

DELIBERAZIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO REGIONALE N. 1 DEL 16 GENNAIO 2024

Approvazione della revisione della Carta dei servizi.

Il Consiglio regionale fin dal 2004 ha certificato il proprio Sistema di gestione secondo la norma internazionale ISO 9001 che è stata la prima norma che ha diffuso i "Sistemi di gestione della qualità" in Italia e nel mondo sia nel settore privato che in quello pubblico.

Gli obiettivi che il Consiglio si pose nel 2002, quando fu avviato il progetto, furono:

la diffusione di una logica di processo e di una cultura di qualità, nell'ambito delle quali ciascun ufficio e ciascuna persona sappia riconoscere che il lavoro fatto da ognuno è anche il frutto di quanto prodotto a monte da altri e deve essere utile a quanti stanno a valle del processo;

migliorare la funzionalità della struttura, definendo correttamente il sistema organizzativo in termini di compiti, ruoli e responsabilità, processi interni e di erogazione dei servizi, procedure operative, utilizzo delle risorse nei processi/servizi coinvolti;

ricercare un recupero di efficienza delle strutture, della logistica e dei processi attraverso razionalizzazioni e semplificazioni;

migliorare i servizi erogati, definendo gli standard di qualità per ogni processo/servizio coinvolto, in linea con i bisogni e le attese degli utenti interni (consiglieri e gruppi consiliari) ed esterni, rafforzando in tal modo l'immagine nel rapporto fra i propri cittadini e le istituzioni.

Alla fine della IX legislatura fu definita la prima versione della Carta dei servizi del Consiglio regionale del Veneto.

La Carta dei servizi è il documento con il quale vengono assunti una serie di impegni riguardo i propri servizi, le modalità della loro erogazione, gli standard di qualità qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Alla fine della IX legislatura, a seguito dell'approvazione del nuovo Statuto del Consiglio regionale, del nuovo regolamento e della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, "Autonomia del Consiglio regionale" si è avviato il lavoro di revisione della Carta dei servizi per adeguarla alla nuova situazione.

A conclusione delle fasi di avvio della X legislatura e di completamento del riassetto organizzativo la Carta dei servizi è stata aggiornata di conseguenza.

Ora, il cambiamento delle modalità erogative di alcuni servizi, avvenuto nel corso della corrente legislatura, anche a seguito degli accorgimenti adottati durante l'emergenza sanitaria e per effetto della digitalizzazione, ha reso opportuna una revisione della Carta dei servizi. La proposta elaborata dalle strutture consiliari è stata oggetto di un'iniziativa di coinvolgimento dei consiglieri, dei gruppi e degli organi consiliari, per il tramite dei responsabili delle unità di supporto degli stessi, che hanno potuto avanzare i loro suggerimenti, in buona parte accolti, per la definizione delle modalità di erogazione dei servizi e degli standard di qualità.

Alla fine di questo lavoro è stato elaborato il documento allegato "Carta dei servizi" che fornisce, suddivisi per utente, i servizi resi dalla struttura organizzativa a supporto dell'attività del Consiglio regionale del Veneto.

La Carta dei servizi del Consiglio regionale riporta in allegato anche le Carte dei servizi erogati dal Corecom e dal Garante dei diritti della persona, predisposte dal Servizio diritti per la persona e approvate dai citati organismi, previo esperimento di una consultazione pubblica presso gli utenti.

Tale documento, oltre ad essere distribuito internamente, verrà reso disponibile sul sito internet del Consiglio regionale.

Nell'ottica del miglioramento continuo, principio della norma ISO 9001 e contenuto con riferimento ai servizi pubblici nell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, la Carta dei servizi sarà sottoposta ad eventuale revisione in virtù delle segnalazioni degli utenti e/o le proposte delle strutture consiliari.

Tutto ciò premesso, il Relatore propone di sottoporre all'approvazione dell'Ufficio di presidenza il seguente provvedimento.

L'UFFICIO DI PRESIDENZA

- vista la L.R. n. 53/2012;
- visto il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150;
- a voti unanimi e palesi;

DELIBERA

- 1) di approvare quale parte integrante e sostanziale del presente atto quanto riportato in premessa;
- 2) di approvare la "Carta dei servizi" del Consiglio regionale del Veneto nella III edizione e di prendere atto delle Carte dei servizi del Corecom e del Garante dei diritti della persona, come da allegato al presente provvedimento;
- 3) di demandare al Segretario generale di apportare al documento di cui al punto precedente gli adeguamenti tecnici che dovessero rendersi necessari in relazione a modifiche organizzative delle strutture consiliari e/o in conseguenza di variazioni della disciplina normativa dei servizi in esso contemplati;
- 3) di pubblicare la presente deliberazione in solo oggetto sul BURVET, a cura della Segreteria generale e in forma integrale e nelle pertinenti sotto-sezioni della sezione Amministrazione trasparente del sito a cura della struttura competente.

Allegato alla deliberazione numero 1 del 16 gennaio 2024

CONSIGLIO
REGIONALE
DEL VENETO



XI LEGISLATURA



CARTA DEI
SERVIZI



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO
XI LEGISLATURA

**CARTA
DEI SERVIZI**

Presentazione
Carta dei servizi
Organizzazione

III edizione – gennaio 2024

CONSIGLIO
REGIONALE
DEL VENETO

Palazzo Ferro Fini
San Marco 2322
Venezia

Coordinamento
Roberto Valente e Paola Rappo

A cura di
Rossana Ceci, Stefano Danieli, Carlo Giachetti,
Andrea Pagella, Paola Rappo, Alessandro Rota

con la consulenza di
Ezio Boiani (Gruppo Galgano)

Riproduzione a cura
del centro stampa
del Consiglio regionale del Veneto



*Erogazione di servizi di assistenza, consulenza e supporto al
funzionamento e alle attività istituzionali del Consiglio regionale
del Veneto, del Corecom e del Garante dei diritti della persona.*

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento può essere pubblicata senza citarne la fonte.



Carta dei servizi del Garante dei diritti della persona

(estratto dalla Carta dei Servizi del Consiglio Regionale del Veneto)

Indice

La figura del Garante regionale dei diritti della persona	1
Chi è	2
Cosa fa	3
Come opera	4
Le funzioni	6
Difesa civica	6
1. Interventi di tutela dei rapporti con la P.A. ai sensi dell'art. 11, l.r. n. 37/2013.....	6
2. Riesame dinieghi accessi c.d. "documentali" ai sensi dell'art. 25, c. 4, l. n. 241/1990.....	7
3. Riesame dinieghi accessi c.d. "civici" ai sensi dell'art. 5, c. 8, d.lgs. n. 33/2013.....	7
4. Nomina commissari ad acta ai sensi dell'art. 136 TUEL.....	8
5. Nomina commissari ad acta ai sensi dell'art. 30, comma 10, l.r. n. 11/2004.....	9
6. Designazione Presidenti Commissioni Miste Conciliative.....	10
Promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età.....	11
1. Formazione tutori volontari dei minori di età.....	12
2. Inserimento nell'elenco dei tutori volontari di minori di età.....	13
3. Indicazione all'Autorità Giudiziaria dei volontari disponibili ad assumere la funzione di tutore volontario.....	13
4. Consulenza al tutore volontario.....	14
5. Attività di ascolto istituzionale.....	15
Garanzia delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.....	16
1. Segnalazione al Garante regionale dei diritti della Persona.....	17

La figura del “Garante regionale dei diritti della persona”

Chi è

Su “chi è il Garante regionale dei diritti della persona” va rilevato, quanto a profilo generale, che è una figura prevista all’articolo 63 dello Statuto del Veneto attuato con [legge regionale n. 37/2013, “Garante regionale dei diritti della persona”](#). Con tale legge, in ambito regionale, sono state riunite in un’unica figura (ad oggi stesso accorpamento è stato operato solo da alcune Regioni) le funzioni del "difensore civico" (riferimento legislazione nazionale: L. 241/1990, L. 104/1992, L. 127/1997, D. Lgs. 267/2000, D. Lgs. 195/2005; D. lgs. 33/2013, D. lgs. 97/2016, L. 24/2017), del “garante per l’infanzia e l’adolescenza”(riferimento legislazione nazionale: L. 112/2011) e del “garante dei diritti delle persone private della libertà personale” (riferimento legislazione nazionale: D.L. 146/2013 convertito in L. 10/2014).

“1. È istituito il Garante regionale dei diritti della persona, al fine di:

a) garantire, secondo procedure non giudiziarie di promozione, di protezione e di mediazione, i diritti delle persone fisiche e giuridiche verso le pubbliche amministrazioni in ambito regionale;

b) promuovere, proteggere e facilitare il perseguimento dei diritti dei minori d’età e delle persone private della libertà personale.

2. La legge disciplina i criteri e i requisiti di nomina del Garante regionale, le condizioni per l’esercizio delle funzioni, assicurandone l’autonomia e le funzionalità.”

Così recita l’articolo 63 dello Statuto della Regione del Veneto (legge regionale statutaria 17 aprile 2012, n. 1), prevedendo l’autonomia di tale istituzione (quale autorità indipendente, non soggetta a controlli gerarchici e a vincoli funzionali, eletta dal Consiglio Regionale per la durata di tre anni), assicurandone le funzionalità e fissandone la sede presso il Consiglio regionale.”

Il Garante regionale dei diritti della persona rientra pertanto, avendo riguardo anche ad un “inquadramento nazionale” di tale figura (delibera ANAC n. 622/2016), nella fattispecie degli “organi di garanzia regionali” comunque denominati (difensore civico, autorità garante per l’infanzia e l’adolescenza, garante dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale, garante dei diritti della persona che nelle regioni sopra indicate accorpa le tre funzioni, ecc.), figure, contemplate da atti aventi forza di legge e connotate dal carattere fiduciario della nomina, che svolgono funzioni di rilevanza pubblica e pertanto ricoprono un ufficio onorario.

Che compiti ha

Su “che compiti ha il Garante regionale dei diritti della persona” va rilevato che, in attuazione dell’articolo 63 dello Statuto, la legge regionale 37 del 2013 ha attribuito al Garante le seguenti tre “macro funzioni”:

- di difesa civica (artt. 11 e 12);
- di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età (art. 13);
- a garanzia dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale (art. 14).

E’ bene da subito sottolineare, nel tracciare i compiti del Garante, che in coerenza allo Statuto, la legge n. 37 del 2013 esprime la “mission” del Garante - nella attività di promozione, facilitazione, mediazione, di sinergia con tutte le istituzioni pubbliche ed i servizi che a vario titolo si occupano di attività di tutela dei diritti dei cittadini e di tutela di minori e di detenuti - delineando un ambito di funzioni del Garante, non avendo tale figura poteri autoritativi e sanzionatori, limitato all’attività di cosiddetta “moral suasion”.

Per le funzioni assegnate il Garante regionale è pertanto un soggetto pubblico, del tutto sui generis, chiamato a ricoprire un rilevante ruolo di ‘garanzia’, connotato, però, da mera auctoritas e non dall’esercizio di potestas.

Funzioni e compiti generali del Garante sono così stabiliti all’art. 7 della legge regionale n. 37 del 2013:

“Art. 7 - Funzioni e compiti generali del Garante.

1. Il Garante, oltre alle specifiche funzioni di cui al capo II, al capo III e al capo IV del presente titolo:

- a) formula, su richiesta o di propria iniziativa, pareri su progetti di legge o su atti di indirizzo, dalla stessa dipendente ovvero degli enti cui sono attribuite dalla Regione funzioni regionali;*
- b) promuove iniziative per l’analisi delle problematiche giuridiche, socio-economiche, educative e psicosociali che influiscono sul soddisfacimento dei diritti fondamentali della persona, con particolare riferimento alle condizioni dei gruppi sociali maggiormente vulnerabili;*
- c) supporta, nei limiti di legge, i soggetti aventi titolo nell’esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti amministrativi, anche in ambito penitenziario o di restrizione della libertà personale;*

d) promuove, anche in collaborazione con altre istituzioni e tramite collegamenti con la pubblica opinione e con i mezzi di informazione, iniziative per la sensibilizzazione e la diffusione della cultura dei diritti della persona;

e) esercita, a richiesta di soggetti pubblici o privati, azioni di informazione, consulenza, facilitazione, mediazione in relazione a procedimenti e attività di uffici e servizi delle pubbliche amministrazioni e di gestori di servizi pubblici in ambito regionale;

f) promuove la conoscenza dell'istituzione del Garante e della sua azione sia presso l'opinione pubblica sia nei confronti dei propri interlocutori istituzionali, sollecitando, in particolare, le pubbliche amministrazioni ad informare i destinatari dei propri atti della facoltà di rivolgersi al Garante;

g) partecipa agli organismi di coordinamento regionali, nazionali, europei e internazionali formati da analoghe istituzioni indipendenti per i diritti umani;

h) promuove il coordinamento regionale delle istituzioni di garanzia, comunque denominate, operanti a livello locale;

i) si avvale dell'assistenza delle strutture regionali competenti e, ove necessario, della collaborazione di esperti e di centri di studio e ricerca.

2. Nell'esercizio delle funzioni di difesa civica il Garante concorre all'attuazione del diritto al buon andamento e all'imparzialità della pubblica amministrazione, secondo criteri di legalità, correttezza, umanità, sollecitudine, ragionevolezza ed equità."

Dalla lettura degli articoli 11, 12, 13 e 14 della legge n. 37 del 2013, norme che delineano le tre "macro funzioni", emerge che caratteristica distintiva e peculiare del Garante è, infatti, quella di operare con strumenti non giurisdizionali di mediazione, persuasione, facilitazione, orientamento, sollecitazione, raccomandazione.

Come opera

Ferma l'autonomia e l'indipendenza del Garante, fissate da Statuto e legge regionale n. 37 del 2013, afferenti la sfera delle funzioni, rientra nelle competenze dell'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale, che adotta gli atti su proposta del Garante, garantire il congruo livello organizzativo della Struttura di supporto fornita al Garante.

Il supporto tecnico amministrativo all'attività del Garante è garantito, ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale n. 37 del 2013, da una parte dei dipendenti assegnati al Servizio Diritti della Persona del Consiglio Regionale del Veneto.

A seguito di vari accordi, sviluppatisi e consolidatisi negli anni, di cooperazione – stipulati ai sensi dell'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, con l'Azienda Ulss n. 3 "Serenissima" - il Consiglio regionale, che ne assume i costi, assicura al Garante anche un supporto altamente specialistico costituito da uno Staff di esperti nelle materie di tutela dei minori e dei diritti umani nonché dell'esecuzione penale.

Difesa Civica

Le funzioni dell'attività di difesa civica espletate dal Garante regionale dei diritti della persona sono esplicate nell'articolo 11 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37, che recita:

Art. 11 Funzioni di difesa civica

1. Fatte salve le funzioni di cui all'articolo 7, nello svolgimento delle funzioni di difesa civica, il Garante interviene, su istanza di parte o d'ufficio, in casi di disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione, secondo le modalità di cui all'articolo 12.

2. Esercita le funzioni espressamente conferitegli da leggi statali.

3. Il Garante non può intervenire a richiesta di soggetti legati da rapporto di impiego con la pubblica amministrazione per la tutela di posizioni connesse al rapporto stesso.

1.INTERVENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE EX ART. 11 LEGGE REGIONALE N. 37 DEL 24 DICEMBRE 2013

Descrizione del servizio:

Nello svolgimento delle funzioni di difesa civica, il Garante interviene, su istanza di parte o d'ufficio, in casi di disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione, entro gli ambiti di propria competenza.

Possono rivolgersi al Garante soggetti, singoli od associati, che lamentino disfunzioni, abusi, ritardi od inerzie da parte di una Pubblica Amministrazione avente sede nel territorio regionale del Veneto, sempreché risulti che questi si siano già rivolti a tale Amministrazione senza esito.

Sono fatte salve le competenze di altre autorità e amministrazioni.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglio Veneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta o d'ufficio

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento entro trenta giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

Il Garante, non disponendo di poteri autoritativi svolge nei confronti dell'Amministrazione/Ente interessato un'attività di orientamento, di mediazione, sollecitazione e raccomandazione, informandone l'interessato.

2. RIESAME DINIEGHI ACCESSI “DOCUMENTALI” EX ART 25 COMMA 4 LEGGE N. 241 DEL 7 AGOSTO 1990 E S.M.I.

Descrizione del servizio:

In caso di diniego dell'accesso - espresso o tacito (decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta o maggiore termine secondo quanto previsto dalla normativa in caso di presenza di controinteressati) – o di differimento dello stesso, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al Difensore civico/Garante regionale, che sia riesaminata la suddetta determinazione, nel rispetto delle prescrizioni di legge in materia.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglio Veneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Il Garante si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, ferma la possibilità del perfezionarsi di un silenzio diniego ai sensi dell'articolo 25, comma 4, legge n. 241/1990 e salvi i termini di legge previsti dallo stesso art. 25, comma 4, l. n. 241/1990 e per garantire la partecipazione al procedimento di eventuali controinteressati.

Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto.

Contenuto/efficacia:

Se il Garante ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'autorità disponente.

Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Garante, l'accesso è consentito.

3. RIESAME DINIEGHI ACCESSI “CIVICI” EX ART. 5 D. LGS. N. 33 DEL 2013 E S.M.I.

Descrizione del servizio:

Qualora un'istanza di accesso civico venga rigettata (totalmente o parzialmente) o non riceva risposta da parte dall'Amministrazione regionale o locale destinataria entro il termine di 30 giorni dalla presentazione (salvo eventuali sospensioni dei termini previste per legge), il richiedente - se non ha già presentato ricorso al responsabile della prevenzione e corruzione della relativa amministrazione - può richiederne il riesame al Difensore Civico/Garante regionale, nel rispetto delle prescrizioni di legge in materia.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Il Garante si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso, salvi i termini di legge previsti dallo stesso art. 5, d.lgs. n. 33/2013 o per garantire la partecipazione al procedimento di eventuali controinteressati.

Contenuto/efficacia:

Se il Garante 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.

Nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, il controinteressato può presentare richiesta di riesame e presentare ricorso al Garante.

4.NOMINA COMMISSARI "AD ACTA" EX ART. 136 TESTO UNICO ENTI LOCALI

Descrizione del servizio:

Qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Garante.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Nomina del Commissario ad acta, se dovuta, entro 45 giorni con *dies a quo* decorrente dalla scadenza indicata nell'invito a provvedere formulato dal Garante regionale dei diritti della persona nei confronti dell'ente locale inadempiente, per la nomina di commissario ad acta ex art. 136 del Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo Unico Enti Locali".

Contenuto/efficacia:

Nomina del Commissario ad acta affinché provveda a compiere l'atto obbligatorio per legge non posto in essere dall'Ente locale nonostante l'invito ad adempiere.

Il commissario *ad acta* provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

5. NOMINA COMMISSARI AD ACTA EX ART. 30 COMMA 10 DELLA LEGGE REGIONALE N. 11 DEL 23 APRILE 2004 E S.M.I

Descrizione del servizio:

Qualora, nel procedimento di formazione o di variazione degli strumenti di pianificazione urbanistica, un Comune non possa deliberare su piani urbanistici in ragione della presenza delle condizioni che comportino l'obbligo di astensione previsto dall'articolo 78 del decreto legislativo n. 267 del 2000 e successive modificazioni, il Garante, su istanza dello stesso Comune interessato, se ritiene sussistano ragioni di interesse pubblico, può nominare un commissario *ad acta* per adottare il provvedimento in via sostitutiva.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifesacivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Nomina del Commissario ad acta, se dovuta, entro 45 giorni con *dies a quo* decorrente dalla data dell'istanza perfezionata da parte dell'ente locale interessato, per la nomina di commissario ad acta ex art. 30, comma 10, Legge regionale 23 aprile 2004, n. 11, "Norme per il governo del territorio e in materia di paesaggio".

Contenuto/efficacia:

Se, a seguito di valutazione della situazione, viene ravvisata la sussistenza di ragioni di interesse pubblico, il Garante procede alla nomina del Commissario ad acta per l'adozione in via sostitutiva del provvedimento di cui all'art. 30, comma 10, l.r. n. 11/2004.

6. DESIGNAZIONE DEI PRESIDENTI DELLE COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE PRESSO LE AZIENDE SANITARIE, AI SENSI DELLA DISCIPLINA REGIONALE APPROVATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 2280 DEL 22 GIUGNO 1998, COME MODIFICATA DALLA DELIBERAZIONE N. 2240 DEL 25 LUGLIO 2003 E N. 819 DEL 4 LUGLIO 2023.

Descrizione del servizio:

Le Commissioni miste conciliative sono costituite presso le Aziende sanitarie del Veneto. Alle stesse spetta esaminare segnalazioni, reclami e denunce concernenti il servizio erogato dalla Azienda di riferimento, secondo le procedure, termini e modalità previsti dalla disciplina regionale approvata con deliberazioni della Giunta regionale n. 2280 del 22 giugno 1998, come modificata dalla deliberazione n. 2240 del 25 luglio 2003 e dalla DGR n. 819 del 4 luglio 2023.

Secondo la predetta disciplina, spetta al Garante regionale dei diritti della persona provvedere alla designazione dei Presidenti di ciascuna Commissione mista conciliativa scegliendo tra le candidature ammissibili pervenute persone esterne all'ente del SSR che diano affidamento per obiettività e competenza, secondo quanto stabilito dalla DGRV n. 2280/1998 e dalla DGRV n. 819/2023.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Ufficio attività di Difesa Civica

Telefono: 041 270 1386 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadifescivica@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadifescivica@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Pubblicazione dell'avviso di designazione in BURVET entro 30 giorni dalla ricezione della domanda in cui sia stato indicato che la precedente carica è già scaduta o sia comunque urgente in quanto di prossima scadenza (diversamente: riscontro a soggetto richiedente entro 30 giorni dalla ricezione della domanda).

Contenuto/efficacia:

Il Garante regionale dei diritti della persona, su formale richiesta dei Direttori Generali delle Aziende sanitarie interessate, dispone la pubblicazione nel BURVET di apposito avviso di selezione e, valutate le candidature disponibili, provvede quindi alla richiesta designazione.

Promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età

Le funzioni dell'attività di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età espletate dal Garante regionale dei diritti della persona sono esplicitate nell'articolo 13 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37, che recita:

“Art. 13 Funzioni di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età

1. Nello svolgimento delle funzioni di promozione, protezione e pubblica tutela dei minori di età, il Garante:

a) promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela e di curatela, nonché altre analoghe forme di sostegno a vantaggio di minori d'età in conformità al codice civile e alla Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, adottata a Strasburgo il 25 gennaio 1996 e ratificata ai sensi della legge 20 marzo 2003, n. 77, fornendo loro consulenza, curando l'aggiornamento e la funzionalità del

relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità;

b) promuove iniziative di consulenza, mediazione, facilitazione, accompagnamento, in collegamento con le

competenti strutture della Regione e degli enti locali e in collaborazione con le istituzioni e i servizi operanti

per la cura dei minori d'età nel territorio regionale, nonché con l'autorità giudiziaria minorile o ordinaria, per favorire la prevenzione del disagio minorile e per il miglior trattamento delle situazioni che richiedono interventi di ordine assistenziale, giudiziario, educativo e sociosanitario;

c) attiva forme di ascolto istituzionale nei confronti di servizi sociosanitari, istituzioni scolastiche, comunità

di accoglienza ed altre istituzioni pubbliche o private e accoglie le segnalazioni relative a casi di violazioni dei diritti dei minori di età, nonché le segnalazioni relative a difficoltà nello svolgimento delle procedure di protezione e tutela. L'ascolto istituzionale, eventualmente esteso a famiglie e minori di età, e l'accoglimento delle segnalazioni sono finalizzati alla mediazione, alla consulenza, all'orientamento e alla segnalazione alle amministrazioni competenti e, se del caso, all'autorità giudiziaria;

d) concorre alla vigilanza sull'assistenza prestata ai minori accolti in contesti diversi dalla propria famiglia di origine;

e) svolge, in collaborazione con altre specifiche istituzioni della Regione, con le università e con l'autorità giudiziaria, attività di monitoraggio, di ricerca e di promozione culturale sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nel Veneto;

f) promuove iniziative di partecipazione dei bambini e degli adolescenti alla vita della comunità, in collegamento con gli enti locali e in collaborazione con le istituzioni scolastiche, l'associazionismo giovanile e gli organismi di società civile”.

1.FORMAZIONE TUTORI VOLONTARI DI MINORI DI ETA'

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, *“promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela di minori di età curandone la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità giudiziarie”.*

I tutori volontari sono privati cittadini disponibili a esercitare la rappresentanza legale di un bambino o di un adolescente, dopo aver seguito uno specifico percorso formativo.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Il corso di formazione per tutore volontario viene pubblicizzato nel sito del Garante, evidenziandone il programma e la relativa modalità di iscrizione.

Qualora il corso non fosse in programma, il cittadino interessato può inviare una mail chiedendo di essere contattato all'attivazione del percorso.

Standard di qualità: Tempestività

Il corso di formazione viene organizzato generalmente ogni anno (salvo deroghe sulla base della carenza o meno di volontari disponibili a svolgere l'incarico).

Contenuto/efficacia:

Il programma prevede delle lezioni frontali a carattere regionale e dei laboratori formativi suddivisi per il territorio di appartenenza. Al corsista che ha frequentato almeno l'80% del monte ore complessivo è consegnato un attestato di partecipazione.

A garanzia del superiore interesse dei minori coinvolti, la sola partecipazione al corso non rappresenta l'unico requisito per poter essere inserito nell'elenco.

A tal fine il candidato tutore dovrà sostenere un colloquio al termine del quale, se idoneo, potrà richiedere l'inserimento nell'elenco dei tutori volontari.

2.INSERIMENTO NELL'ELENCO DEI TUTORI VOLONTARI DI MINORI DI ETA'

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, "*promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela... curando l'aggiornamento e la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità*".

Il cittadino dopo aver partecipato ad almeno l'80% delle ore del corso di formazione e aver svolto il colloquio di idoneità può chiedere di essere inserito nell'elenco dei volontari idonei a svolgere la funzione di tutore.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento entro 30 giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

Verificata la sussistenza dei prerequisiti, il cittadino viene inserito nell'elenco dei tutori volontari.

Successivamente all'invio dell'elenco al Tribunale per i Minorenni, viene inviato al tutore una comunicazione dove si attesta l'avvenuto inserimento e si comunicano i principali adempimenti.

L'elenco viene annualmente aggiornato e inviato al Tribunale per i Minorenni.

3.INDICAZIONE ALL'AUTORITA' GIUDIZIARIA DEI VOLONTARI DISPONIBILI AD ASSUMERE LA FUNZIONE DI TUTORE VOLONTARIO

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, "*promuove la formazione di persone idonee a svolgere attività di tutela [...] curando l'aggiornamento e la funzionalità del relativo elenco regionale e mettendo quest'ultimo a disposizione delle competenti autorità*".

È attualmente vigente uno specifico protocollo tra il Garante e il Tribunale per i Minorenni per la collaborazione nell'individuazione del volontario disponibile a svolgere l'incarico di tutore di un determinato minore.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti
Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta: l’Autorità Giudiziaria deputata alla nomina del tutore di un minore, se ne ravvisa la necessità, può richiedere al Garante dei diritti della persona l’indicazione di un nominativo di un volontario formato e disponibile a svolgere le funzioni di tutore. La richiesta viene inoltrata a mezzo pec o e-mail utilizzando prevalentemente un modulo predisposto dall’Ufficio del Garante.

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento entro 30 giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

L’ufficio del garante propone all’Autorità Giudiziaria il miglior abbinamento possibile minore/tutore, avvalendosi prevalentemente della stretta collaborazione degli operatori dei servizi sociali e socio sanitari che, a livello territoriale, svolgono la funzione di *referenti territoriali per i tutori*. I referenti territoriali sono indicati dalle Aziende U.L.S.S o dai Comitati dei Sindaci.

In assenza dei referenti territoriali, l’ufficio (con l’ausilio del supporto specialistico) e dopo aver acquisito le necessarie informazioni sulla situazione del minore, provvede a contattare direttamente il volontario per verificarne la disponibilità. Verificata la disponibilità del volontario, si provvede ad indicare il nominativo all’Autorità Giudiziaria.

4. CONSULENZA AI TUTORI VOLONTARI

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto all’art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013, fornisce ai tutori volontari la consulenza e il supporto per l’esercizio delle loro funzioni.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti
Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento entro trenta giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

L'attività di consulenza nell'ambito delle funzioni del tutore nominato dalle Autorità Giudiziarie è riservata ai tutori volontari formati dall'ufficio del Garante dei Diritti della Persona e inseriti nell'elenco dei tutori volontari depositato presso il Tribunale per i Minorenni di Venezia.

5. ATTIVITA' DI ASCOLTO ISTITUZIONALE**Descrizione del servizio:**

Il Garante, come previsto all'art. 13 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013 *“attiva forme di ascolto istituzionale nei confronti di servizi sociosanitari, istituzioni scolastiche, comunità di accoglienza ed altre istituzioni pubbliche o private e accoglie le segnalazioni relative a casi di violazioni dei diritti dei minori di età, nonché le segnalazioni relative a difficoltà nello svolgimento delle procedure di protezione e tutela. L'ascolto istituzionale, eventualmente esteso a famiglie e minori di età, e l'accoglimento delle segnalazioni sono finalizzati alla mediazione, alla consulenza, all'orientamento e alla segnalazione alle amministrazioni competenti e, se del caso, all'autorità giudiziaria”.*

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti

Telefono: 041 270 1404 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonaminori@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonaminori@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: Tempestività

Primo intervento del garante entro trenta giorni dalla richiesta

Contenuto/efficacia:

L'attività di Ascolto Istituzionale esercitata dal Garante regionale dei diritti della persona del Veneto, consiste in un'attività di mediazione, orientamento rispetto a casi o situazioni in cui soggetti istituzionali (amministrazioni pubbliche, servizi sociali o sociosanitari, istituti scolastici, centri per la formazione professionale), privati cittadini, famiglie affidatarie, comunità per minori, sono in difficoltà nell'interpretare in modo corretto o nello svolgere le funzioni di protezione, di educazione, di formazione o di rappresentanza nei confronti di bambini e adolescenti. Nello specifico interessa situazioni concrete che sorgono nella quotidianità, in cui si verificano difficoltà interpretative, impasse operative, conflittualità, generate dalla complessità delle problematiche e delle relazioni che interessano la sfera dei diritti dei bambini e degli adolescenti.

Garanzia delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale

Le funzioni dell'attività a favore delle persone sottoposte a misura restrittiva della libertà personale espletate dal Garante regionale dei diritti della persona sono esplicitate nell'articolo 14 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 37, che recita:

Art. 14 Funzioni a favore delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Nello svolgimento delle funzioni a favore delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale il Garante, fatte salve le funzioni delle amministrazioni competenti ai sensi della legislazione nazionale vigente ed attraverso forme di collaborazione con esse, opera a favore delle persone detenute negli istituti penitenziari, negli istituti penali per minori, nei servizi dei centri per la giustizia minorile, nei centri di identificazione ed espulsione, nelle strutture sanitarie, in quanto sottoposte a trattamento sanitario obbligatorio, nonché delle persone private a qualsiasi titolo della libertà personale.

Nello svolgimento delle funzioni di garanzia il Garante:

- a) assume ogni iniziativa volta ad assicurare che alle persone ristrette siano erogate le prestazioni inerenti al diritto alla salute, al miglioramento della qualità della vita, all'istruzione, alla formazione professionale, al reinserimento sociale e lavorativo;*
 - b) sollecita le amministrazioni competenti affinché assumano le iniziative volte ad assicurare tali prestazioni;*
 - c) segnala agli organi regionali eventuali fattori di rischio o di danno, dei quali venga a conoscenza in qualsiasi forma su indicazione sia dei soggetti interessati, sia di associazioni od organizzazioni non governative che svolgano una attività inerente a quanto segnalato;*
 - d) interviene nei confronti delle strutture e degli enti regionali in caso di accertate omissioni o inosservanze rispetto a proprie competenze;*
 - e) comunica con le persone private dalla libertà personale e accede ai luoghi e agli istituti ove esse si trovano, ai sensi dell'articolo 67, primo comma, lettera l-bis), della legge 26 luglio 1975, n. 354 "Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà" e successive modificazioni;*
 - f) propone agli organi regionali interventi amministrativi e legislativi da intraprendere per contribuire ad assicurare il pieno rispetto dei diritti delle persone;*
 - g) propone alla Giunta regionale iniziative concrete di informazione e promozione culturale sui temi dei diritti e delle garanzie delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personali;*
 - h) promuove iniziative di collaborazione, di studio e di confronto sui temi attinenti ai diritti umani e all'esecuzione delle pene.*
-

1. Segnalazione al Garante regionale dei diritti della persona

Descrizione del servizio:

Il Garante, come previsto dall'art. 14 della Legge istitutiva L.R. n. 37/2013 *“assume ogni iniziativa volta ad assicurare che alle persone ristrette siano erogate le prestazioni inerenti al diritto alla salute, al miglioramento della qualità della vita, all'istruzione, alla formazione professionale, al reinserimento sociale e lavorativo”*.

Struttura competente:

Garante regionale dei diritti della persona – Unità operativa Organica Tutela Minori e Detenuti
Telefono: 041 270 1394 (dal lunedì al venerdì, ore 9:30 – 13:00)

Peo: garantedirittipersonadetenuti@consiglioveneto.it

Pec: garantedirittipersonadetenuti@legalmail.it

Modalità di erogazione:

Su richiesta

Standard di qualità: tempestività

Primo intervento del Garante entro trenta giorni dalla richiesta.

Contenuto/efficacia:

Ferma la possibilità di rivolgersi ai Garanti comunali nei casi previsti dalla specifica normativa, è possibile interpellare il Garante dei diritti della persona regionale per segnalare problematiche o disservizi che si ritiene possano aver determinato una lesione di un diritto di una persona privata della libertà personale. Il Garante, nella gestione della segnalazione ricevuta, opera, come previsto dalla Legge istitutiva, con strumenti non giurisdizionali di mediazione, persuasione, facilitazione, orientamento, sollecitazione, raccomandazione in raccordo con le altre Istituzioni.
