestite dall'Amministrazione stessa.

I provvedimenti di diniego oggetto dei ricorsi del cittadino appaiono non sufficientemente motivati. Anzi, trattasi di affermazioni apodittiche.

Viene fatto riferimento alla protezione di interessi commerciali ed economici, senza specificare altro, anche senza entrare nel dettaglio.

Inoltre, è notorio come la mera opposizione da parte del controinteressato non comporti automaticamente il diniego. Spetta all'Amministrazione valutare e soppesare gli interessi in gioco e, conseguentemente, determinarsi. Diversamente ragionando, sarebbe il cittadino controinteressato a determinare la decisione dell'Amministrazione, il che, ovviamente, non è dato.

Non si ravvisano, per quanto versato in atti, casi di esclusione, assoluta o relativa, di cui all'articolo 5 bis decreto legislativo 33/2013.

In questi termini, si ritiene, pertanto, illegittimo il diniego all'ostensione dei documenti.

#### 4. Proposte di miglioramento normativo e amministrativo più significative.

### COMUNI CONVENZIONATI

#### COMUNE DI AOSTA

##### **Proposta di miglioramento normativo in materia di rimborsi per somme indebitamente versate – Aosta (A.P.S. S.p.A.) – Seguito.**

Ad una cittadina, ad inizio anno, era stata notificata una sanzione amministrativa da Azienda Pubblici Servizi Aosta Società per Azioni (A.P.S. S.p.A.) per transito in assenza del relativo permesso.

La cittadina precisava di avere provveduto a versare il dovuto il giorno successivo alla scadenza dopo avere tentato invano di effettuare il versamento entro il giorno prescritto, in quanto nel pomeriggio il sistema respingeva i suoi vari tentativi.

Il Difensore civico aveva nell'immediato proposto all'Ente, a titolo di miglioramento amministrativo, di consentire il pagamento fino ad un'ora maggiormente consona alle esigenze dei cittadini.

A questo punto, il pagamento effettuato risultava privo di titolo, per cui la cittadina ne richiedeva il rimborso.

Richiesta di chiarimenti, A.P.S. S.p.A. affermava che l'Amministrazione disponeva di 180 giorni per procedere al rimborso di somme indebitamente versate.

Il Difensore civico sottolineava come tale termine risultasse eccessivamente ampio, comportando oneri non proporzionati rispetto al cittadino, tenuto, invece, ad adempimenti stringenti.

Il Difensore civico consigliava altresì l'Azienda, sempre a titolo di miglioramento amministrativo, di procedere ad una revisione del termine di 180 giorni per procedere al rimborso di somme indebitamente versate dai cittadini.

Tuttavia, a fine esercizio 2019, nessun riscontro è pervenuto dall'Ente.

Dopo vari solleciti da parte dell'Ufficio del Difensore civico, in data 31 luglio 2020, il Comandante della Polizia Municipale di Aosta, previe le dovute scuse per il ritardo nel riscontrare, ha innanzitutto comunicato che *“all'interno del Comando, è stata individuata una persona che periodicamente provvede a rimborsare in tempi ragionevoli gli utenti che ne abbiano diritto (chiaramente dopo averne accertato la sussistenza tramite apposita istruttoria)”*, ha altresì precisato che l'Ente pubblico auspica che *“la nuova disposizione organizzativa”* possa costituire *“un miglioramento dell'azione amministrativa”*. Infine,

secondo quanto espresso dal Comandante nella sua nota, parrebbero inesistenti nel corso del 2020 rimostranze simili a quella che ha generato il *casus de quo*.

## **L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI**

### **1. Sede e orari di apertura al pubblico.**

Nei primi mesi dell'anno, l'Ufficio del Difensore civico, anche per quanto attiene alle funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, ha ricevuto il pubblico presso la propria sede, come è ormai consuetudine anche per le altre due figure di garanzia, il martedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il mercoledì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, e il giovedì, durante l'arco dell'intera giornata, previo appuntamento, assicurando disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi, concordati direttamente con gli interessati.

Ai soggetti che presentavano disabilità fisiche e motorie è comunque sempre stata garantita la possibilità di incontro in altro luogo, sino all'avvenuto trasferimento dell'Ufficio del Difensore civico nella nuova sede priva di barriere architettoniche.

Per converso, dal 9 marzo 2020, in ossequio alle disposizioni emanate dalle autorità statali e regionali per prevenire e contrastare la diffusione della COVID-19, l'accesso all'Ufficio è avvenuto esclusivamente su appuntamento, anche nelle giornate di martedì e di mercoledì, giorni da sempre di apertura al pubblico. I cittadini sono, altresì, stati invitati a presentarsi singolarmente agli appuntamenti e a privilegiare mezzi di comunicazione alternativi, quali telefono e posta elettronica.

Tali disposizioni sono poi state modificate a seguito delle ulteriori restrizioni entrate in vigore il 23 marzo. Infatti, da questa data e per tutto l'esercizio in esame, i contatti con l'Ufficio del Difensore civico sono avvenuti esclusivamente tramite i sopracitati mezzi di comunicazione alternativi.

Quanto alla sede, dopo anni di attesa, finalmente da fine maggio, l'Ufficio del Difensore civico è stato trasferito nei nuovi locali di via Boniface Festaz, al numero civico 46, ove strumenti tecnologici permetteranno di ovviare alle barriere architettoniche presenti rendendo fruibili gli uffici anche ai soggetti che presentino disabilità fisiche e motorie.

### **2. Lo staff.**

Si ricorda, come già esposto nelle sei precedenti Relazioni di questo Ufficio, che l'organico, composto dal 14 febbraio 2011 da quattro unità, due istruttori amministrativi che si occupavano dell'esame dei reclami e due coadiutori, impiegati invece in compiti amministrativi, dal

1° gennaio 2014 era sceso a tre unità e dal mese di giugno 2014 a due unità. In data 2 maggio 2016 è avvenuto il trasferimento da altra Struttura regionale di un istruttore amministrativo che si è occupato dell'esame dei reclami.

Dal 2 maggio 2016, quindi, l'organico dell'Ufficio di fatto è stato composto dal menzionato istruttore amministrativo e dai due coadiutori, impiegati però in compiti amministrativi. Sino a questa data le mansioni svolte dall'istruttore amministrativo erano state garantite dallo stesso Difensore civico.

A far data dal 5 dicembre 2018, un secondo istruttore amministrativo è stato trasferito presso l'Ufficio di difesa civica e si è occupato dell'esame dei reclami.

A seguito dell'attribuzione al Difensore civico delle funzioni di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, veniva richiesta l'implementazione dell'organico attraverso la dotazione di un soggetto con profilo di Assistente sociale che, tuttavia, non è stato assegnato.

Non solo. A far data dal 29 settembre 2019, un istruttore amministrativo ha lasciato il servizio per raggiunti limiti di età senza essere, a fine esercizio, sostituito.

In sintesi.

Nell'anno 2011, i casi trattati dalla difesa civica furono 326 e non erano ancora state concretamente assegnate le funzioni di garanzia dei detenuti prima e dei minori poi. L'organico era formato da due istruttori amministrativi.

Benché, nell'anno 2019, siano stati trattati 1438 casi relativi alla difesa civica, 259 casi afferenti alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà – anche frutto di istanze collettive – e 34 casi relativi a minori, e nell'esercizio in esame, siano stati trattati 881 casi relativi alla Difesa civica, 64 casi afferenti alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà e 1.697 casi – seppure frutto di ponderose istanze collettive – relativi a minori, l'organico è tutt'ora formato da un solo istruttore amministrativo. Istruttore amministrativo che si occupa solo di parte del lavoro afferente alla difesa civica, mentre le altre pratiche di difesa civica e quelle di competenza della tutela dei ristretti e dei minori, così come tutte le attività correlate, sono prese in carico direttamente e personalmente dal Difensore civico.

Appare del tutto evidente come, allo stato, non possa essere assicurata che l'attività essenziale, cioè la disamina delle questioni rappresentate dagli utenti, con qualche preoccupazione di tenuta dell'Ufficio quando riprenderanno i colloqui in presenza.

È altresì da rilevare che a partire dal 23 marzo, in ossequio alle disposizioni emanate dalle autorità statali e regionali per prevenire e contrastare la diffusione della COVID-19, l'Ufficio del Difensore civico ha adottato, potendo farlo, il lavoro agile, sia per quanto concerne il Difensore civico sia per tutto il suo staff. Il Consiglio della Valle ha fornito, a chi ne era sprovvisto, i supporti informatici per lavorare dalla propria abitazione. I due coadiutori si sono

recati in Ufficio almeno una volta a settimana, avvicinandosi, per svolgere sia quelle attività che devono essere fatte direttamente in presenza, soprattutto per quanto concerne il ritiro, la protocollazione e lo smistamento della posta cartacea, benché l'invio di posta cartacea sia fortemente diminuito, sia quelle attività straordinarie conseguenti al trasloco dalla vecchia alla nuova sede. Il Difensore civico ha avuto modo di verificare che lo *smart working* funziona bene e che questa modalità possa essere una buona soluzione, anche come modalità ordinaria di lavoro, in una corretta ed equilibrata alternanza con la presenza in Ufficio.

### **3. Le risorse strumentali.**

Le dotazioni strumentali dell'Ufficio nel corso dell'esercizio in esame sono state adeguatamente monitorate dalla Struttura competente del Consiglio regionale.

Le risorse finanziarie originariamente iscritte a bilancio per le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio del Difensore civico, ammontanti a euro 210.100, ossia euro 32.400 in più rispetto al 2019 (mentre erano di euro 244.220 nel 2012, euro 193.290 nel 2013, euro 171.000 nel 2014 e nel 2015, euro 160.000 nel 2016, euro 148.200 nel 2017, euro 148.000 nel 2018 nonché di euro 177.700 nel 2019), si sono rivelate sufficienti.

Si precisa che in questo esercizio il capitolo concernente le trasferte è risultato più che sufficiente ad assicurare le attività essenziali del Difensore civico, anche nelle funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, tenuto conto che, pur prendendo parte con assiduità alle varie riunioni istituzionali, queste ultime si sono svolte prevalentemente in modalità telematica.

### **4. Le attività complementari.**

#### ***4.1. Rapporti istituzionali, relazioni esterne e comunicazione.***

Anche quest'anno il Difensore civico ha preso parte con regolarità alle riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, in presenza ad inizio anno e successivamente in modalità telematica, non solo perché lo scambio di esperienze con i colleghi è di fondamentale importanza per un proficuo esercizio del mandato, ma anche perché, come si è detto, il 14 febbraio 2017 ha accettato l'incarico biennale di Vice Presidente del Coordinamento nazionale stesso, incarico poi riconfermato nella seduta del Coordinamento nazionale del 26 febbraio 2019 per ulteriori due anni.

Inoltre, si ricorda che, nel corso dell'esercizio 2019, il Difensore civico valdostano aveva partecipato, come si è avuto modo di illustrare nella scorsa Relazione, alle riunioni dei due tavoli di lavoro, denominati rispettivamente *Coordinamento degli Organi di garanzia* e *Tavolo Gelli-Bianco*, organizzati entrambe in seno alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, al fine di redigere Linee di indirizzo delle Regioni e delle Province autonome in merito alla disciplina degli organi di garanzia – Difensore civico, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Garante dei diritti dei detenuti –, il primo mentre il secondo in ordine alla definizione di linee di indirizzo sul Garante della salute.

Nel corso del 2020, si sono tenuti, tramite piattaforma telematica, altri tre incontri per monitorare lo stato dell'arte riguardo alla tematica del Garante della salute, con particolare riferimento alla proposta di adozione, alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, delle predette linee di indirizzo.

Sul versante internazionale, il Difensore civico valdostano è stato, altresì, nominato componente del *Comité des Communications* nell'ambito dell'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.), la cui riunione di insediamento si è tenuta nel mese di settembre via piattaforma telematica.

Si ricorda, altresì, che in occasione della Conferenza dell'*Istituto internazionale dell'Ombudsman* (I.I.O.) che si è svolta a Gasteiz-Vittoria in *Euskadi*-Paesi Baschi dal 16 al 17 maggio 2018 sul tema generale *La buona governance ambientale: il ruolo delle istituzioni dei difensori civici nella difesa dei diritti ambientali*, il Difensore civico della Valle d'Aosta era stato nominato "Guest", cioè osservatore, nell'ambito del Comitato esecutivo europeo dell'I.I.O., l'organizzazione più rilevante in ambito mondiale in tema di difesa civica, ove vengono definite le linee di azione riguardo alle questioni di attualità internazionale. È stato un ulteriore motivo di soddisfazione: a livello personale e per il riconoscimento del ruolo del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano che, come si ricorda, il Difensore civico valdostano rappresenta quale Vice Presidente, nonché della difesa civica valdostana. In queste due vesti, il neo-osservatore ha portato l'esperienza maturata in questi anni, insistendo per la valorizzazione dei principi di sussidiarietà e di prossimità che stanno alla base della funzione e del concetto stesso di difesa civica.

Come concordato in *Euskadi* a maggio 2018, il Difensore civico valdostano in collaborazione con il Consiglio regionale della Regione autonoma Valle d'Aosta, la Sezione Europa dell'*Istituto internazionale dell'Ombudsman* (I.I.O.) e il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, ha organizzato ad Aosta il 28 e 29 marzo 2019 il *Séminaire I.I.O.* sul tema *Travailler en réseau: expériences et perspectives d'une réalité en évolution*.

Si è tratto di un'iniziativa collegata ai diversi ruoli ricoperti dal Difensore civico valdostano, Vice Presidente del Coordinamento nazionale e di osservatore nell'ambito del Comitato esecutivo europeo dell'I.I.O. Questo incontro è stato vissuto come un evento storico per la difesa civica valdostana, da sempre iscritta a questa Organizzazione internazionale di mediazione. Infatti, l'accogliere queste due giornate di lavoro è stato un onore e ha rappresentato un'importante occasione per far conoscere la realtà locale. La Valle d'Aosta, come ha evidenziato il Difensore civico regionale, è un *unicum*: piccola solo per dimensioni, nei secoli ha fatto tesoro delle sue peculiarità, ha saputo trasformare i vincoli in opportunità. In questa occasione si è affermato come il principio di prossimità sia stato rispettato e concretizzato, attraverso l'instaurazione di una feconda rete di sinergie tra Istituzioni e cittadini.

Per due giornate, si sono confrontati sul tema ventidue Difensori civici e funzionari degli Uffici di difesa civica provenienti oltre che dalle Regioni Liguria, Piemonte, Toscana, Valle d'Aosta, e dalle due Province autonome di Bolzano e di Trento, anche da vari Stati e Regioni europei quali Belgio, Catalogna, Croazia, Danimarca, Galles, Grecia, Irlanda, Malta, Paesi Baschi e Svezia.

Dopo i saluti di rito delle autorità regionali e dei vertici dell'I.I.O. e del Coordinamento nazionale, il programma dei lavori è stato articolato in modo da affrontare gli argomenti da prospettive diverse, favorendo lo scambio di esperienze. Sono infatti stati sviscerati svariati ambiti del lavoro in rete, ormai divenuto un'esigenza imprescindibile, quali il ruolo dell'I.I.O. rispetto agli organismi internazionali, le reti tra i Difensori civici europei, l'anticorruzione, la sanità e l'assistenza sociale, l'immigrazione e l'economia, con uno sguardo anche alla realtà valdostana, resa possibile grazie al prezioso contributo di esperti locali.

Il momento culminante del seminario internazionale è stato rappresentato dall'approvazione della *Déclaration d'Aoste* (Allegato 6), volta a sensibilizzare le Autorità italiane sull'istituzione della figura del Difensore civico nazionale. Infatti, con questo documento i Difensori civici hanno inteso sollecitare *“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”*. Tale atto è stato redatto in francese in omaggio al bilinguismo valdostano, nonostante la lingua veicolare del seminario sia stata l'inglese.

Il bilancio dei lavori è stato più che positivo, la partecipazione qualificata – basti pensare alla presenza dei Presidenti dell'*International Ombudsman Institute*, Peter Tyndall, e della Sezione

Europa I.I.O., Rafael Ribó I Massó – così come gli interventi particolarmente centrati nell’approfondimento dei diversi aspetti presi in considerazione.

Voglio qui rinnovare una volta ancora i ringraziamenti al Consiglio regionale per il sostegno convinto e ai suoi Uffici per l’indispensabile apporto organizzativo.

Per quanto attiene all’esercizio in esame, sempre nell’ambito internazionale, ma sul versante comunitario, ad iniziativa della Mediatrice europea, Emily O’Reilly, il 26 ottobre 2020, si è tenuta da Bruxelles in modalità telematica, la Conferenza annuale della Rete europea dei Difensori civici in occasione dei 25 anni dell’istituto del Mediatore europeo, nel corso della quale è stato declinato nei suoi vari aspetti il seguente tema: *La situazione democratica in Europa: investire su un’effettiva partecipazione cittadina*. È stata l’occasione per riflettere sull’evoluzione che deve assumere il ruolo dell’Ufficio di mediazione europeo divenendo sempre più efficace e influente. La Mediatrice europea e un gruppo di oratori di alto profilo hanno sviscerato il modo più efficace per monitorare l’amministrazione dell’Unione europea mentre affronta le principali sfide attuali e future.

Nel suo discorso di apertura dei lavori, Maroš Šefčovič, Vicepresidente per le Relazioni interistituzionali e le prospettive strategiche, ha dichiarato che la pandemia non solo ha messo a nudo le vulnerabilità ma ha anche offerto delle opportunità che l’Unione europea non può permettersi di trascurare. Ha, altresì, riaffermato l’esigenza di elaborare politiche basate su dati concreti, adeguate al futuro e incentrate sulla resilienza. Non ci si potrà aspettare un futuro facile: nuove tendenze e crisi continueranno a incidere sulle nostre vite. La prima relazione in materia di previsione strategica illustra il modo in cui si può rendere l’Europa più resiliente: potenziando l’autonomia strategica aperta e costruendo un futuro più equo, climaticamente neutro e sovrano sotto il profilo digitale. Alla luce dell’ambizioso piano europeo per la ripresa, la relazione in materia di previsione strategica 2020 ha esaminato la resilienza dell’Unione europea sotto 4 aspetti: sociale ed economico, geopolitico, verde e digitale. Per ciascun aspetto la relazione indica le capacità, le vulnerabilità e le opportunità evidenziate dalla crisi del coronavirus, che devono essere affrontate a medio e lungo termine.

Istituita nel 1996, la Rete è progressivamente diventata un valido strumento di collaborazione per i Difensori civici e il loro personale, un meccanismo efficace di cooperazione nell’esame dei casi. Tale Rete è particolarmente importante per la Mediatrice europea poiché le consente di trattare in maniera pronta ed efficace le denunce che esulano dal suo mandato in quanto di competenza di singoli Difensori civici nazionali o regionali. La condivisione delle esperienze e delle migliori pratiche è possibile grazie a seminari, incontri, alla redazione di un bollettino periodico, a un forum di discussione elettronico nonché a un quotidiano virtuale. Si sono rilevate parimenti efficaci nel potenziamento della Rete anche le visite della Mediatrice europea negli Stati membri e nei Paesi in via di adesione, organizzate da vari Difensori civici.

Il Difensore civico ha poi partecipato al convegno, organizzato dall'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna via piattaforma telematica, per fare il punto dell'esperienza maturata dai Difensori civici regionali, prendendo spunto dalle ricerche svolte in collaborazione con il Dipartimento di scienze giuridiche dell'università di Bologna, per riflettere sull'istituzione, le funzioni ed il ruolo del difensore civico di fronte alle più recenti trasformazioni dell'amministrazione derivanti dall'accelerazione dei processi di innovazione digitale e dalle esigenze dell'emergenza pandemica.

Al fine di promuovere la conoscenza del Difensore civico e di favorire il ricorso al medesimo da parte dei cittadini, questo Ufficio si è avvalso, come tradizione, della collaborazione dei mezzi di comunicazione, in mancanza del cui apporto non è ormai possibile comunicare con il grande pubblico, rilasciando interviste su argomenti specifici. Nell'anno in argomento non avendo avuto luogo la consueta audizione con la I<sup>a</sup> Commissione consiliare permanente del Consiglio della Valle *Istituzioni e autonomia*, anche la consueta conferenza stampa per presentare l'attività svolta nel corso dell'esercizio precedente è venuta meno. Per converso, è stata regolarmente aggiornata la sezione dedicata all'Istituto del sito Internet del Consiglio regionale.

Questo Ufficio, come si ricorda, aveva riproposto come ormai prassi, per l'anno scolastico 2019/2020, ai Dirigenti delle Istituzioni scolastiche della Valle e ai rispettivi Docenti delle discipline giuridiche, il Progetto difesa civica e scuola, avviato sin dal 2008, al fine di promuovere la cultura della difesa civica, anche nelle funzioni di Garante dei detenuti, nel mondo della scuola. Questo progetto, indirizzato agli studenti degli Istituti scolastici superiori e delle Scuole superiori paritarie valdostane, e in particolare a quelli delle classi terminali che, avvicinandosi alla maggiore età, stanno per acquistare la possibilità di esercitare direttamente i propri diritti, prevede, come in passato, incontri per classe o gruppo di classi, per contribuire ad accrescere nei giovani il senso civico, attraverso l'illustrazione di un Istituto di garanzia del cittadino, il Difensore civico, creato per concorrere alla composizione di un corretto rapporto tra cittadini e pubblica Amministrazione.

Tuttavia, nel corso dell'anno in esame, tutte le varie lezioni, già calendarizzate, presso alcune Scuole superiori di secondo grado sono poi state annullate a causa della pandemia da COVID-19.

### **4.2. Le altre attività.**

Sempre in attesa di un auspicato rinnovo, anche quest'anno non si sono tenute riunioni dell'Osservatorio, l'organismo istituito per verificare l'applicazione del Protocollo d'intesa tra il Ministero della Giustizia e la Regione autonoma Valle d'Aosta in tema di tutela dei diritti e

attuazione dei principi costituzionali di rieducazione e reinserimento del condannato, atto la cui vigenza è scaduta nel settembre 2017.

L'Osservatorio, unico ausilio per monitorare la situazione carceraria fino all'attribuzione nel 2011 al Difensore civico regionale delle funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, si era rivelato negli anni un utile strumento non solo di conoscenza ma anche di tutela dei ristretti.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Al termine della presentazione dell'attività svolta nel 2020 possono essere formulate alcune brevi considerazioni di sintesi e di prospettiva.

L'annualità appena trascorsa è stata aspramente condizionata dalla pandemia da COVID-19 che, per altro, ha sconvolto la realtà dell'intero Paese.

La cittadinanza è rimasta, comprensibilmente, prima del tutto sconcertata e poi notevolmente impaurita da succedersi di bollettini quotidiani da tempo di guerra.

L'attenzione è stata posta, come era più che logico ed umano, sul bene primario della salute e altre problematiche sono state momentaneamente accantonate.

L'Ente pubblico, poi, ha vissuto un periodo di estrema difficoltà, anche questo assolutamente comprensibile, nell'adattarsi ad un evento che mancava, per nostra fortuna, da cento anni.

Focalizzazione sulla salute e rallentamento dell'attività amministrativa hanno quindi comportato una diminuzione dei casi trattati, nella misura percentuale del 38,73%.

E in effetti, scorrendo i dati relativi ai singoli mesi, appare immediatamente all'occhio un trend, fino all'inizio del *lockdown*, in linea con il 2019, per poi contrarsi pesantemente nei mesi di marzo ed aprile e riprendere, gradatamente, nei mesi successivi, quando si facevano strada l'illusione di un depotenziamento del virus e la speranza di un ritorno alla normalità. Il numero complessivo dei casi è tornato a scendere quando si è manifestata la seconda ondata.

Nonostante tutto, credo di poter affermare che l'Ufficio del Difensore civico valdostano è rimasto un punto di riferimento per la cittadinanza e di questo non posso che essere soddisfatto.

I cittadini faticano – inevitabilmente – a districarsi nell'universo normativo che disciplina le loro azioni e che, talora, pone in difficoltà anche gli addetti ai lavori. Il compito del Difensore civico si caratterizza nell'educarli, nel senso originale latino *e ducere*, a dire nell'accompagnarli nella comprensione delle norme, perché siano messi nelle condizioni di effettuare serenamente le loro scelte.

La scelta del convenzionamento con il Consiglio della Valle per avvalersi del Difensore civico regionale, compiuta dalla totalità degli Enti locali valdostani nell'esercizio 2018, appare significativa, perché testimonia la fiducia delle Autonomie locali valdostane nella capacità di questo Ufficio di sostenerle nell'impegno a garantire il rispetto dei canoni di buon andamento e di imparzialità.

La garanzia per i cittadini di tutela a livello locale, che, a seguito della soppressione del Difensore civico comunale disposta con legge finanziaria dello Stato 2010, in gran parte nel

territorio nazionale può apparire ormai un'illusione, non è lontana dal divenire in Valle d'Aosta concreta realtà.

Le considerazioni sinora svolte hanno valore nella misura in cui il Difensore civico sia effettivamente capace di adempiere alla sua missione, ovvero di proteggere adeguatamente i cittadini e di contribuire nello stesso tempo al miglioramento dell'azione amministrativa.

In questa prospettiva, la Relazione documenta il ruolo in concreto esercitato da questo Ufficio di difesa civica, nei termini che di seguito vengono riassunti.

In alcuni casi, i cittadini hanno chiesto consigli per risolvere direttamente i loro problemi con l'Amministrazione, senza dover ricorrere alla mediazione dell'Ufficio.

In molti casi, poi, i cittadini si sono rivolti al Difensore civico per ottenere non tanto un intervento quanto piuttosto chiarimenti esaurienti riguardo ad attività esplicate o a comportamenti assunti dalle Amministrazioni, ricevendo rassicurazioni in ordine alla loro rispondenza a canoni di buona amministrazione.

Diversamente, l'Ufficio ha esercitato la propria funzione di tutela in senso stretto, a fronte della quale le Amministrazioni hanno mostrato generalmente di essere disponibili a risolvere le questioni sottoposte loro dal Difensore civico e ad adeguarsi alle osservazioni da questi formulate.

Mediante l'esercizio delle funzioni di intervento del Difensore civico sono stati raggiunti risultati che trascendono la vicenda specifica, e ciò non soltanto perché la soluzione del singolo caso si riflette potenzialmente sulla posizione dei portatori di interessi analoghi a quelli dell'istante, ma anche perché ai rilievi critici si sono talora accompagnate raccomandazioni di carattere generale, normalmente recepite dalle Amministrazioni, anche attraverso l'introduzione di buone prassi.

In questo esercizio, come si diceva nel capitolo 2, la percentuale maggiore di interventi è avvenuta negli ambiti del settore dell'ordinamento, a carattere trasversale, nell'ambito del quale si ricomprendono, tra le altre, citando le materie più rilevanti in termini numerici, i beni pubblici, le sanzioni amministrative, i tributi fra i quali anche quelli locali, i servizi pubblici, la residenza, i rapporti istituzionali nonché i danni. Seguono i settori dell'organizzazione, segnatamente in ordine al rapporto di lavoro alle dipendenze dell'Ente pubblico, dell'assetto del territorio che ricomprende tra l'altro l'edilizia, le espropriazioni nonché l'urbanistica e le opere pubbliche, dell'istruzione, cultura e formazione professionale che ricomprende il personale docente, le provvidenze economiche, l'istruzione nonché i beni e le attività culturali, e ancora il settore della sanità per servizi sanitari, e dell'ambiente che ricomprende i rifiuti e la caccia e la pesca.

Il settore dell'assistenza sociale ha fatto registrare un cospicuo decremento, dovuto principalmente al venire meno di varie istanze collettive; esso ricomprende varie tematiche quali la cittadinanza e l'immigrazione, le politiche sociali, l'emergenza abitativa pubblica e la previdenza e assistenza.

Dall'insieme delle istanze presentate all'Ufficio, si possono trarre le considerazioni che seguono.

Trattando del 2020, non si può che riconoscere il carattere totalizzante della pandemia che ha infettato il mondo intero.

L'anno scorso mi ero soffermato sui cittadini in stato di disagio, portatori di un malessere di fronte alla quotidianità della vita, vittime di un senso di sconcerto, di spaesamento, in certi casi di estraneità.

Concretamente, soggetti che perdono il lavoro, gli affetti, la casa, che appaiono inermi e confusi.

Oggi, nel pieno della seconda ondata che non accenna a finire, il primo obiettivo è e deve essere quello della salute dei singoli e della comunità di cui fanno parte. L'aspetto economico viene in qualche modo alleviato dai ristori.

Ma non si può non guardare più in là del proprio naso. Quando la pandemia terminerà e la salute sarà garantita, avremo il tempo e il modo di osservare e di prendere atto delle macerie che ci saranno lasciate e che comporteranno conseguenze economiche e sociali. Conseguenze di cui, per senso di responsabilità, dobbiamo già occuparci, perché sono ampiamente prevedibili.

Saranno necessari sacrifici, a cui dovranno essere chiamati tutti, così come tutti dovranno beneficiare della rinascita.

Sarebbe assai pericoloso e fuorviante se ognuno, ogni categoria, pensasse di salvare se stesso, magari a scapito di altri. Pericoloso, in quanto innesterebbe inevitabili tensioni sociali. Fuorviante, poiché nessuno si salverà da solo.

Sono concetti cui avevo accennato anche nella passata Relazione, quando osservavo che si nota sempre di meno il senso della collettività, dell'appartenenza ad una comunità, il cui destino, invece, dipende, ci piaccia o meno, dal nostro sapere essere comunità.

Rassegno le osservazioni di questa mia nona relazione con l'auspicio che i suoi elementi contenutistici possano costituire un'occasione di confronto e di stimolo ad aumentare la qualità dell'azione amministrativa, contribuendo, in definitiva, a facilitare i rapporti tra Cittadino e Amministrazioni cui è destinata.

## APPENDICE

ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale.....	53
ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative. ....	67
ALLEGATO 3 – Proposta di legge di Istituzione del Difensore civico nazionale .....	82
ALLEGATO 4 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.....	87
ALLEGATO 5 – Déclaration d’Aoste – 29 marzo 2019. ....	89
ALLEGATO 6 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite. ....	95
ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa. ....	101
ALLEGATO 8 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa. ....	103
ALLEGATO 9 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.....	105
ALLEGATO 10 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite. ....	107
ALLEGATO 11 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019. ....	110
ALLEGATO 12 – Elenco dei Comuni convenzionati. ....	115
ALLEGATO 13 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.....	118
ALLEGATO 14 – Elenco attività complementari. ....	119
ALLEGATO 15 – Regione autonoma Valle d’Aosta. ....	122
ALLEGATO 16 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi. ....	134
ALLEGATO 17 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta. ....	138
ALLEGATO 18 – Comuni valdostani convenzionati. ....	141
1 – Comune di Allein.....	141
2 – Comune di Antey-Saint-André.....	141
3 – Comune di Aosta .....	141
4 – Comune di Arnad.....	144
5 – Comune di Arvier .....	144
6 – Comune di Avise .....	144
7 – Comune di Ayas .....	145
8 – Comune di Aymavilles .....	145
9 – Comune di Bard.....	145
10 – Comune di Bionaz .....	146
11 – Comune di Brissogne.....	146
12 – Comune di Brusson .....	146

13 – Comune di Challand-Saint-Anselme .....	146
14 – Comune di Challand-Saint-Victor .....	146
15 – Comune di Chambave.....	147
16 – Comune di Chamois .....	147
17 – Comune di Champdepraz .....	147
18 – Comune di Champorcher.....	147
19 – Comune di Charvensod.....	147
20 – Comune di Châtillon.....	148
21 – Comune di Cogne .....	149
22 – Comune di Courmayeur.....	149
23 – Comune di Donnas .....	151
24 – Comune di Doues .....	151
25 – Comune di Émarèse.....	152
26 – Comune di Étroubles .....	152
27 – Comune di Fénis.....	152
28 – Comune di Fontainemore .....	153
29 – Comune di Gaby .....	153
30 – Comune di Gignod.....	153
31 – Comune di Gressan.....	154
32 – Comune di Gressoney-La-Trinité.....	156
33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean.....	156
34 – Comune di Hône.....	156
35 – Comune di Introd.....	156
36 – Comune di Issime .....	156
37 – Comune di Issogne .....	156
38 – Comune di Jovençon.....	157
39 – Comune di La Magdeleine.....	157
40 – Comune di La Salle .....	157
41 – Comune di La Thuile.....	157
42 – Comune di Lillianes.....	157
43 – Comune di Montjovet.....	158
44 – Comune di Morgex .....	159
45 – Comune di Nus .....	160
46 – Comune di Ollomont .....	160
47 – Comune di Oyace .....	161
48 – Comune di Perloz .....	161
49 – Comune di Pollein .....	161
50 – Comune di Pontboset.....	161
51 – Comune di Pontey .....	161
52 – Comune di Pont-Saint-Martin.....	161
53 – Comune di Pré-Saint-Didier .....	162
54 – Comune di Quart .....	162
55 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame .....	162
56 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges.....	163
57 – Comune di Roisan .....	163
58 – Comune di Saint-Christophe.....	163
59 – Comune di Saint-Denis.....	163
60 – Comune di Saint-Marcel.....	164
61 – Comune di Saint-Nicolas.....	164
62 – Comune di Saint-Oyen .....	164
63 – Comune di Saint-Pierre.....	164

64 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses .....	164
65 – Comune di Saint-Vincent .....	165
66 – Comune di Sarre .....	165
67 – Comune di Torgnon.....	165
68 – Comune di Valgrisenche.....	165
69 – Comune di Valpelline.....	165
70 – Comune di Valsavarenche .....	165
71 – Comune di Valtournenche .....	166
72 – Comune di Verrayes .....	166
73 – Comune di Verrès .....	166
74 – Comune di Villeneuve .....	166
<b>ALLEGATO 19 – Unités des Communes valdôtaines. ....</b>	<b>167</b>
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.....	167
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	167
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	167
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis .....	167
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	167
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	168
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	168
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser .....	168
<b>ALLEGATO 20 – Amministrazioni periferiche dello Stato. ....</b>	<b>169</b>
<b>ALLEGATO 21 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi. ....</b>	<b>173</b>
<b>ALLEGATO 22 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso civico.....</b>	<b>174</b>
<b>ALLEGATO 23 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza. ....</b>	<b>175</b>
<b>ALLEGATO 24 – Questioni tra privati. ....</b>	<b>186</b>
<b>ALLEGATO 25 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....</b>	<b>191</b>



## **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)*<sup>1</sup>

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)*<sup>2</sup>

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)*<sup>3</sup>

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,

---

<sup>1</sup> Articolo inserito dall'articolo 1 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>2</sup> Articolo inserito dall'articolo 2 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>3</sup> 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. 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 giurisprudenza<sup>4</sup>;
- c) età superiore a quarant'anni;
- d) non aver riportato condanne penali;
- e) delle cause di ineleggibilità indicate all'articolo 7, commi 1 e 1bis<sup>5</sup>;
- f) conoscenza della lingua francese, accertata con le modalità di cui all'articolo 5<sup>6</sup>.

#### 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.

---

<sup>4</sup> Lettera così sostituita dall'articolo 3, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>5</sup> Lettera così modificata dall'articolo 3, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>6</sup> Lettera così modificata dall'articolo 3, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

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 regionale<sup>7</sup>.
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 amministrazione<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Comma così modificato dall'articolo 4, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>8</sup> Lettera così modificata dall'articolo 5, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

- 1bis. Non è, inoltre, eleggibile all'Ufficio del Difensore civico chi abbia ricoperto tale carica per due mandati, indipendentemente dalla durata dei mandati stessi<sup>9</sup>.
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 regionale<sup>10</sup>.
  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.
  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 regione<sup>11</sup>.
  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

<sup>9</sup> Comma inserito dall'articolo 5, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>10</sup> Comma così modificato dall'articolo 5, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>11</sup> Comma così modificato dall'articolo 5, comma 4, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

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 volta<sup>12</sup>.
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 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 regionale<sup>13</sup>.
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 mandato<sup>14</sup>.
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 regionali<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Comma così modificato dall'articolo 6, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>13</sup> Comma così modificato dall'articolo 6, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>14</sup> Comma così sostituito dall'articolo 6, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>15</sup> Comma inserito dall'articolo 7 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

## Art. 10bis

*(Aspettativa e regime contributivo)*<sup>16</sup>

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.

## 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 servizi<sup>17</sup>;
  - 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 mandato<sup>18</sup>.
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

<sup>16</sup> Articolo inserito dall'articolo 8 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>17</sup> Lettera così modificata dall'articolo 9, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>18</sup> Comma inserito dall'articolo 9, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

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;
  - 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) <sup>19</sup>.
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.

---

<sup>19</sup> Lettera abrogata dall'articolo 13 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

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 una relazione sull'attività svolta in qualità di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale. Le relazioni sono illustrate dal Difensore stesso alla Commissione consiliare competente in materia di difesa civica<sup>20</sup>.
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.

---

<sup>20</sup> Comma così sostituito dall'articolo 10 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

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, può<sup>21</sup>:
  - 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).
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.

---

<sup>21</sup> Comma così modificato dall'articolo 11 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

## CAPO IV

## DISPOSIZIONI FINANZIARIE, TRANSITORIE E FINALI

## 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.

## 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 pubblico<sup>22</sup>.

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 ricorsi<sup>23</sup>)*

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.

<sup>22</sup> 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.

<sup>23</sup> 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 decisione<sup>24</sup>.

5. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono disciplinate dal codice del processo amministrativo<sup>25</sup>.

5bis.<sup>26</sup>

6.<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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 metà<sup>28</sup>.
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 provinciali<sup>29</sup>.
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.

---

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> 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)*<sup>30, 31, 32</sup>

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.

---

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> 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 respinto<sup>33</sup>.
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

---

<sup>33</sup> 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:<sup>34</sup>
  - 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;<sup>35</sup>

<sup>34</sup> 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.

<sup>35</sup> 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.<sup>36</sup>

**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)*<sup>37</sup>

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 giorni<sup>38</sup>.
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.

---

<sup>36</sup> Comma così sostituito dalla legge di conversione 26 marzo 2010, n. 42.

<sup>37</sup> 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.

<sup>38</sup> 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.<sup>39</sup>
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.

---

<sup>39</sup> 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*<sup>40</sup>

#### Art. 5

##### *(Accesso civico a dati e documenti)*<sup>41</sup>

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

<sup>40</sup> Intitolazione inserita dall'articolo 5, comma 2, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

<sup>41</sup> 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 comunicazione.

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 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)*<sup>42</sup>

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.
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,

---

<sup>42</sup> Articolo inserito dall'articolo 6, comma 2, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

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.<sup>43</sup>

#### Art. 5-ter

*(Accesso per fini scientifici ai dati elementari raccolti per finalità statistiche)*<sup>44, 45</sup>

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 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.<sup>46</sup>
  
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

<sup>43</sup> In attuazione di quanto disposto dal presente comma vedi la Deliberazione 28 dicembre 2016, n. 1309/2016.

<sup>44</sup> Articolo inserito dall'articolo 6, comma 2, decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97.

<sup>45</sup> Le linee guida previste dal presente articolo sono state adottate con Direttiva 7 novembre 2018, n. 11.

<sup>46</sup> Lettera così modificata dall'articolo 22, comma 15, decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

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.
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 3 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 – Proposta di legge di Istituzione del Difensore civico nazionale**

Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano

### **PROPOSTA DI LEGGE ISTITUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO NAZIONALE**

#### **INDICE**

- Art. 1 – Istituzione del Difensore civico nazionale
- Art. 2 – Funzioni del Difensore civico nazionale
- Art. 3 – Istanza al Difensore civico nazionale
- Art. 4 – Poteri
- Art. 5 – Istruttoria
- Art. 6 – Nomina del Difensore civico nazionale
- Art. 7 – Risorse umane, strumentali e sede
- Art. 8 – Dotazione finanziaria
- Art. 9 – Relazione sull'attività svolta
- Art. 10 – Relazioni istituzionali
- Art. 11 – Abrogazione

#### **Art. 1**

##### *(Istituzione del Difensore civico nazionale)*

1. Al fine di assicurare la piena attuazione dei principi sanciti dagli articoli 3 e 97 della Costituzione e in armonia con la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e con gli indirizzi elaborati dall'Organizzazione delle Nazioni Unite e dal Consiglio d'Europa, secondo i parametri definiti dai documenti internazionali, con particolare riferimento alla Risoluzione 48/134 dell'Assemblea Generale Nazioni Unite del 20 dicembre 1993, alla Risoluzione 327(2011) del 18 ottobre 2011 e alla Raccomandazione 309 (2011) del 18 ottobre 2011 dal Congresso dei poteri Locali e regionali del Consiglio d'Europa, è istituito il Difensore civico nazionale.
2. Il Difensore civico nazionale esercita le proprie funzioni in piena autonomia e indipendenza, in condizioni di autonomia finanziaria ed organizzativa e non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

## Art. 2

*(Funzioni del Difensore civico nazionale)*

1. Il Difensore civico nazionale esercita le proprie funzioni nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato, delle aziende statali e delle società di ambito nazionale o sovraregionale costituite da parte di amministrazioni pubbliche o partecipate dalle medesime, totalmente o parzialmente, direttamente o indirettamente, degli enti pubblici non territoriali di ambito nazionale o sovraregionale sottoposti alla vigilanza dello Stato; dei soggetti di diritto pubblico aventi competenza territoriale di ambito nazionale o sovraregionale e dei gestori di pubblici servizi e soggetti di diritto privato che esercitano attività di pubblico interesse a livello nazionale o sovraregionale. Vigila sul rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali, così come definiti dalla legislazione di settore. Le disposizioni del presente comma non si applicano alle amministrazioni statali che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.
2. I Difensori civici regionali e delle Province autonome esercitano le proprie funzioni anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.
3. Il Difensore civico nazionale assicura 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'azione amministrativa.
4. Ai fini di cui ai commi 1 e 2, il Difensore civico nazionale esercita funzioni di mediazione, di proposta, di valutazione, di impulso e di informazione.
5. Il Difensore civico nazionale assicura idonee forme di collaborazione con l'organismo di coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano e, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia delle regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, con i Difensori civici regionali e territoriali.
6. Il Difensore civico nazionale promuove l'istituzione in tutte le Regioni e Province autonome della figura del Difensore civico regionale, adoperandosi per la sua costituzione laddove non sia presente.

## Art. 3

*(Istanza al Difensore civico nazionale)*

1. Ogni persona fisica e giuridica ha diritto di chiedere, senza formalità e senza oneri, l'intervento del Difensore civico nazionale per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti di atti, provvedimenti o comportamenti dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 1.

## Art. 4

*(Poteri)*

1. Il Difensore civico nazionale interviene su istanza di parte o di propria iniziativa in riferimento a qualsiasi problema inerente l'ambito della propria competenza.

2. Il Difensore civico nazionale, nell'esercizio delle sue funzioni, ha il diritto di:
  - a) prendere visione ed ottenere copia di tutti gli atti e i documenti necessari all'esercizio delle proprie funzioni, senza le limitazioni connesse al segreto di ufficio, anche nel caso in cui si tratti di documenti sottratti per legge o per regolamento all'accesso. Il Difensore civico nazionale è tenuto al segreto sulle notizie delle quali sia venuto a conoscenza in ragione del proprio ufficio e che, in base alla legge, sono escluse dal diritto di accesso o comunque soggette a segreto o a divieto di divulgazione;
  - b) chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione;
  - c) accedere a qualsiasi sede o ufficio dei soggetti destinatari degli interventi;
  - d) convocare, entro il termine di quindici giorni, il responsabile del procedimento o i dirigenti delle strutture amministrative per procedere ad un esame congiunto della questione oggetto di intervento. In tali casi è fatto obbligo ai soggetti convocati di rendersi disponibili per l'incontro con il Difensore civico nazionale;
  - e) chiedere l'attivazione del procedimento disciplinare in caso di mancata collaborazione da parte dei soggetti interpellati ovvero di rifiuto, espresso o tacito, di dar seguito alla convocazione ricevuta. In tal caso il Difensore civico nazionale deve essere informato dell'attivazione della procedura disciplinare e dell'esito della stessa;
  - f) prospettare alle amministrazioni di competenza situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa, sollecitando gli opportuni provvedimenti;
  - g) costituirsi parte civile nei procedimenti penali nei quali è contestata l'aggravante di cui all'articolo 36 della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), nei territori privi di Difensore civico della Regione o della Provincia autonoma.
3. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico nazionale, che può valutare se sospendere l'intervento medesimo in attesa della pronuncia giurisdizionale.
4. Nei casi in cui la legge preveda che il Difensore civico nazionale si costituisca parte civile, l'avvio dell'azione penale gli viene comunicato da parte del Pubblico Ministero con le forme di cui all'articolo 369 del Codice di procedura penale.
5. Laddove necessario il Difensore civico nazionale può avvalersi per l'assistenza in giudizio dall'Avvocatura dello Stato.

#### Art. 5

##### *(Istruttoria)*

1. Il Difensore civico nazionale invita le amministrazioni o i soggetti interessati a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti considerati utili per la verifica del fondamento dell'istanza ricevuta o comunque al fine di accertare i fatti oggetto dell'iniziativa attivata d'ufficio.
2. Le amministrazioni interpellate sono tenute a rendere note al Difensore civico nazionale le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto che fondano l'eventuale non accoglimento, anche parziale, delle richieste da questi formulate.

3. Esaurita l'istruttoria, il Difensore civico nazionale formalizza le proprie conclusioni, dandone comunicazione alle parti. Qualora lo ritenga opportuno, indirizza suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, ai soggetti destinatari del proprio intervento.
4. Qualora l'amministrazione interpellata ritenga di non poter accogliere, in tutto o in parte, le osservazioni del Difensore civico, fornisce adeguata motivazione in fatto e in diritto.
5. Il Difensore civico nazionale informa gli interessati circa l'andamento e l'esito dell'istruttoria indicando, se opportuno, le eventuali ed ulteriori forme di tutela dei diritti e degli interessi azionabili in sede amministrativa o giurisdizionale.
6. Il Difensore civico nazionale è tenuto al segreto d'ufficio, anche dopo la cessazione della carica.

#### Art. 6

##### *(Nomina del Difensore civico nazionale)*

1. Il Difensore civico nazionale è nominato con decreto adottato d'intesa dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati tra i cittadini in possesso dei requisiti per l'elezione alla Camera dei Deputati dotati di comprovata competenza giuridico-amministrativa e che diano garanzia di imparzialità e di indipendenza. Al Difensore civico nazionale è riconosciuto un trattamento economico complessivo pari a quello previsto per il Presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.
2. Il Difensore civico nazionale resta in carica sei anni e non può essere rinnovato. Entro i sei mesi precedenti alla scadenza del mandato sono avviate le procedure per la nuova nomina. Il Difensore civico nazionale esercita le sue funzioni fino all'entrata in carica del suo successore.
3. Il Difensore civico nazionale non può esercitare, a pena di decadenza, alcuna attività commerciale o professionale, né può essere amministratore o dipendente di soggetti pubblici o privati, né ricoprire altri uffici pubblici di qualsiasi natura. Se dipendente pubblico è collocato in aspettativa per l'intera durata del mandato.
4. Al Difensore civico si applicano le cause di ineleggibilità e di incompatibilità previste per i membri della Camera dei Deputati. L'eventuale sopravvenienza di tali cause se non tempestivamente rimosse, determina la revoca dall'incarico.
5. Il mandato cessa prima del termine di cui al comma 2 nel caso di dimissioni, morte, impedimento permanente, decadenza e revoca per gravi motivi, quest'ultima da adottarsi con decreto d'intesa dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati.

#### Art. 7

##### *(Risorse umane, strumentali e sede)*

1. Per lo svolgimento delle funzioni assegnate, il Difensore civico nazionale si avvale di un apposito Ufficio e, qualora necessario, di consulenze esterne nel rispetto della normativa vigente. I Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, d'intesa tra loro, mettono a disposizione dell'Ufficio locali da destinare a sede del medesimo e le necessarie risorse umane e strumentali.

2. Le spese per l'espletamento delle funzioni di cui all'articolo 2 e per le attività connesse e strumentali, nonché per il funzionamento dell'Ufficio, sono poste a carico di un fondo stanziato a tale scopo nel bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri e iscritto in apposita unità previsionale di base dello stesso bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Art. 8

*(Dotazione finanziaria)*

(...)

Art. 9

*(Relazione sull'attività svolta)*

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il Difensore civico nazionale invia ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente con la quale rappresenta le problematiche esaminate, le disfunzioni riscontrate, i rimedi normativi o organizzativi ritenuti utili e i risultati conseguiti.
2. In ogni momento può presentare relazioni di carattere o interesse settoriale, anche al fine di sollecitare l'iniziativa legislativa da parte del Parlamento.

Art. 10

*(Relazioni istituzionali)*

1. Il Difensore civico nazionale e i Difensori civici regionali collaborano con il Garante per la protezione dei dati personali e con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, nelle forme e modalità che verranno definite per il tramite di apposite convenzioni.
2. Il Difensore civico nazionale collabora all'attività delle reti internazionali dei Difensori civici e delle autorità consimili diversamente nominate, nonché all'attività di organizzazioni e istituti internazionali con le medesime funzioni di tutela.
3. Il Difensore civico nazionale promuove rapporti di collaborazione e di consultazione con le associazioni di tutela dei cittadini e utenti e con altre autorità e organismi di garanzia dei diritti e degli interessi, al fine di favorire la realizzazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e di diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

Art. 11

*(Abrogazione)*

1. È abrogato l'articolo 16, comma 1, della legge 15 maggio 1997, n. 127 (Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo).

## ALLEGATO 4 – 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 amministrazione, 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](mailto:info@difesacivicaitalia.it) - [www.difesacivicaitalia.it](http://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 5 – 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](mailto:info@difesacivicaitalia.it) - [www.difesacivicaitalia.it](http://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;

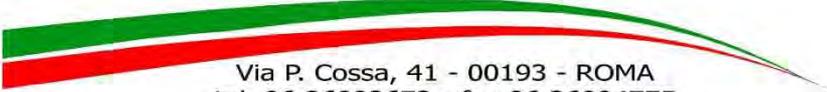
che l’Italia è, purtroppo, l’unico stato fondatore dell’Unione Europea e del Consiglio D’Europa privo di un compiuto sistema di difesa civica a livello nazionale, nonostante che la presenza del Difensore civico sia considerata parametro di democraticità delle istituzioni;

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](mailto:info@difesacivicaItalia.it) - [www.difesacivicaItalia.it](http://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](mailto:info@difesacivicaitalia.it) - [www.difesacivicaitalia.it](http://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](mailto:info@difesacivicaitalia.it) - [www.difesacivicaitalia.it](http://www.difesacivicaitalia.it)

## ALLEGATO 6 – 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 7 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell'Assemblea generale delle Nazioni unite.

### Résolution 48/134 (1993)<sup>47</sup>

#### 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 1987<sup>48</sup>, 1988/72 du 10 mars 1988<sup>49</sup>, 1989/52 du 7 mars 1989<sup>50</sup>, 1990/73 du 7 mars 1990<sup>51</sup>, 1991/27 du 5 mars 1991<sup>52</sup> et 1992/54 du 3 mars 1992<sup>53</sup>, et prenant note de la résolution 1993/55 de la Commission, en date du 9 mars 1993<sup>54</sup>,

*Soulignant* l'importance que la Déclaration universelle des droits de l'homme<sup>55</sup>, les Pactes internationaux relatifs aux droits de l'homme<sup>56</sup> 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

<sup>47</sup> Texte adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 20 décembre 1993 (85<sup>e</sup> séance plénière) sur le rapport de la troisième Commission.

<sup>48</sup> Voir Documents officiels du Conseil économique et social, 1987, Supplément n° 5 et rectificatifs (E/1987/18 et Corr. 1 et 2), chap. II.

<sup>49</sup> Ibid., 1988, Supplément n° 2 et rectificatif (E/1988/12 et Corr. 1), chap. II, sect. A.

<sup>50</sup> Ibid., 1989, Supplément n° 2 (E/1989/20), chap. II, sect. A.

<sup>51</sup> Ibid., 1990, Supplément n° 2 et rectificatifs (E/1990/22 et Corr. 1 et 2), chap. II, sect. A.

<sup>52</sup> Ibid., 1991, Supplément n° 2 (E/1991/22), chap. II, sect. A.

<sup>53</sup> Ibid., 1992, Supplément n° 2 (E/1992/22), chap. II, sect. A.

<sup>54</sup> Ibid., 1993, Supplément n° 3 (E/1993/23), chap. II, sect. A.

<sup>55</sup> Résolution 217 A (III).

<sup>56</sup> 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 Vienne<sup>57</sup>, 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 jour<sup>58</sup>, 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 ;

---

<sup>57</sup> A/CONF.157/24 (Partie I), chap. III.

<sup>58</sup> 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 publics ; 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 8 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.

### Résolution 327 (2011)<sup>59</sup>

#### 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

<sup>59</sup> Discussion et adoption par le Congrès le 18 octobre 2011, 1<sup>ère</sup> 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 9 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.

### Recommandation 309 (2011)<sup>60</sup>

#### 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) ;

<sup>60</sup> Discussion et adoption par le Congrès le 18 octobre 2011, 1<sup>ère</sup> 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 10 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.

### Résolution n° 1959 (2013)<sup>61</sup>

#### 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 ombudsmen 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<sup>er</sup> 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 ;

<sup>61</sup> Discussion par l’Assemblée le 4 octobre 2013 (36<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 11 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell'Assemblea generale delle Nazioni unite.

### Résolution 69/168 (2014)<sup>62</sup>

#### 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'homme<sup>63</sup>,

*Rappelant* la Déclaration et le Programme d'action de Vienne adoptés le 25 juin 1993 par la Conférence mondiale sur les droits de l'homme<sup>64</sup>, 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 2013<sup>65</sup> et 27/18 du 25 septembre 2014<sup>66</sup> 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

<sup>62</sup> Texte adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 18 décembre 2014 (69<sup>e</sup> séance plénière) sur la base du rapport de la Troisième Commission (A/69/488/Add.2 et Corr. 1).

<sup>63</sup> Résolution 217 A (III).

<sup>64</sup> A/CONF.157/24 (Part I), chapitre III.

<sup>65</sup> Voir *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-huitième session, Supplément n° 53 (A/68/53)*, chapitre V, section A.

<sup>66</sup> *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 général<sup>67</sup> 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 2014<sup>68</sup>, 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 ;

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

---

<sup>67</sup> A/69/287.

<sup>68</sup> A/HRC/27/39.

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 ombudsmans, 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 Vienne<sup>69</sup>, 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)<sup>70</sup> 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<sup>e</sup> séance plénière  
18 décembre 2014*

---

<sup>69</sup> A/CONF.157/24 (Part I), chap. III.

<sup>70</sup> Résolution 48/134, annexe.

## **ALLEGATO 12 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019.**

**Avis n° 897 / 2017<sup>71</sup>**

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

*La Commission européenne pour la démocratie par le droit (« Commission de Venise<sup>72</sup> »),*

*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 ;*

---

<sup>71</sup> 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<sup>e</sup> session plénière (Venise, les 15-16 mars 2019).

<sup>72</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> séance plénière  
Venezia, les 15-16 mars 2019*

**ALLEGATO 13 – Elenco dei Comuni convenzionati.**

<b>N.</b>	<b>Comune</b>	<b>Sottoscrizione della convenzione</b>	<b>Scadenza della convenzione</b>
1	Allein	26.6.2007	25.6.2022
2	Antey-Saint-André	14.1.2014	13.1.2024
3	Aosta	29.5.2007	6.5.2022
4	Arnad	2.10.2012	1° 10.2022
5	Arvier	23.12.2008	22.12.2023
6	Avisè	3.7.2007	2.7.2022
7	Ayas	8.1.2013	7.1.2023
8	Aymavilles	11.12.2007	10.12.2022
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	23.4.2022
13	Challand-Saint-Anselme	16.4.2013	15.4.2023
14	Challand-Saint-Victor	21.8.20012	20.8.2022
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	7.5.2022
19	Charvensod	28.6.2007	27.6.2022
20	Châtillon	6.6.2007	5.6.2022
21	Cogne	30.10.2007	15.10.2022
22	Courmayeur	3.08.2018	2.08.2023
23	Donnas	13.8.2012	12.8.2022
24	Doues	21.1.2008	20.1.2023

<b>N.</b>	<b>Comune</b>	<b>Sottoscrizione della convenzione</b>	<b>Scadenza della convenzione</b>
25	Émarèse	16.10.2012	15.10.2022
26	Étroubles	11.10.2007	10.10.2025
27	Fénis	28.6.2007	27.6.2022
28	Fontainemore	6.10.2009	5.10.2024
29	Gaby	29.5.2007	28.5.2022
30	Gignod	26.8.2009	25.8.2024
31	Gressan	19.10.2007	18.10.2022
32	Gressoney-La-Trinité	23.4.2013	22.4.2023
33	Gressoney-Saint-Jean	29.5.2007	28.5.2022
34	Hône	26.1.2010	25.1.2025
35	Introd	17.8.2007	16.8.2022
36	Issime	24.7.2007	23.7.2022
37	Issogne	7.8.2007	6.8.2022
38	Jovençon	11.12.2007	10.12.2022
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	5.8.2022
47	Oyace	21.4.2017	20.4.2022
48	Perloz	9.8.2007	8.8.2022
49	Pollein	8.6.2007	7.6.2022

<b>N.</b>	<b>Comune</b>	<b>Sottoscrizione della convenzione</b>	<b>Scadenza della convenzione</b>
50	Pontboset	2.3.2010	1.3.2025
51	Pontey	10.7.2007	9.7.2022
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	30.5.2022
55	Rhêmes-Notre-Dame	25.11.2008	24.11.2023
56	Rhêmes-Saint-Georges	25.1.2011	24.1.2021
57	Roisan	2.10.2007	1.10.2022
58	Saint-Christophe	26.6.2007	25.6.2022
59	Saint-Denis	23.2.2010	22.2.2025
60	Saint-Marcel	28.9.2010	27.9.2025
61	Saint-Nicolas	7.8.2007	6.8.2022
62	Saint-Oyen	5.12.2007	4.12.2022
63	Saint-Pierre	13.4.2010	12.4.2025
64	Saint-Rhémy-en-Bosses	4.12.2007	3.12.2022
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	6.8.2022
69	Valpelline	3.7.2007	2.7.2022
70	Valsavarenche	31.7.2007	30.7.2022
71	Valtournenche	30.10.2007	29.10.2022
72	Verrayes	25.3.2010	24.3.2025
73	Verrès	5.8.2008	4.8.2023
74	Villeneuve	28.8.2007	27.8.2022

**ALLEGATO 14 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.**

<b>N.</b>	<b>Unités des Communes valdôtaines</b>	<b>Sottoscrizione della convenzione</b>	<b>Scadenza della convenzione</b>
1	Valdigne – Mont-Blanc	10.7.2007	9.7.2022
2	Grand-Paradis	25.3.2008	24.3.2023
3	Grand-Combin	5.7.2007	4.7.2022
4	Mont-Émilis	24.7.2007	23.7.2022
5	Mont-Cervin	14.6.2007	13.6.2022
6	Évançon	11.2.2010	10.2.2025
7	Mont-Rose	14.3.2011	13.3.2021
8	Walser	21.8.2007	20.8.2022

## ALLEGATO 15 – Elenco attività complementari.

### A – Comunicazione.

- Comunicazione alla cittadinanza delle nuove disposizioni per l'accesso all'Ufficio del Difensore civico 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, 9 marzo 2020;
- Invio copie *ex lege* della *Relazione annuale sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2019* al Presidente del Consiglio della Valle, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, nonché al Presidente del Consiglio comunale di Aosta, ai Sindaci dei Comuni convenzionati e ai Presidenti delle *Unités des Communes valdôtaines* convenzionate – Aosta, 12 marzo 2020;
- Appello del Difensore civico ai concittadini, anche in qualità di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale sia di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, con l'invito a restare a casa durante la prima fase dell'emergenza sanitaria da COVID-19 – Aosta, 8 aprile 2020;
- Trasmissione alla Presidente del Consiglio della Valle della bozza di articolato concernente la figura del Garante per il diritto alla salute, *Linee di indirizzo per la possibile attribuzione delle Regioni e delle Province autonome della figura di Garante per il diritto alla salute*, come esitato dal Tavolo di lavoro tecnico, cui ha partecipato il Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta quale Vice Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, sotto l'egida della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome – Aosta, 28 agosto 2020.

### B – Rapporti istituzionali e relazioni esterne.

- Partecipazione al *Giorno della Memoria 2020* – Aosta, 27 gennaio 2020;
- Partecipazione all'inaugurazione dell'*Atelier des métiers* – Aosta, 29 gennaio 2020;
- Partecipazione all'inaugurazione ufficiale della 1020<sup>a</sup> Fiera di Sant'Orso – Aosta, 30 gennaio 2020;

- Partecipazione all'inaugurazione dell'anno giudiziario presso il Tribunale Amministrativo Regionale per la Valle d'Aosta – Aosta, 6 febbraio 2020;
- Partecipazione alle celebrazioni del 74° anniversario dell'Autonomia, del 72° anniversario dello Statuto speciale e della Festa della Valle d'Aosta – Aosta, 23 febbraio 2020;
- Partecipazione anche in qualità di relatore, via piattaforma telematica, al Seminario *Il Difensore civico: non solo salute*, promosso dall'Università di Trieste, in collaborazione con il Difensore civico del Friuli-Venezia Giulia e l'Associazione Avvocati Amministrativisti Friuli-Venezia Giulia – Trieste / Aosta, 4 giugno 2020;
- Partecipazione, in modalità *webinar*, alla presentazione del Rapporto annuale *L'economia della Valle d'Aosta*, organizzata dalla Banca d'Italia, Filiale di Aosta – Aosta, 24 giugno 2020;
- Partecipazione via piattaforma telematica alla riunione di insediamento del *Comité des communications de l'A.O.M.F.* – Namur / Aosta, 17 settembre 2020;
- Partecipazione via piattaforma telematica alla riunione del *Comité des communications de l'A.O.M.F.* – Namur / Aosta, 2 ottobre 2020;
- Sottoscrizione *on line* della *Raccomandazione di Ancona* redatta dal Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano – Ancona / Aosta, 13-14 ottobre 2020;
- Partecipazione a *Valluvione*, cerimonia commemorativa del Ventesimo anniversario degli eventi alluvionali del mese di ottobre del 2000, organizzata dalla Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – Aosta, 14 ottobre 2020;
- Partecipazione all'Assemblea generale di Confindustria Valle d'Aosta, in *live streaming* – Aosta, 23 ottobre 2020;
- Partecipazione alla *Conferenza digitale sul futuro del Mediatore europeo e della cooperazione nell'ambito della Rete europea dei Difensori civici*, organizzata dalla Mediatrice europea in occasione dei *25 anni del Mediatore europeo* – Bruxelles / Aoste, 26 ottobre 2020;
- Partecipazione al Convegno, *online* su *Microsoft Teams*, *Presente e futuro della difesa civica tra transizione digitale ed emergenza pandemica*, organizzato dall'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna in collaborazione con la Difensora civica della Regione Emilia-Romagna – Bologna / Aosta, 19 novembre 2020;

- Partecipazione alle seguenti riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, via piattaforma telematica:
  - Roma, 19 febbraio 2020 (in presenza);
  - Roma / Aosta, 30 aprile 2020;
  - Roma / Aosta, 25 maggio 2020;
  - Roma / Aosta, 29 giugno 2020;
  - Roma / Aosta, 23 settembre 2020;
  - Ancona / Aosta, 13-14 ottobre 2020.
  
- Partecipazione alle seguenti riunioni del Tavolo *Gelli-Bianco*, via piattaforma telematica:
  - Roma, 19 febbraio 2020 (in presenza);
  - Roma, 15 giugno 2020;
  - Roma / Aosta, 27 luglio 2020.

### **C – Altre attività.**

Nelle more del rinnovo del Protocollo d'intesa tra il Ministero della Giustizia e la Regione autonoma Valle d'Aosta in tema di tutela dei diritti e attuazione dei principi costituzionali di rieducazione e reinserimento del condannato, le riunioni semestrali dell'Osservatorio per la verifica dell'applicazione del menzionato Protocollo non hanno avuto luogo.

**ALLEGATO 16 – Regione autonoma Valle d’Aosta.**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
7 <sup>73</sup>	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Legittimità di sanzione irrogata a studente
8 <sup>74</sup>	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Mancato riscontro in ordine a richiesta di riesame di sanzione
67 <sup>75</sup>	Regione	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a misure di aiuto per soggetti in stato di disagio
69 <sup>76</sup>	Regione	Servizi socio-assistenziali	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a progetto assistenziale
70 <sup>77</sup>	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a erogazione di contributo
73 <sup>78</sup>	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a intervento su bene pubblico
76 <sup>79</sup>	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a mancata erogazione di provvidenza economica
87 <sup>80</sup>	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a versamento diritti di istruttoria
89 <sup>81</sup>	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla determinazione dei costi per ospitalità assistenziale
98	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità derivanti da utilizzo di bene regionale
99	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità derivanti da mancata manutenzione di bene regionale
112-113	Regione	Canoni	Ordinamento	Legittimità di richiesta di canone di occupazione

<sup>73</sup> Pratica aperta nel 2018, anteriormente all’entrata in vigore della legge regionale 27 marzo 2019, n. 3.

<sup>74</sup> *Idem.*

<sup>75</sup> Pratica aperta nel 2019.

<sup>76</sup> *Idem.*

<sup>77</sup> *Idem.*

<sup>78</sup> *Idem.*

<sup>79</sup> *Idem.*

<sup>80</sup> *Idem.*

<sup>81</sup> Pratica aperta nel 2019 e non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
114-115	Regione	Canoni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di somme richieste
118-119	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a responsabilità da cattiva manutenzione di strada
186	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità nella condotta di Assistente sociale
187	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Mancata ammissione alla misura “prestito d’onore”
188	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Mancata ammissione al collocamento mirato
189	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserita mancata erogazione di contributo straordinario
193	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al contributo di inclusione sociale
202	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a chiamata
213	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine ad assegnazione di alloggio in emergenza abitativa
214	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a requisiti per accesso all'emergenza abitativa
215	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico
216	Regione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine di prescrizione in caso di richiesta di rimborso del bollo auto
255	Regione	Trasporti	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine all'avvio del procedimento
256	Regione	Trasporti	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine alla revisione della patente di guida
257	Regione	Trasporti	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine alla motivazione del provvedimento finale
274	Regione	Consorzi di bonifica	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al regime dei consorzi di bonifica
277 <sup>82</sup>	Regione Gressan	Espropriazione	Assetto del territorio	Mancata erogazione di somma a titolo di riduzione in pristino di fondo privato

---

<sup>82</sup> Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
278	Regione Gressan	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a eventuale fatti-specie di danno
279	Regione Gressan	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di eventuale danno
280	Regione Gressan	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine agli atti idonei a interrompere la prescrizione
285	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a certificazione di invalidità civile
287	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ai requisiti per l'emergenza abitativa
302	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità derivanti da gestione di bene pubblico
303-304	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto della diffida
307-308	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
309-310	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a elemento di prova a sostegno della pretesa
317 <sup>83</sup>	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine ad assegno di invalidità
318	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine al procedimento di accertamento dell'invalidità
329	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a sanzione disciplinare
330	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a requisito necessario di provvedimento sanzionatorio
331	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a formalizzazione di sanzione disciplinare
332	Regione (Istituzioni scolastiche)	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla titolarità del diritto di accesso documentale

<sup>83</sup> Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
333	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla fattispecie della recidiva in materia disciplinare
334	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla riservatezza in materia disciplinare
335	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a contenuto di processo verbale
336	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a misura organizzativa interna
349	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al prestito d'onore
351	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a beneficio ai sensi della legge 104/1992
353	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a procedura di aggravamento di invalidità
362	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine alla procedura di aggravamento di invalidità
374	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a misure a favore dell'imprenditoria giovanile
376	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a requisito per provvidenza economica
377	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine all'assegno di accompagnamento
378	Regione	Provvidenze economiche	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a misure a favore dell'imprenditoria a fondo perduto
383	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a valutazione di invalidità
384	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a rinnovo di accertamento di invalidità
385	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla valutazione del medico competente ai sensi del decreto legislativo 81/2008
386	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al ricorso presso la Commissione di seconda istanza

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
387	Regione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza dell'imposta di bollo
388	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a beneficio di cui alla legge 104/1992
400	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alle modalità di erogazione della prestazione lavorativa in <i>smartworking</i>
401	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ad obbligo formativo
402	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
403	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'esercizio del diritto di accesso documentale
404	Regione	Viabilità	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine a modalità di notificazione di atto
413	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Mancato riscontro in ordine a nota di privato
414	Regione (Istituzioni scolastiche)	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a iscrizione scolastica
424	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al debito orario
438	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'istituto del tem-po-lavoro
439	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla sicurezza sul luogo di lavoro
440	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a modalità organizzative all'interno dell'Istituzione scolastica

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
441	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla disciplina dei moduli didattici
442	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali
443	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla nozione di danno risarcibile
444	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'ambito della contrattazione collettiva
447	Regione (Istituzioni scolastiche)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico
451	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Assistenza nella redazione di istanza di invalidità
452	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine ad assegnazione di alloggio in emergenza abitativa
473	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Mancata erogazione di benefici economici a favore di studenti
474	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico
476	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Esame di nota da inviare all'Ente
477	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
479	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ad esimente in tema di eventuale richiesta di risarcimento di danni asseritamente patiti

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
480	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di crediti retributivi
481	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di crediti retributivi Chiarimenti in ordine alla sospensione del procedimento di accesso a seguito dell'emergenza epidemiologica
483	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Asserito diniego di domanda di riconoscimento di assegno di accompagnamento
484	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Asserito diniego di domanda di riconoscimento dei benefici ex lege 104/1992
485	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a provvidenze economiche
486	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a ricorso avverso diniego di provvidenza
487	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a ricorso avverso diniego di provvidenza
488	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi a seguito dell'emergenza epidemiologica
489	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi a seguito dell'emergenza epidemiologica
490	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla presentazione di nuova istanza ai fini del riconoscimento dell'assegno di accompagnamento

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
491	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine alla presentazione di nuova istanza ai fini del riconoscimento dei benefici ex lege 104/1992
494	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto della mobilità
496	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a sanzione disciplinare
506	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a procedura di mobilità
507	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a procedura concernente istituto di assenza
508	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a condotta del personale competente
542	Regione	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine ad obbligatorietà del tampone ai fini della profilassi da COVID-19
545-546	Regione	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine alle modalità di effettuazione del tampone ai fini della profilassi da COVID-19
551	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a modalità di prestito d'onore
552	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a scheda di valutazione
553	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del demansionamento
555	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del <i>mobbing</i>
557	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a procedura di mobilità
558	Regione	Disabilità	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a servizio per disabile
568	Regione	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico
583	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserito supporto non idoneo da parte dell'Assistente sociale
584	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a situazione di ospitalità in Struttura

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
585	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a eventuale ospitalità in Struttura
601	Regione Gressan	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi in ragione dell'emergenza pandemica da COVID-19
660	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ad assegnazione di personale docente
663	Regione	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a ricorso amministrativo interno
668	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a sgombero di alloggio in emergenza abitativa
669	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a ritiro di beni personali a seguito di ordinanza di sgombero di alloggio
687 <sup>84</sup>	Regione Ministero dell'Interno <sup>85</sup>	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a requisito per la concessione della cittadinanza italiana
680	Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'emergenza abitativa
690	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserito mancato riscontro a richiesta di provvidenza economica
703	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine ad ostensibilità di dati
704	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili avverso il diniego di accesso civico generalizzato

<sup>84</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>85</sup> Nei confronti del Ministero dell'Interno, l'intervento è stato effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
707	Regione	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi in ragione dell'emergenza pandemica
709	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a chiamata pubblica
710	Regione	Servizi di trasporto pubblico per disabili	Trasporti e viabilità	Chiarimenti in ordine a richiesta di pagamento di somma a titolo di trasporto pubblico
711	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità nella condotta del personale competente
712	Regione	Servizi di trasporto pubblico per disabili	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine al servizio di trasporto pubblico
713	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine ad erogazione di provvidenza economica
714	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a riconoscimento di grado di invalidità
729	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a chiamata pubblica
730	Regione	Politiche del lavoro	Organizzazione	Asserite criticità in ordine ad organizzazione lavorativa
739 <sup>86</sup>	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a procedura di riconoscimento di invalidità civile
745	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al procedimento disciplinare
754	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del tentativo obbligatorio di conciliazione
756	Regione	Invalidi civili	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a procedura di riconoscimento di invalidità civile
763	Regione	Turismo	Turismo e Sport	Mancato riscontro a nota di privato
767	Regione	Servizi di trasporto pubblico	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a servizio di trasporto
768	Regione	Servizi di trasporto pubblico	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a condotta del personale

<sup>86</sup> Pratica non ancora conclusa.

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
769	Regione	Servizi di trasporto pubblico	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a mezzo di trasporto
770	Regione (Istituzioni scolastiche)	Ostensibilità degli atti	Trasparenza	Chiarimenti in ordine alle modalità di ostensione di documento amministrativo
772	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Asserite criticità in ordine a riconoscimento di premialità
773	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a richiesta di documentazione in possesso dell'Ente
778	Regione (Istituzioni scolastiche)	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla posizione lavorativa
779	Regione (Istituzioni scolastiche)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a riconoscimento di idoneità lavorativa
780	Regione (Istituzioni scolastiche)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a causa di risoluzione del contratto di lavoro
783	Regione (Istituzioni scolastiche)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a profilo contrattuale
784	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'istituto del reclamo interno
787	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine ai rimedi esperibili in sede di riesame di diniego
790	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a pubblicazione di documentazione
791	Regione (Istituzioni scolastiche)	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'istituto della motivazione
794	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a procedura selettiva

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
819	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a ruolo di commissione giudicatrice di concorso
826	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a risoluzione del rapporto di lavoro
837	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a risoluzione del rapporto di lavoro
838	Regione (Istituzioni scolastiche)	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine al ricorso al Difensore civico in tema di accesso civico generalizzato
839	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine all'operato di Collegio medico
840	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a esecuzione di visita medica collegiale
861 <sup>87</sup>	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a beneficio assistenziale
864 <sup>88</sup>	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a provvidenza economica
871	Regione	Servizi di trasporto pubblico per disabili	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine al servizio per disabili
874	Regione	Beni e attività culturali	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine a procedura prevista ai fini del contenimento della pandemia
877	Regione	Beni e attività culturali	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'informativa ai fini della protezione della riservatezza
884	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a riconoscimento di provvidenza economica
885	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine a criteri di concessione di provvidenza economica

<sup>87</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>88</sup> *Idem.*

**ALLEGATO 17 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
9 <sup>89</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Mancata trasmissione di dettaglio delle spese condominiali
10 <sup>90</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a determinazione del canone
83 <sup>91</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine alle condizioni di alloggio popolare
84 <sup>92</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a pertinenza di alloggio popolare
88 <sup>93</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al rilascio di alloggio popolare
90 <sup>94</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine a cambio di alloggio popolare
104	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di crediti relativi ad alloggio popolare
134	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Mancato riscontro di nota
135	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a conguaglio di spese condominiali
136	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a posta inserita in bilancio preventivo
138	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ad analisi su nuova determinazione del canone dovuto

<sup>89</sup> Pratica aperta nel 2018.

<sup>90</sup> *Idem.*

<sup>91</sup> Pratica aperta nel 2019.

<sup>92</sup> *Idem.*

<sup>93</sup> *Idem.*

<sup>94</sup> *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
139	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Mancata trasmissione di dettaglio di spese condominiali
163	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a mobilità di alloggio
164	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine alle condizioni dell'alloggio assegnato
191	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ad importo richiesto
192	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a somma rateizzata
226	A.R.P.A. V.d.A. Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a procedura di mobilità
227	A.R.P.A. V.d.A. Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del distacco
228	A.R.P.A. V.d.A. Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del demansionamento
229	A.R.P.A. V.d.A. Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del <i>mobbing</i>
299	Agenzia dei segretari della Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ad aspetto di corso concorso
300	Agenzia dei segretari della Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a motivo di impugnazione di provvedimento finale di concorso
320	R.A.V. S.p.A.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al silenzio-rifiuto
321	R.A.V. S.p.A.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istanza di riesame presso il Difensore civico
323	R.A.V. S.p.A.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine ad eventuale duplicazione di richiesta di accesso

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
324	R.A.V. S.p.A.	Lavoro subordinato	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla fattispecie del <i>mobbing</i>
328	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di debito
354	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di somma richiesta
355	A.R.E.R.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla titolarità del diritto di accesso documentale
356	A.R.E.R.	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Chiarimenti in ordine alla titolarità del diritto di accesso civico
357	A.R.E.R.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istanza di riesame in caso di diniego di accesso documentale
358	A.R.E.R.	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Chiarimenti in ordine al ricorso in caso di diniego di accesso civico
359	A.R.E.R.	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Assistenza nella redazione di istanza di accesso
360	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente
408	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a poste di spese condominiali
409	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a documentazione concernente servizi ad alloggi popolari
410	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla determinazione dei canoni locativi
505 <sup>95</sup>	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a mobilità di alloggio

<sup>95</sup> Pratica non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
547 <sup>96</sup>	A.P.S.P. Casa di Riposo G.B. Festaz	Rapporti privatistici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a richiesta di pagamento
549 <sup>97</sup>	Comitato regionale per la gestione venatoria	Caccia e pesca	Ambiente	Chiarimenti in ordine ad assegnazione di capi di selvaggina
550	Comitato regionale per la gestione venatoria	Caccia e pesca	Ambiente	Chiarimenti in ordine a sanzioni disciplinari
642 <sup>98</sup>	Comitato regionale per la gestione venatoria	Caccia e pesca	Ambiente	Chiarimenti in ordine ad assegnazione a sezione venatoria
672	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine ad acquisto di alloggio popolare
708	A.R.E.R.	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a reclamo avverso graduatoria per assegnazione di alloggio in emergenza abitativa
733	Chambre Valdôtaine des entreprises et des activités libérales	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a requisito di iscrizione
805	Comitato regionale per la gestione venatoria	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico
808	Comitato regionale per la gestione venatoria	Caccia e pesca	Ambiente	Legittimità di statuto dell'Ente
809	Comitato regionale per la gestione venatoria	Caccia e pesca	Ambiente	Chiarimenti in ordine a norma statutaria dell'Ente
811	Comitato regionale per la gestione venatoria	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico

<sup>96</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>97</sup> *Idem.*

<sup>98</sup> *Idem.*

**ALLEGATO 18 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
4 <sup>99</sup>	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Richiesta di pagamento di costo di degenza ospedaliera
12 <sup>100</sup>	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a recupero di somme a titolo di prestazioni sanitarie
65 <sup>101</sup>	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine ad istituto di assenza retribuito
167	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a debenza di prestazione sanitaria
226	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta A.R.P.A. V.d.A.	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a procedura di mobilità
227	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta A.R.P.A. V.d.A.	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all’istituto del distacco
228	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta A.R.P.A. V.d.A.	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all’istituto del demansionamento
229	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta A.R.P.A. V.d.A.	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all’istituto del <i>mobbing</i>
253	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a richiesta di corrispettivo per prestazione ospedaliera
282	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a recupero di somme dovute
283	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di somme dovute
361	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine al rilascio della tessera sanitaria
405	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell’Ente per il riscontro di nota
543	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine alle modalità di effettuazione del tampone ai fini della profilassi da COVID-19
586-587	Azienda U.S.L. Valle d’Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al potere organizzativo del datore di lavoro

<sup>99</sup> Pratica aperta nel 2018 e non ancora conclusa.

<sup>100</sup> *Idem.*

<sup>101</sup> Pratica aperta nel 2019.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
588-589	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a cure sanitarie
590-591	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a istituto previsto dal C.C.N.L. dei dirigenti medici
592-593	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla responsabilità medica
594-595	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a modalità di erogazione di servizio in presidio ospedaliero
614	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del <i>mobbing</i>
615	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al potere organizzativo del datore di lavoro
616	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a procedura di mobilità
617	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al procedimento disciplinare
674	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a recupero di importo per prestazioni sanitarie
675	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di debito verso l'Ente
781 <sup>102</sup>	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Mancato riscontro a nota di privato
795	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a disposizione di quarantena concernente l'emergenza da COVID-19
796	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a condotta del personale competente concernente l'emergenza da COVID-19
797	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a isolamento concernente l'emergenza da COVID-19
806	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a situazione di familiare
818	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserita criticità in tema di dimissione ospedaliera
824 <sup>103</sup>	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità nella consegna di tessera sanitaria

<sup>102</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>103</sup> *Idem.*

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
825 <sup>104</sup>	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine a rilascio di tessera sanitaria
847	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Mancato riscontro a nota indirizzata all'Ente
867	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta dell'operatore competente
868	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al controllo della presenza in servizio
869	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'orario di lavoro
870	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine ai permessi <i>ex lege</i> 104/1992
872 <sup>105</sup>	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Mancato riscontro a nota di privato
873	Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Servizi sanitari	Sanità	Asserite criticità in ordine a prescrizione di farmaco

---

<sup>104</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>105</sup> *Idem.*

**ALLEGATO 19 – Comuni valdostani convenzionati.**

*1 – Comune di Allein*

Nessun caso

*2 – Comune di Antey-Saint-André*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
159	Antey-Saint-André	Diritti reali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla servitù di acquedotto
160	Antey-Saint-André	Diritti reali	Ordinamento	Mancato riscontro a nota inviata da cittadino
161	Antey-Saint-André	Diritti reali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
162	Antey-Saint-André	Diritti reali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'usucapione

*3 – Comune di Aosta*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
66 <sup>106</sup>	Aosta	Servizi pubblici	Ordinamento	Criticità in ordine a fatture concernenti l'erogazione dell'acqua potabile
72 <sup>107</sup>	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine a richiesta di rateizzazione di somma dovuta
85 <sup>108</sup>	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al cumulo giuridico in tema di sanzioni amministrative
86 <sup>109</sup>	Aosta	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla competenza nell'adozione di atto amministrativo

<sup>106</sup> Pratica aperta nel 2019.

<sup>107</sup> *Idem.*

<sup>108</sup> *Idem.*

<sup>109</sup> *Idem.*

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
101	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al termine prescrizione relativamente a richiesta di somme
102	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla rateizzazione di somme dovute all'Ente
103	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine a rateo non pagato
106	Aosta	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di crediti in tema di consumo di acqua
108	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine prescrizione in tema di tributi afferente allo smaltimento dei rifiuti
242	Aosta	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di domanda di privato
243	Aosta	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Chiarimenti in ordine all'accesso civico generalizzato
250	Aosta	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla comunicazione tra Uffici
251	Aosta	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente
252	Aosta	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti in ordine alla decadenza dall'assegnazione di alloggio popolare
286	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad assegnazione di residenza
290	Aosta	Concessioni e autorizzazioni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a revoca di concessione
291	Aosta	Concessioni e autorizzazioni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla salvezza dei diritti dei terzi riguardo a concessione amministrativa
365	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente
393	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al regime delle pertinenze ai fini dell'I.M.U.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
394	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a mancato versamento di rate afferenti all'I.M.U.
431	Aosta	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al procedimento di cancellazione dall'anagrafe comunale
432	Aosta	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a tipologia di residenza
530	Aosta	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine all'erogazione di provvidenza economica
610	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla decorrenza del termine di impugnazione di provvedimento sanzionatorio
638	Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al fermo amministrativo
673	Aosta	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla procedura per eventuale risarcimento danni
688	Aosta	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedimento per il risarcimento di danni asseritamente subiti
841	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a obbligo accessorio al rilascio di permesso di costruire
842	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a modalità di perfezionamento di convenzione
843	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto della delega
844	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto del frazionamento
845	Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente
853	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a sospensione di selezione in ragione della pandemia
854	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla tipologia di prove di selezione
855	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a composizione di Commissione giudicatrice di selezione
856	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a sottoscrizione di atto di selezione
857	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine all'istanza di riesame di diniego all'ostensione di documenti

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
859	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico
875	Aosta	Enti pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura prevista ai fini del contenimento della pandemia
880	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla procedura di richiesta di riesame di diniego di accesso documentale

**4 – Comune di Arnad**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
426	Arnad	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla sospensione del procedimento di accesso a seguito dell'emergenza epidemiologica
427	Arnad	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla formazione del rifiuto all'ostensione di documenti amministrativi
428	Arnad	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla richiesta di riesame al Difensore civico
430	Arnad	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al contenuto del permesso di costruire
629	Arnad	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle sanzioni conseguenti ad abuso edilizio
631	Arnad	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla responsabilità per abuso edilizio

**5 – Comune di Arvier**

**Nessun caso**

**6 – Comune di Avise**

Nessun caso

**7 – Comune di Ayas**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
75 <sup>110</sup>	Ayas	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Richiesta di rimborso di provvidenza economica
380	Ayas	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a debenza di somma ai fini della T.A.R.I.
382	Ayas	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Assistenza nella redazione di istanza di sgravio
510 <sup>111</sup>	Ayas	Viabilità	Trasporti e viabilità	Richiesta di rimborso di provvidenza economica

**8 – Comune di Aymavilles**

Nessun caso

**9 – Comune di Bard**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
498 <sup>112</sup>	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a contratto di locazione
499	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle clausole vessatorie
500	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a subentro in contratto di locazione
501	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine agli effetti della sottoscrizione di contratto di locazione

<sup>110</sup> Pratica aperta nel 2019.<sup>111</sup> Pratica non ancora conclusa.<sup>112</sup> *Idem.*

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
502	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a restituzione di cauzione relativa a contratto di locazione
503	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a indeterminatezza di clausola di contratto di locazione
504	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a condotta dell'operatore competente
511	Bard	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine di contratto di locazione

***10 – Comune di Bionaz***

Nessun caso

***11 – Comune di Brissogne***

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
860	Brissogne	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico

***12 – Comune di Brusson***

Nessun caso

***13 – Comune di Challand-Saint-Anselme***

Nessun caso

**14 – Comune di Challand-Saint-Victor**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
339	Challand-Saint-Victor	Contratto di locazione	Ordinamento	Criticità in ordine a riconoscimento di somme asseritamente dovute

**15 – Comune di Chambave**

Nessun caso

**16 – Comune di Chamois**

Nessun caso

**17 – Comune di Champdepraz**

Nessun caso

**18 – Comune di Champorcher**

Nessun caso

**19 – Comune di Charvensod**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
691	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a revoca di titolo abilitativo
692	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a modalità di notificazione di provvedimento amministrativo

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
693	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine al termine per opporre controdeduzioni nell'ambito di procedimento amministrativo
694	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi in ragione di emergenza pandemica
695	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a requisito per l'esercizio di attività commerciale
696	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine all'istituto della delega
697	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a revoca di titolo abilitativo
698	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a modalità di notificazione di provvedimento amministrativo
699	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine al termine per opporre controdeduzioni nell'ambito di procedimento amministrativo
700	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi in ragione di emergenza pandemica
701	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a requisito per l'esercizio di attività commerciale
702	Charvensod	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine all'istituto della delega

**20 – Comune di Châtillon**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
2 <sup>113</sup>	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a regolarità di immobile costruito anteriormente alla "legge ponte" del 1967
3 <sup>114</sup>	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla necessità di titolo abilitativo relativamente ad immobile asseritamente precario

<sup>113</sup> Pratica aperta nel 2018.

<sup>114</sup> *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
5 <sup>115</sup>	Châtillon	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a ristoro di eventuali danni subiti da asserita cattiva manutenzione di strada comunale
6 <sup>116</sup>	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al calcolo della volumetria relativamente a manufatto precario
149	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto della sospensione del procedimento amministrativo
150	Châtillon	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a termine di conclusione di procedimento amministrativo

### 21 – Comune di Cogne

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
569	Cogne	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedimento per la concessione di residenza
573	Cogne	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedimento di concessione di residenza
577	Cogne	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a posizione legittimante la richiesta di residenza
579	Cogne	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico
580	Cogne	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto della diffida
582	Cogne	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle conseguenze di eventuale residenza fittizia
682	Cogne	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico

<sup>115</sup> Pratica aperta nel 2018.

<sup>116</sup> *Idem.*

**22 – Comune di Courmayeur**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
13-17 117	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al calcolo dell'importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
18-22 118	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accettazione di importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
23-27 119	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali
28-30 120	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al calcolo dell'importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
31-33 121	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accettazione di importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
34-36 122	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali
37-38 123	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al calcolo dell'importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
39-40 124	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accettazione di importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
41-42 125	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali
43-46 126	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al calcolo dell'importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà

<sup>117</sup> Pratiche aperte nel 2019.

<sup>118</sup> *Idem.*

<sup>119</sup> *Idem.*

<sup>120</sup> *Idem.*

<sup>121</sup> *Idem.*

<sup>122</sup> *Idem.*

<sup>123</sup> *Idem.*

<sup>124</sup> *Idem.*

<sup>125</sup> *Idem.*

<sup>126</sup> *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
47-50 <sup>127</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accettazione di importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
51-54 <sup>128</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali
55 <sup>129</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al calcolo dell'importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
56 <sup>130</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accettazione di importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
57 <sup>131</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali
59-60 <sup>132</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al calcolo dell'importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
61-62 <sup>133</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle modalità di accettazione di importo dovuto afferente a trasformazione di diritto di superficie in diritto di proprietà
63-64 <sup>134</sup>	Courmayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al principio di buona fede nei rapporti contrattuali

### 23 – Comune di Donnas

Nessun caso

<sup>127</sup> Pratiche aperte nel 2019.

<sup>128</sup> *Idem.*

<sup>129</sup> *Idem.*

<sup>130</sup> *Idem.*

<sup>131</sup> *Idem.*

<sup>132</sup> *Idem.*

<sup>133</sup> *Idem.*

<sup>134</sup> *Idem.*

**24 – Comune di Doues**

Nessun caso

**25 – Comune di Émarèse**

Nessun caso

**26 – Comune di Étroubles**

Nessun caso

**27 – Comune di Fénis**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
78-79 135	Fénis	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a concessione edilizia in sanatoria
116-117	Fénis	Canoni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla titolarità di concessione
184	Fénis	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'assegnazione di residenza
185	Fénis	Residenza	Ordinamento	Mancato riscontro a nota di cittadino
217-218	Fénis	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a sopralluogo
294	Fénis	Viabilità	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a viabilità comunale
411	Fénis	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad agibilità di immobile
412	Fénis	Anagrafe	Ordinamento	Chiarimento in ordine a requisiti necessari per la residenza
514-515	Fénis	Rapporti istituzionali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla funzione del Difensore civico

<sup>135</sup> Pratiche aperte nel 2019 e non ancora concluse.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
559	Fénis	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
560	Fénis	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi in ragione dell'emergenza pandemica da COVID-19
561	Fénis	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto del silenzio-rifiuto
565	Fénis	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al "buono spesa" previsto in ragione dell'emergenza pandemica da COVID-19
567	Fénis	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a supposta fattispecie di danno
612-613	Fénis	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a sopralluogo
649-650	Fénis	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota

### 28 – Comune di Fontainemore

Nessun caso

### 29 – Comune di Gaby

Nessun caso

**30 – Comune di Gignod**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
1 <sup>136</sup>	Gignod	Edilizia	Assetto del territorio	Legittimità di diffida per esecuzione di opera in parziale difformità rispetto alla S.C.I.A. presentata
140	Gignod	Rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine alla nozione di rifiuto
141	Gignod	Rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine all'avvio del procedimento amministrativo
142	Gignod	Rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine a provvedimento in materia di rifiuti
145	Gignod	Rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine al pagamento in misura ridotta
147	Gignod	Rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'autotutela
182	Gignod	Rifiuti	Ambiente	Chiarimenti in ordine a sospensione di provvedimento amministrativo
313-314	Gignod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a eventuali responsabilità in capo al Comune
533	Gignod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a presupposto per procedere ad una SCIA
534	Gignod	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla presentazione di titolo edilizio

**31 – Comune di Gressan**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
58 <sup>137</sup>	Gressan	Espropriazioni	Assetto del territorio	Asserite criticità nell'ambito di procedimento espropriativo

<sup>136</sup> Pratica aperta nel 2017.

<sup>137</sup> Pratica aperta nel 2019 e non ancora conclusa.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
74 <sup>138</sup>	Gressan	Viabilità	Trasporti e viabilità	Asserite criticità su strada regionale
236	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad eventuale abuso edilizio
277 <sup>139</sup>	Gressan Regione	Espropriazione	Assetto del territorio	Mancata erogazione di somma a titolo di riduzione in pristino di fondo privato
278	Gressan Regione	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a eventuale fattispecie di danno
279	Gressan Regione	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di eventuale danno
280	Gressan Regione	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine agli atti idonei a interrompere la prescrizione
433	Gressan	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla situazione legittimante l'istanza di accesso documentale
434	Gressan	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al procedimento di accesso documentale
435	Gressan	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla richiesta di riesame di diniego di accesso documentale
436	Gressan	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi a causa dell'epidemia da COVID-19
548	Gressan	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Asserito danno all'immagine conseguente ad opera pubblica
601	Gressan Regione	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi in ragione dell'emergenza pandemica da COVID-19
602	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Mancato riscontro a nota di privato
603	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Asserite criticità in ordine a lavori di confinante
605	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al rilascio di titolo edilizio "salvi i diritti dei terzi"

<sup>138</sup> Pratica aperta nel 2019.

<sup>139</sup> Pratica non ancora conclusa.

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
606	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al permesso di costruire
607	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla S.C.I.A.
611	Gressan	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine al diritto di accesso documentale

***32 – Comune di Gressoney-La-Trinité***

**Nessun caso**

***33 – Comune di Gressoney-Saint-Jean***

**Nessun caso**

***34 – Comune di Hône***

**Nessun caso**

***35 – Comune di Introd***

**Nessun caso**

***36 – Comune di Issime***

**Nessun caso**

**37 – Comune di Issogne**

Nessun caso

**38 – Comune di Jovençon**

Nessun caso

**39 – Comune di La Magdeleine**

Nessun caso

**40 – Comune di La Salle**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
269	La Salle	Modalità di esercizio del diritto d'accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine alla titolarità del diritto di accesso documentale
270	La Salle	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Chiarimenti in ordine alla titolarità del diritto di accesso civico
271	La Salle	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Chiarimenti in ordine al procedimento conseguente a ricorso avverso diniego di accesso civico
272	La Salle	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla natura pubblica di strada

**41 – Comune di La Thuile**

Nessun caso

## 42 – Comune di Lillianes

Nessun caso

## 43 – Comune di Montjovet

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
110	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a quantificazione di consumo di acqua
111	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota di privato
124	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto della mobilità
125	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto dello scorrimento di graduatoria concorsuale
126	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto del <i>mobbing</i>
127	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
128	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al contenuto delle declaratorie contrattuali
129	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'istituto delle mansioni superiori
130	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine all'indagine conoscitiva
171	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla prescrizione riguardo al rimborso di importi versati
172	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'autotutela
173	Montjovet	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al concetto di difformità di opera eseguita
174	Montjovet	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.)
175	Montjovet	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine al concetto di variante riguardo a permesso di costruire
177	Montjovet	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto della sanatoria

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
178	Montjovet	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'agibilità di stabile
203	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a misura organizzativa dell'Ente
204	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a indennità accessoria
205	Montjovet	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine alla definizione dell'organico
237	Montjovet	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine ai criteri di assegnazione di postazione in evento
238	Montjovet	Commercio	Attività economiche	Asserite criticità temporali derivanti dall'applicazione di clausola di partecipazione ad evento
239	Montjovet	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'autotutela
245	Montjovet	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alla prova di consegna di documento all'Ente
268	Montjovet	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine a requisito di legittimità di provvedimento amministrativo
301	Montjovet	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per il riscontro di nota
391	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a sostituzione di contatore
392	Montjovet	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a conseguenze di mancato pagamento di servizio idrico

**44 – Comune di Morgex**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
618-619	Morgex	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto della costituzione in mora
620-621	Morgex	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Segretario comunale
622-623	Morgex	Espropriazioni	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto della prescrizione del diritto vantato

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
635-636	Morgex	Espropriazioni	Assetto del territorio	Funzioni del Segretario comunale

**45 – Comune di Nus**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
68 <sup>140</sup>	Nus	Edilizia	Assetto del territorio	Asserite criticità in ordine ad istanza di carattere edilizio
296	Nus	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Chiarimenti in ordine alla conferma motivata di diniego di istanza di accesso civico
297	Nus	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico	Trasparenza	Mancata esecuzione di atto del Difensore civico in materia di accesso civico
298	Nus	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a eventuale errata indicazione di dati in nota dell'Ente
458	Nus	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine ad affido di incarico a professionista
459	Nus	Urbanistica	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a motivazione di atto amministrativo
544	Nus	Disabilità	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a servizio per disabili
817	Nus	Viabilità	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a viabilità comunale
865 <sup>141</sup>	Nus	Anagrafe	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a rilascio di documento d'identità
882-883 e 886 <sup>142</sup>	Nus	Viabilità	Trasporti e viabilità	Asserite criticità in ordine a viabilità comunale

<sup>140</sup> Pratica aperta nel 2019.

<sup>141</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>142</sup> Pratiche non ancora concluse.

**46 – Comune di Ollomont**

Nessun caso

**47 – Comune di Oyace**

Nessun caso

**48 – Comune di Perloz**

Nessun caso

**49 – Comune di Pollein**

Nessun caso

**50 – Comune di Pontboset**

Nessun caso

**51 – Comune di Pontey**

Nessun caso

**52 – Comune di Pont-Saint-Martin**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
758 <sup>143</sup>	Pont-Saint-Martin	Residenza	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a concessione della residenza

**53 – Comune di Pré-Saint-Didier**

<b>Nessun caso</b>				
--------------------	--	--	--	--

**54 – Comune di Quart**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
68 <sup>144</sup>	Quart	Edilizia	Assetto del territorio	Asserite criticità in ordine ad istanza di carattere edilizio
154	Quart	Contributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a valutazione di progetto
155	Quart	Contributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'astensione riguardo a provvedimento amministrativo
156	Quart	Contributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad accoglimento di progetto
158	Quart	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti in ordine ad istanza di accesso documentale
516-517	Quart	Esercizi pubblici	Attività economiche	Chiarimenti in ordine al ritiro di atto amministrativo
520-521	Quart	Esercizi pubblici	Attività economiche	Chiarimenti in ordine alla retroattività di atto amministrativo
537	Quart	Danni	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle fattispecie di danno emergente e di lucro cessante, riguardo ad eventuale profilo di responsabilità

<sup>143</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>144</sup> Pratica aperta nel 2019.

**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
596	Roisan	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'esecuzione
671	Roisan	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'agibilità di immobile
789 <sup>145</sup>	Roisan Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Asserite criticità scaturenti da opera pubblica
792	Roisan	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in ordine a sanzione amministrativa
866 <sup>146</sup>	Roisan	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserite criticità in ordine al servizio di acqua potabile

**58 – Comune di Saint-Christophe**

Nessun caso

<sup>145</sup> Pratica non ancora conclusa.<sup>146</sup> *Idem.*

**59 – Comune di Saint-Denis**

Nessun caso

**60 – Comune di Saint-Marcel**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
81 <sup>147</sup>	Saint-Marcel	Beni pubblici	Ordinamento	Asserite criticità derivanti da mancata manutenzione di strada
82 <sup>148</sup>	Saint-Marcel	Servizi pubblici	Ordinamento	Asserite criticità derivanti da attività di sgombero neve

**61 – Comune di Saint-Nicolas**

Nessun caso

**62 – Comune di Saint-Oyen**

Nessun caso

**63 – Comune di Saint-Pierre**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
862 <sup>149</sup>	Saint-Pierre	Servizi pubblici	Ordinamento	Mancato riscontro a nota di privato
863 <sup>150</sup>	Saint-Pierre	Servizi pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad allacciamento ad acquedotto comunale

<sup>147</sup> Pratica aperta nel 2019.<sup>148</sup> *Idem.*<sup>149</sup> Pratica non ancora conclusa.<sup>150</sup> *Idem.*

**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**

Nessun caso

**68 – Comune di Valgrisenche**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
91	Valgrisenche	Obbligazioni e contratti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla tutela di opera dell'ingegno
93	Valgrisenche	Obbligazioni e contratti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a riconoscimento non patrimoniale di opera dell'ingegno
97	Valgrisenche	Obbligazioni e contratti	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a elementi probatori in tema di riconoscimento di paternità di opera dell'ingegno

**69 – Comune di Valpelline**

Nessun caso

*70 – Comune di Valsavarenche*

Nessun caso

*71 – Comune di Valtournenche*

Nessun caso

*72 – Comune di Verrayes*

Nessun caso

*73 – Comune di Verrès*

Nessun caso

*74 – Comune di Villeneuve*

Nessun caso

**ALLEGATO 20 – 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
11 <sup>151</sup>	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti in ordine alle spese sanitarie e assistenziali per soggetti affetti da patologia “Alzheimer”
789 <sup>152</sup>	Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin Roisan	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Asserite criticità scaturenti da opera pubblica

*4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
643	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Servizi socio-assistenzial	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell’Ente per il riscontro di nota di privato
644	Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis	Servizi socio-assistenzial	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a erogazione di servizio per persona anziana

---

<sup>151</sup> Pratica aperta nel 2019 e non ancora conclusa.

<sup>152</sup> Pratica non ancora conclusa.

**5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin**

Nessun caso

**6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon**

Nessun caso

**7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
815	Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose	Impiego pubblico	Organizzazione	Asserite criticità in ordine a selezione
816	Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine a partecipazione a selezioni pubbliche

**8 – Unité des Communes valdôtaines Walser**

Nessun caso

**ALLEGATO 21 – Amministrazioni periferiche dello Stato.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
71 <sup>153</sup>	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine a erogazione di contributo
77 <sup>154</sup>	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad importo di rateo pensionistico
80 <sup>155</sup>	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Mancata erogazione di beneficio economico
133	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine all'erogazione della misura reddito di cittadinanza
190	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'istituto della delega
194	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a cartella di pagamento
195	Agenzia Entrate-Riscossione	Sanzioni amministrative	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di somma richiesta
201	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alle detrazioni fiscali per ristrutturazione
225	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al reddito di cittadinanza
315 <sup>156</sup>	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a situazione di disoccupazione
316 <sup>157</sup>	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad assegno di invalidità
319	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a versamenti volontari
347	Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a definizione agevolata (cosiddetta rottamazione) di cartella di pagamento
350	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti in ordine al reddito di cittadinanza
363	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine all'erogazione del Reddito di Inclusione (R.E.I.)

---

<sup>153</sup> Pratica aperta nel 2019.

<sup>154</sup> *Idem.*

<sup>155</sup> *Idem.*

<sup>156</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>157</sup> *Idem.*

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
364	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine all'erogazione del reddito di cittadinanza
367	Agenzia delle Entrate Agenzia Entrate-Riscossione	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al termine previsto per azionare pretesa erariale
369	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'autotutela
370	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istanza di sgravio
371	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine al domicilio fiscale
372	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura di notificazione di atto impositivo
375	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a carico fiscale per attività imprenditoriale
399	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine all'erogazione di provvidenza
406	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine ad erogazione di provvidenza economica
509	I.N.P.S.	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Asserite criticità in ordine all'irrogazione del reddito di cittadinanza
578	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'imposizione del contratto di comodato
637	I.N.P.S.	Indennità di disoccupazione	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a concessione di indennità di disoccupazione
659	I.N.A.I.L.	Infortunistica	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'infortunio sul lavoro
686	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine a procedura esecutiva
715	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine ad adempimenti nel caso di pensionato deceduto
716	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a qualità oggetto di autocertificazione
717	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a rateo spettante a pensionato in caso di decesso
723	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a parametri per l'iscrizione a forma pensionistica

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
724	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a parametri per l'iscrizione a forma pensionistica
746	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Legittimità di provvedimento di recupero di somme a titolo di asserito indebito previdenziale
747	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine alla prescrizione di recuperi previdenziali
748	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine ad accredito di contributi previdenziali
749	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per riscontrare nota di privato
750	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a misura del recupero di debito previdenziale
751	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad adempimento del sostituto d'imposta
752	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine ad adempimento del sostituto d'imposta
757 <sup>158</sup>	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Asserite criticità in ordine a estinzione di sanzione tributaria
759	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'istituto della totalizzazione dei contributi
760	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'istituto della totalizzazione dei contributi
761	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'istituto del cumulo dei contributi
762	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine all'istituto denominato "Quota 100"
764	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di tributi
765	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine al termine a disposizione dell'Ente per riscontrare nota di privato
766	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a regime previdenziale
798 <sup>159</sup>	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a classamento di immobile

<sup>158</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>159</sup> *Idem.*

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
799	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'avviso di accertamento catastale
800	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a notificazione di provvedimento accertativo
801	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla motivazione di provvedimento accertativo
802	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'autotutela
812	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'efficacia di contatto informale con l'Ente
813	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a pagamento ai fini I.M.U.
814	Agenzia delle Entrate	Catasto	Ordinamento	Chiarimenti in ordine all'istituto dell'istanza di rimborso
827	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Percentuale di pensione di reversibilità al compagno
848	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a risoluzione del rapporto di lavoro in caso di inidoneità alla mansione
849	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a risoluzione del rapporto di lavoro in caso di inidoneità a proficuo lavoro
850	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a risoluzione del rapporto di lavoro in caso di inidoneità a qualsiasi attività lavorativa
876	Poste italiane S.p.A.	Enti pubblici	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a procedura prevista ai fini del contenimento della pandemia
887	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Chiarimenti in ordine a determinazione di trattamento pensionistico
888	I.N.P.S.	Previdenza sociale	Previdenza e assistenza	Asserite criticità in ordine alla condotta del personale competente

**ALLEGATO 22 – Richieste di riesame del diniego o del differimento del  
l'accesso ai documenti amministrativi.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
535	Arnad	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di silenzio-diniego in tema di edilizia
879 <sup>160</sup>	Aosta (A.P.S. S.p.A.)	Diniego di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente a procedura concorsuale

---

<sup>160</sup> Pratica non ancora conclusa.

**ALLEGATO 23 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso  
civico.**

Nessun caso

**ALLEGATO 24 – Ricorso avverso il diniego o il differimento dell'accesso civico generalizzato.**

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
275	La Salle	Diniego di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Ricorso avverso diniego di accesso civico generalizzato in materia di edilizia
276	La Salle	Diniego di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Ricorso avverso diniego di accesso civico generalizzato in materia di edilizia
823	Agenzia delle Entrate	Diniego di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Richiesta di riesame di diniego di accesso civico generalizzato
846	Regione (Istituzioni scolastiche)	Diniego di accesso civico generalizzato	Trasparenza	Ricorso avverso diniego parziale di accesso civico generalizzato

**ALLEGATO 25 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
92	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
94	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
95	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
96	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
100	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
120	Comune di Borgofranco d'Ivrea Regione Piemonte	Tributi locali	Ordinamento	/
121	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
122	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
123	Comune di Borgofranco d'Ivrea Regione Piemonte	Tributi locali	Ordinamento	/
131	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
132	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
137	A.R.E.R.A.	Servizi pubblici	Ordinamento	/
144	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
146	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
148	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
157	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
165	Comando Carabinieri di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
166	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
180	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
181	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
196	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
206	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
207	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
208	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
211	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
234	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
240	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
241	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
248	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
254	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	/
258	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
259	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
262	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
266	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
267	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
281	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
295	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
305-306	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
311-312	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
322	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
325	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
326	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
337	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
341	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
342	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
343	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
344	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
346	Comando dei Carabinieri della Valle d'Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
348	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
352	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
366	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
368	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
395	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
396	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
397	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
398	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
407	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
415	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
416	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
417	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
418	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
419	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
420	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
421	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
422	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Incolunità pubblica	Ordinamento	/
423	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
425	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
437	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
445	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
449	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
450	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
464	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
465	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
472	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
475	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
478	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
492	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
493	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
495	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
497	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
512-513	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
518-519	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
522-523	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
526-527	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
531	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
532	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
536	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
538	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
539	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
540	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
541	Questura di Aosta	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
554	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
556	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
562	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
563	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
564	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
571	Questura di Aosta	Giurisdizione	Ordinamento	/
572	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
574	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	/
581	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
600	Questura di Torino	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/
624	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
625	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
626	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
627	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
639	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
640	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
641	Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta – funzioni prefettizie	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
645	Comune di Finale Ligure (SV)	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
646	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
647	Comune di Finale Ligure (SV)	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
648	Prefettura di Savona	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
651	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
652	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
653	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
654	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
656	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
657	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
658	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
661	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
662	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
664	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
665	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
666	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
667	Questura di Aosta	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
676	Ministero dell'Istruzione - Ufficio scolastico regionale per il Piemonte	Impiego pubblico	Organizzazione	/
677	Ministero dell'Istruzione - Ufficio scolastico regionale per il Piemonte	Impiego pubblico	Organizzazione	/
678	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
679	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
684	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
687 <sup>161</sup>	Ministero dell'Interno <sup>162</sup> Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine a requisito per la concessione della cittadinanza italiana
705	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
706	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

<sup>161</sup> Pratica non ancora conclusa.

<sup>162</sup> Nei confronti del Ministero dell'Interno, l'intervento è stato effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

<b>Caso n.</b>	<b>Ente</b>	<b>Materia</b>	<b>Area</b>	<b>Questione</b>
734	Canton de Genève	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
735	Canton de Genève	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
736	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
737	Canton de Genève	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
738	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
740	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
741	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
742	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
743	Ministero della Giustizia	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	/
743	Ministero della Giustizia	Personale docente	Istruzione, cultura e formazione professionale	/
753	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
755	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
774	Federazione Italiana Rafting	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
775	Federazione Italiana Rafting	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
776	Federazione Italiana Rafting	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
777	Federazione Italiana Rafting	Sanzioni amministrative	Ordinamento	/
782	Federazione Italiana Rafting	Ordine e sicurezza pubblica	Ordinamento	/

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
785	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
786	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
788	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
803	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
804	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
807	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
810	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
820	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
821	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
822	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
834	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
835	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
858	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
878	Presidenza del Consiglio dei Ministri	Sicurezza e incolumità pubblica	Ordinamento	/
881	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
892	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/
893	Amministrazione della giustizia	Giurisdizione	Ordinamento	/

**ALLEGATO 26 – Questioni tra privati.**

<b>Caso n.</b>	<b>Materia</b>
105	Contratto utenze energia elettrica
107	Obbligazioni e contratti
109	Obbligazioni e contratti
143	Responsabilità civile e penale
146	Obbligazioni e contratti
148	Responsabilità civile e penale
151	Proprietà - Condominio
152	Proprietà - Condominio
153	Proprietà - Condominio
168	Stato e capacità delle persone
169	Stato e capacità delle persone
170	Stato e capacità delle persone
176	Responsabilità civile e penale
179	Responsabilità civile e penale
183	Responsabilità civile e penale
197	Contratti agrari
198	Contratti agrari
199	Contratti agrari
200	Contratti agrari
209	Proprietà - Condominio
210	Proprietà - Condominio
212	Proprietà - Condominio
219-220	Diritti reali
221-222	Diritti reali
223-224	Danni
230	Contratti agrari
231	Contratti agrari
232	Proprietà

Caso n.	Materia
233	Contratti agrari
235	Contratti agrari
244	Responsabilità civile e penale
246	Lavoro autonomo
247	Lavoro autonomo
249	Responsabilità civile e penale
260	Responsabilità civile e penale
261	Responsabilità civile e penale
263	Contratto di locazione
264	Contratto di locazione
265	Danni
273	Consorzio di miglioramento fondiario
284	Diritto di famiglia
288	Responsabilità civile e penale
289	Danni
292	Società in genere
293	Responsabilità civile e penale
327	Responsabilità civile e penale
338	Responsabilità civile e penale
340	Obbligazioni e contratti
345	Obbligazioni e contratti
373	Responsabilità civile e penale
379	Contratti bancari
381	Responsabilità civile e penale
389	Lavoro subordinato
390	Lavoro subordinato
429	Proprietà
446	Lavoro subordinato
448	Lavoro subordinato

<b>Caso n.</b>	<b>Materia</b>
453	Proprietà - Condominio
454	Lavoro subordinato
455	Lavoro subordinato
456	Lavoro subordinato
457	Lavoro subordinato
460	Proprietà - Condominio
461	Proprietà - Condominio
462	Proprietà - Condominio
463	Lavoro subordinato
466	Lavoro subordinato
467	Lavoro subordinato
468	Lavoro subordinato
469	Lavoro subordinato
470	Lavoro subordinato
471	Lavoro subordinato
482	Contratto utenze energia elettrica
524-325	Obbligazioni e contratti
528	Lavoro subordinato
529	Lavoro subordinato
566	Responsabilità civile e penale
570	Lavoro subordinato
575	Obbligazioni e contratti
576	Contratto di locazione
597	Contratti bancari
598	Contratti bancari
599	Contratti bancari
604	Proprietà
608	Proprietà
609	Proprietà

Caso n.	Materia
628	Contratto di assicurazione
630	Responsabilità civile e penale
632	Proprietà
633	Proprietà
634	Danni
655	Obbligazioni e contratti
670	Obbligazioni e contratti
681	Obbligazioni e contratti
683	Contratto di locazione
685	Consorzio di miglioramento fondiario
689	Consorzio di miglioramento fondiario
718	Diritto successorio
719	Diritto successorio
720	Diritto successorio
721	Diritto successorio
722	Diritto successorio
725	Rapporti istituzionali
726	Obbligazioni e contratti
727	Obbligazioni e contratti
728	Obbligazioni e contratti
731	Obbligazioni e contratti
732	Obbligazioni e contratti
771	Responsabilità civile e penale
793	Responsabilità civile e penale
828	Diritto successorio
829	Diritto successorio
830	Diritto successorio
831	Diritto successorio

<b>Caso n.</b>	<b>Materia</b>
832	Danni
833	Danni
836	Diritto successorio
851-852	Proprietà
889	Contratto di locazione
890	Responsabilità civile e penale
891	Responsabilità civile e penale

**ALLEGATO 27 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.**

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
1 <sup>163</sup>	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Proposta di miglioramento amministrativo in materia di rimborsi per somme indebitamente percepite

---

<sup>163</sup> Proposta di miglioramento aperta nel 2019.

Stampa in data 25 marzo 2021



Publicata sul sito Internet in data 15 aprile 2021