



CARTA DEI SERVIZI
Documento informativo sull'attività del
Garante dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman delle Marche

Edizione aggiornata al mese di dicembre 2016

Allegato alla determina n.23 del 15/12/2016

Sommario

Presentazione

1. Quadro normativo istitutivo dell'Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale

- 1.1. Lo Statuto Regione Marche
- 1.2. Le Leggi regionali
- 1.3. La Deliberazione Ufficio di Presidenza UDP n. 197 del 30.03.2016

2. Organigramma Struttura organizzativa

3. Attività dell'Autorità

- 3.1. Difesa civica
 - Attività e funzioni
 - Procedimento
 - Diritto d'accesso
 - Accesso civico
- 3.2. Tutela dei cittadini stranieri in condizioni di grave sfruttamento e contrasto alle discriminazioni
- 3.3. Ufficio del Garante per l'infanzia e adolescenza
- 3.4. Ufficio del Garante dei diritti dei detenuti

4. Informazioni e contatti

- 4.1. Garante dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale
- 4.2. Dove si trova l'ufficio
- 4.3. Orario
- 4.4. Contatti

5. Vademecum e modulistica



Presentazione

La Carta dei Servizi è un documento informativo con il quale l'Ombudsman della Regione Marche garantisce ai cittadini la piena informazione delle attività svolte, nonché la trasparenza della gestione amministrativa e operativa delle proprie strutture.

1. Quadro normativo istitutivo dell'Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale

1.1. Lo Statuto Regione Marche

Lo Statuto della Regione Marche, nel testo vigente, al Titolo IX disciplina gli Istituti regionali di garanzia prevedendo in particolare:

all'art. 52 l'istituzione dell'ufficio del Difensore regionale, con sede presso il Consiglio regionale, “al fine di assicurare la tutela dei diritti e degli interessi delle cittadine e dei cittadini, dei residenti e delle formazioni sociali, nei riguardi dei loro rapporti con l'amministrazione regionale” ;

all'art. 53 l'istituzione dell'ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza, con sede presso il Consiglio regionale “al fine di garantire la piena attuazione dei diritti e degli interessi sia individuali che collettivi dei minori”.

Entrambe le norme demandano alla legge regionale la disciplina circa la forma di elezione, le funzioni e le modalità di organizzazione e funzionamento, garantendone l'indipendenza.

1.2. Le leggi regionali

In attuazione degli articoli 52 e 53 dello Statuto come sopra riportati, l'Assemblea legislativa delle Marche ha pertanto legiferato in conformità.

Con la legge regionale 28 luglio 2008 n. 23 e successive modifiche e integrazioni è stata istituita l'Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale.

L'Autorità ha sede presso l'Assemblea legislativa regionale, svolge i compiti inerenti l'ufficio del Difensore civico, l'ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza l'ufficio del Garante dei diritti dei detenuti ed ogni altra funzione ad essa attribuita dalla legislazione regionale o conferita dalla normativa comunitaria e statale.

Le funzioni dell'Autorità sono svolte in autonomia e indipendenza attraverso il supporto di una struttura organizzativa inserita nell'ambito dell'organico dell'Assemblea legislativa regionale.

L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale stabilisce l'organizzazione degli uffici dell'Autorità in modo da assicurare l'adeguato svolgimento delle proprie funzioni, l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse finanziarie, il coordinamento e il miglior utilizzo del personale.

L'Autorità è eletta dall'Assemblea legislativa regionale all'inizio di ogni legislatura, tra le persone in possesso di laurea magistrale o di diploma di laurea ai sensi dell'ordinamento previgente e di adeguata esperienza professionale nelle materie inerenti le funzioni ed i compiti attinenti agli uffici da svolgere e non è rieleggibile.



Annualmente entro il 31 marzo l’Autorità invia al Presidente dell’Assemblea legislativa regionale, che la trasmette ai Consiglieri regionali e al Presidente della Giunta regionale, una relazione sull’attività svolta, corredata da osservazioni e proposte. Può inviare al Presidente dell’Assemblea e della Giunta regionali apposite relazioni nei casi di particolare importanza ed urgenza. Le relazioni sono discusse in Assemblea e pubblicate integralmente nel Bollettino ufficiale della Regione. Alle stesse è data la più ampia diffusione secondo le modalità stabilite dall’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa regionale, d’intesa con l’Autorità.

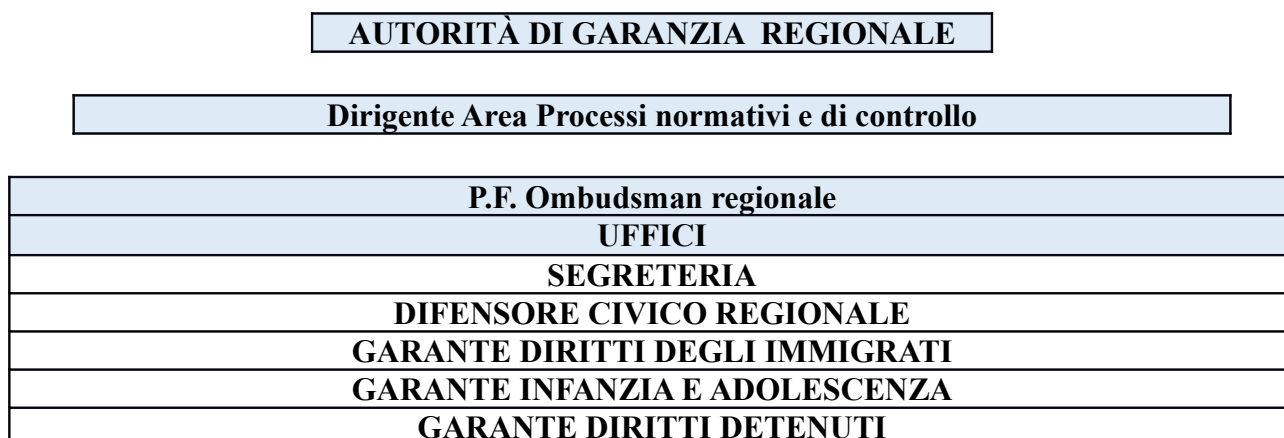
L’Autorità è ascoltata dalle Commissioni assembleari competenti su sua richiesta o su invito delle Commissioni medesime.

Per lo svolgimento delle funzioni all’Autorità spetta un compenso annuo omnicomprensivo, stabilito dalla legge istitutiva.

1.3. La deliberazione Ufficio di Presidenza UDP n. 197 del 30.03.2016.

La deliberazione dell’Ufficio di Presidenza UDP n. 197 del 30.03.2016, avente ad oggetto “Riadozione dell’atto di organizzazione degli uffici dell’Assemblea Legislativa regionale”, ha inserito la struttura organizzativa del Garante dei diritti di adulti e dei bambini – Ombudsman delle Marche nell’Area dei processi normativi e di controllo, assegnando alla stessa una Posizione di funzione dirigenziale con il compito di curare le attività e fornire il supporto organizzativo in ordine alle funzioni proprie dell’Autorità di garanzia, con particolare riferimento all’Ufficio del Difensore civico, all’Ufficio del Garante per l’infanzia e l’adolescenza, all’Ufficio del Garante dei diritti dei detenuti ed all’Ufficio del Garante dei diritti degli immigrati, come disciplinate dalla L.R. 28.7.2008, n. 23, nel rispetto degli indirizzi formulati dalla stessa Autorità.

2. Organigramma struttura organizzativa del Garante dei diritti



3. Attività dell’Autorità di garanzia regionale

3.1. Difesa civica.

■ Attività e funzioni

L’Ombudsman (istituto di derivazione dall’ordinamento costituzionale svedese che significa letteralmente: colui che fa da tramite) delle Marche svolge le funzioni della difesa civica quale **Difensore civico regionale** secondo quanto stabilito dagli articoli 7 e 8 della legge regionale n. 23/2008, come modificata dalla legge regionale *14 ottobre 2013, n. 34*, di seguito indicata “Legge”.

L’art. 7 della Legge infatti stabilisce che l’ufficio di Difensore civico è svolto a garanzia della legalità, della trasparenza, dell’imparzialità e del buon andamento dell’azione amministrativa, concorrendo ad assicurare e promuovere il rispetto della dignità della persona e la tutela dei suoi diritti ed interessi.

Per l’attuazione delle predette finalità all’Autorità sono riconosciute le seguenti prerogative:

- a) interviene d’ufficio o su richiesta dei soggetti interessati in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o irregolarità compiuti da parte di uffici o servizi della Regione, degli enti, aziende ed agenzie dipendenti o sottoposti alla vigilanza della Regione, degli enti e delle aziende del Servizio sanitario regionale nonché degli enti locali, in forma singola od associata, su richiesta degli stessi, previa stipula di apposite convenzioni approvate dai rispettivi organi competenti;
- b) può formulare proposte finalizzate al conseguimento di riforme legislative o amministrative, nonché sollecitare l’applicazione delle riforme stesse.

Inoltre all’Autorità è data facoltà di assistere i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, dipendenti da ragioni economiche, culturali e di integrazione sociale, al fine di agevolare l’esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione e in particolare nei procedimenti amministrativi cui sono interessati.

Gli ambiti e le modalità di intervento dell’Autorità sono dettagliatamente definiti dall’art. 8 della Legge, a norma del quale l’intervento può essere disposto:

- a) a richiesta di singoli interessati, di enti, associazioni e formazioni sociali allorché siano stati esperiti ragionevoli tentativi per rimuovere i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni;
- b) di propria iniziativa, svolgendo indagini per rilevare inefficienze, irregolarità o disfunzioni e sollecitando l’adozione di provvedimenti.

La **richiesta** di intervento dell’Autorità **non è soggetta a formalità ed è a titolo gratuito**.

La Difesa civica, è uno strumento autonomo e complementare sia alla tutela giurisdizionale sia ad altre forme alternative di soluzione delle controversie.

In questa direzione è formulato il comma 4 dell'art. 8 in esame il quale dispone che *“La proposizione di ricorso amministrativo o giurisdizionale non esclude né limita la facoltà di intervento dell'ufficio di Difensore civico”*.

■ Il procedimento

L'attività dell'Autorità quale Difensore civico regionale è proceduralizzata **dall'art. 8 bis** della Legge il quale ne disciplina le fasi e le azioni.

Preliminarmente l'Autorità effettua una valutazione in ordine alla fondatezza dell'istanza presentata, successivamente qualora risultasse fondata la segnalazione o a seguito della sua decisione di intervenire d'ufficio, invita le amministrazioni o i soggetti interessati a fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti ritenuti necessari.

Per addivenire ad una proposta di mediazione l'Autorità può:

- a) avere accesso agli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento e ottenerne copia, nonché acquisire informazioni utili anche avvalendosi dei sistemi informativi regionali;
- b) convocare il responsabile del procedimento oggetto del reclamo, anche congiuntamente agli interessati, al fine di raggiungere un accordo tra le parti;
- c) chiedere agli organi competenti di provvedere all'adozione dell'atto, quando si tratti di atto dovuto omesso illegittimamente, ovvero pretendere la correzione di attività o omissioni ritenute irregolari.

La norma stabilisce per il Responsabile del Procedimento l'obbligo di presentarsi per l'esame della pratica davanti all'Autorità e di fornire alla medesima, entro **venti giorni**, le informazioni, i chiarimenti e i documenti richiesti per iscritto.

Terminata l'istruttoria, l'Autorità formula i propri rilievi e suggerimenti ai soggetti interessati e può stabilire, se del caso, adempimenti per le parti od un termine per la definizione del procedimento.

Le amministrazioni coinvolte comunicano all'Autorità ed agli interessati gli elementi di fatto e di diritto in base ai quali non ritengono di accogliere, in tutto o in parte, le osservazioni dell'Autorità.

Il Difensore informa gli interessati dell'andamento e del risultato del suo intervento, indicando anche le eventuali iniziative che essi possono ulteriormente intraprendere in sede amministrativa o giurisdizionale.

Qualora i chiarimenti forniti non risultassero pertinenti o risolutivi gli elementi comunicati oppure il responsabile del procedimento abbia fatto decorrere inutilmente i venti giorni senza fornire quanto richiesto, l'Autorità informa gli organi degli enti interessati per gli adempimenti conseguenti, eventualmente anche disciplinari.

■ Il diritto d'accesso

L'art. 8 ter della Legge riconosce all'Autorità il potere di intervenire ad istanza dei soggetti interessati a tutela del diritto di accesso ai sensi dell'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi), anche sugli atti degli enti locali quando ricorrano le condizioni stabilite dalla legge stessa.

La Legge 7.08.1990 n. 241, nel testo vigente, disciplina il diritto d'accesso quale diritto degli interessati a **prendere visione ed estrarre copia dei documenti** prodotti o detenuti da una pubblica amministrazione compresi i gestori di pubblici servizi, subordinandone l'esercizio alla sussistenza di un interesse concreto ed attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'art. 25 della legge n.241/1990, nel testo vigente, in particolare dispone che:

- 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 soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura;
- la richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata e deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente;
- il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dalla legge e debbono essere motivati;
- decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta;

➤ Competenza dell'Autorità - Difensore civico regionale

- in caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, 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 regionale, che sia riesaminata la suddetta determinazione;**
- il difensore civico deve pronunciarsi entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza e scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto;
- qualora il difensore civico regionale ritenesse 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 difensore civico, l'accesso è consentito.

Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato la richiesta di tutela è inoltrata presso la Commissione per l'accesso.

■ L'accesso civico

L'**accesso civico**, introdotto dall'art. 5 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, è il **diritto di chiunque** di richiedere i documenti, le informazioni o i dati, oggetto di pubblicazione obbligatoria secondo le vigenti disposizioni normative, qualora le pubbliche amministrazioni ne abbiano omesso la pubblicazione e viene esercitato attraverso la presentazione di una istanza che non richiede motivazione.

Con lo strumento dell'accesso civico la **trasparenza** assume le caratteristiche di un diritto soggettivo pubblico a conoscere e utilizzare liberamente tutti i documenti, le informazioni e i dati che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare online.

➤ Competenza dell'Autorità – Difensore civico regionale

L'art. 5 del D.lgs.n. 33/2013, nella nuova formulazione prevista dal D.lgs n. 97 del 25.05.2016, ***in vigore dal 23 dicembre 2016***, prevede che nei casi di *diniego totale o parziale di accesso civico* di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali, o di mancata risposta entro il termine di 30 gg dalla presentazione dell'istanza, il richiedente può presentare **richiesta di riesame**, oltreché al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, al difensore civico il quale 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.

Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi connessi alla privacy, 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.

3.2. Tutela dei cittadini stranieri in condizioni di grave sfruttamento e contrasto alle discriminazioni

L'**art. 7 bis** della Legge, **rubricato** "*Misure contro la discriminazione dei cittadini stranieri immigrati*" attribuisce all'Autorità - Ombudsman delle Marche, ai sensi dell'articolo 44 del d.lgs. 286/1998, le funzioni di informazione e supporto agli stranieri vittime delle discriminazioni dirette ed indirette per motivi razziali, etnici e religiosi di cui al d.lgs. 9 luglio 2003, n. 215 (Attuazione della direttiva 2000/43/CE per la parità di trattamento tra le persone indipendentemente dalla razza

e dall'origine etnica), nonché delle situazioni di grave sfruttamento indicate all'articolo 18 del d.lgs. 286/1998 citato.

I compiti dell'Autorità - Ombudsman in particolare sono così definiti:

- riceve le segnalazioni su comportamenti ritenuti discriminatori e si raccorda con la rete dei difensori civici locali;
- favorisce, per quanto di competenza, l'effettiva possibilità dei diritti di difesa in favore di cittadini stranieri immigrati vittime di discriminazione;
- coordina la propria attività con l'ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali e con le reti di contrasto alla discriminazione presenti nel territorio regionale;
- acquisisce i dati di interesse sulle fenomenologie attinenti la discriminazione in collaborazione con l'Osservatorio regionale per le politiche sociali;
- supporta i cittadini stranieri immigrati per l'attivazione dei servizi sociali e degli altri servizi territoriali competenti a tutelare le vittime di discriminazioni.

3.3. Ufficio del Garante per l'infanzia e adolescenza

L'art. 10 della Legge disciplina le funzioni dell'Ombudsman delle Marche quale *Garante per l'infanzia e l'adolescenza* la cui attività è svolta al fine di assicurare la piena attuazione nel territorio regionale dei diritti e degli interessi, sia individuali che collettivi, dei minori secondo quanto disposto dal diritto dell'Unione europea, dalle norme costituzionali e legislative nazionali vigenti.

Il Garante nel settore della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza in particolare:

- promuove, in collaborazione con gli enti e le istituzioni che si occupano di minori, di iniziative per la diffusione di una cultura dell'infanzia e dell'adolescenza, finalizzata al riconoscimento dei bambini e delle bambine come soggetti titolari di diritti;
- collabora all'attività delle reti nazionali ed internazionali dei Garanti delle persone di minore età; all'attività di organizzazioni e di istituti internazionali di tutela e di promozione dei loro diritti; all'attività di organizzazioni e istituti di tutela e di promozione dei diritti delle persone di minore età appartenenti ad altri Paesi;
- verifica che alle persone di minore età siano garantite pari opportunità nell'accesso alle cure e nell'esercizio del loro diritto alla salute e pari opportunità nell'accesso all'istruzione anche durante la degenza e nei periodi di cura;
- favorisce lo sviluppo della cultura della mediazione e di ogni istituto atto a prevenire o risolvere conflitti che coinvolgano persone di minore età;
- segnala alle competenti amministrazioni pubbliche presenti sul territorio regionale, casi di bambini e ragazzi in situazioni di rischio o di pregiudizio per i quali siano necessari interventi immediati di tutela assistenziale o giudiziaria;
- rappresenta i diritti e gli interessi dell'infanzia in tutte le sedi regionali, secondo le modalità previste dalla Legge e promuove, in accordo con la struttura regionale competente in materia, iniziative per la celebrazione della giornata nazionale dell'infanzia e

dell'adolescenza;

- promuove la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini di minore età alla vita pubblica nei luoghi di relazione e nella scuola;
- vigila con la collaborazione di operatori preposti, affinché sia data applicazione su tutto il territorio regionale alle Convenzioni e alle normative succitate;
- accoglie segnalazioni in merito a violazioni dei diritti dei minori, vigila sulle condizioni dei minori a rischio di emarginazione sociale e sollecita le amministrazioni competenti all'adozione di interventi adeguati per rimuovere le cause che ne impediscono la tutela;
- interviene nei procedimenti amministrativi della Regione e degli enti da essa dipendenti e degli enti locali ai sensi dell'articolo 9 della legge 241/1990 ove sussistano fattori di rischio o di danno per le persone di minore età;
- cura, in collaborazione con il CORECOM, la realizzazione di servizi di informazione destinati all'infanzia e all'adolescenza e promuove nei bambini e negli adolescenti l'educazione ai media;
- vigila sulla programmazione televisiva, sulla comunicazione a mezzo stampa e sulle altre forme di comunicazione audiovisive e telematiche, per la salvaguardia e la tutela dei bambini e delle bambine, sia sotto il profilo della percezione infantile che in ordine alla rappresentazione dell'infanzia stessa;
- segnala all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed agli organi competenti le eventuali trasgressioni commesse in coerenza con il codice di autoregolamentazione della RAI;
- istituisce un elenco al quale può attingere anche il giudice competente per la nomina di tutori o curatori; assicura la consulenza ed il sostegno ai tutori o curatori nominati;
- promuove interventi a favore dei minori inseriti nel circuito penale;
- verifica le condizioni e gli interventi volti all'accoglienza ed all'inserimento del minore straniero anche non accompagnato;
- vigila affinché sia evitata ogni forma di discriminazione nei confronti dei minori;
- collabora all'attività di raccolta ed elaborazione di tutti i dati relativi alla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza in ambito regionale;
- formula proposte e, ove richiesti, esprime pareri su atti normativi e di indirizzo riguardanti l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia, di competenza della Regione e degli Enti locali.

Per lo svolgimento delle attività ed il raggiungimento delle finalità sopra descritte, l'Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza può:

- stipulare intese ed accordi con ordini professionali e organismi che si occupano di infanzia e adolescenza; intrattenere rapporti di scambio, di studio e di ricerca con organismi pubblici e privati; attivare le necessarie azioni di collegamento con le amministrazioni del territorio regionale impegnate nella tutela dell'infanzia e dell'adolescenza e con le autorità giudiziarie;
- prendere visione degli atti del procedimento e presentare memorie scritte e documenti ai sensi dell'articolo 10 della legge 241/1990; segnalare alle Autorità competenti la violazione di diritti a danno dei minori.

- promuove, d'intesa con i competenti organi regionali e territoriali, la cultura della tutela e della curatela, anche tramite l'organizzazione di idonei corsi di formazione in collaborazione con la scuola regionale di formazione di pubblica amministrazione della Regione.

3.4. Ufficio del Garante dei diritti dei detenuti

Ai sensi dell'art. 13 della Legge, l'Ombudsman regionale svolge altresì le funzioni di Garante dei diritti dei detenuti. In tale veste concorre ad assicurare alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale l'effettivo esercizio dei diritti in quanto utenti dei servizi pubblici regionali e delle connesse attività.

L'azione del Garante si rivolge:

- all'amministrazione regionale, agli enti pubblici regionali, ai gestori o concessionari di servizi pubblici regionali o convenzionati con enti pubblici regionali che interagiscono con gli istituti di pena e gli uffici di esecuzione penale esterna con sede nelle Marche ;
- agli enti locali e alle aziende sanitarie cui sono conferite funzioni in materia dalla normativa regionale vigente.

Quale Garante dei diritti dei detenuti, l'Ombudsman, su segnalazione o di propria iniziativa:

- assicura alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale che siano erogate le prestazioni inerenti la tutela della salute, l'istruzione e la formazione professionale e altre azioni finalizzate al miglioramento della qualità della vita, al recupero, alla reintegrazione sociale e all'inserimento nel mondo del lavoro secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente;
- verifica che i procedimenti amministrativi regionali, avviati d'ufficio o su istanza di parte, relativi a diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, abbiano regolare corso e si concludano tempestivamente nei termini di legge;
- segnala agli organi regionali eventuali fattori di rischio o di danno per i soggetti di cui all'articolo 13, comma 1, dei quali venga a conoscenza su indicazione dei soggetti interessati o di associazioni e organizzazioni che svolgono un'attività inerente ai diritti delle persone ristrette nella libertà personale e si attiva nei confronti dell'amministrazione interessata, affinché questa assuma le necessarie iniziative;
- supporta, nei limiti di legge, le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale nell'esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti amministrativi, anche in ambito penitenziario o di restrizione della libertà personale;
- promuove iniziative di informazione e promozione culturale sui temi dei diritti e delle garanzie delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale;
- può formulare osservazioni agli organi regionali competenti, in ordine ad interventi di carattere legislativo o amministrativo che riguardano le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale;
- può effettuare visite negli Istituti di pena, previa autorizzazione del Ministero della giustizia,

Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria, ai sensi dell'articolo 117, comma 2, del d.p.r. 30 giugno 2000, n. 230

- interviene nei confronti dei soggetti pubblici sopra citati in caso di verificate inadempienze che compromettano l'erogazione delle prestazioni previste in materia dalla normativa regionale vigente.

4. Informazioni e contatti

4.1. Garante dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman regionale

L'attuale Garante dei diritti di adulti e bambini – Ombudsman delle Marche è l'Avv. Andrea Nobili.

4.2. Dove si trova l'ufficio

La sede dell'Autorità si trova presso il Consiglio regionale delle Marche al 4° Piano dello stabile sito in Ancona P.zza Cavour n.23.

4.3. Orario

Gli orari di apertura degli uffici sono:

- dal lunedì al venerdì – dalle ore 9:30 alle ore 13:00

4.4. Contatti

Tel 071.2298483

email: garantediritti@consiglio.marche.it

pec: assemblea.marche.ombudsman@emarche.it

sito web: www.ombudsman.marche.it

pagina Facebook: www.facebook.com/Ombudsman-delle-Marche-1208398632522695



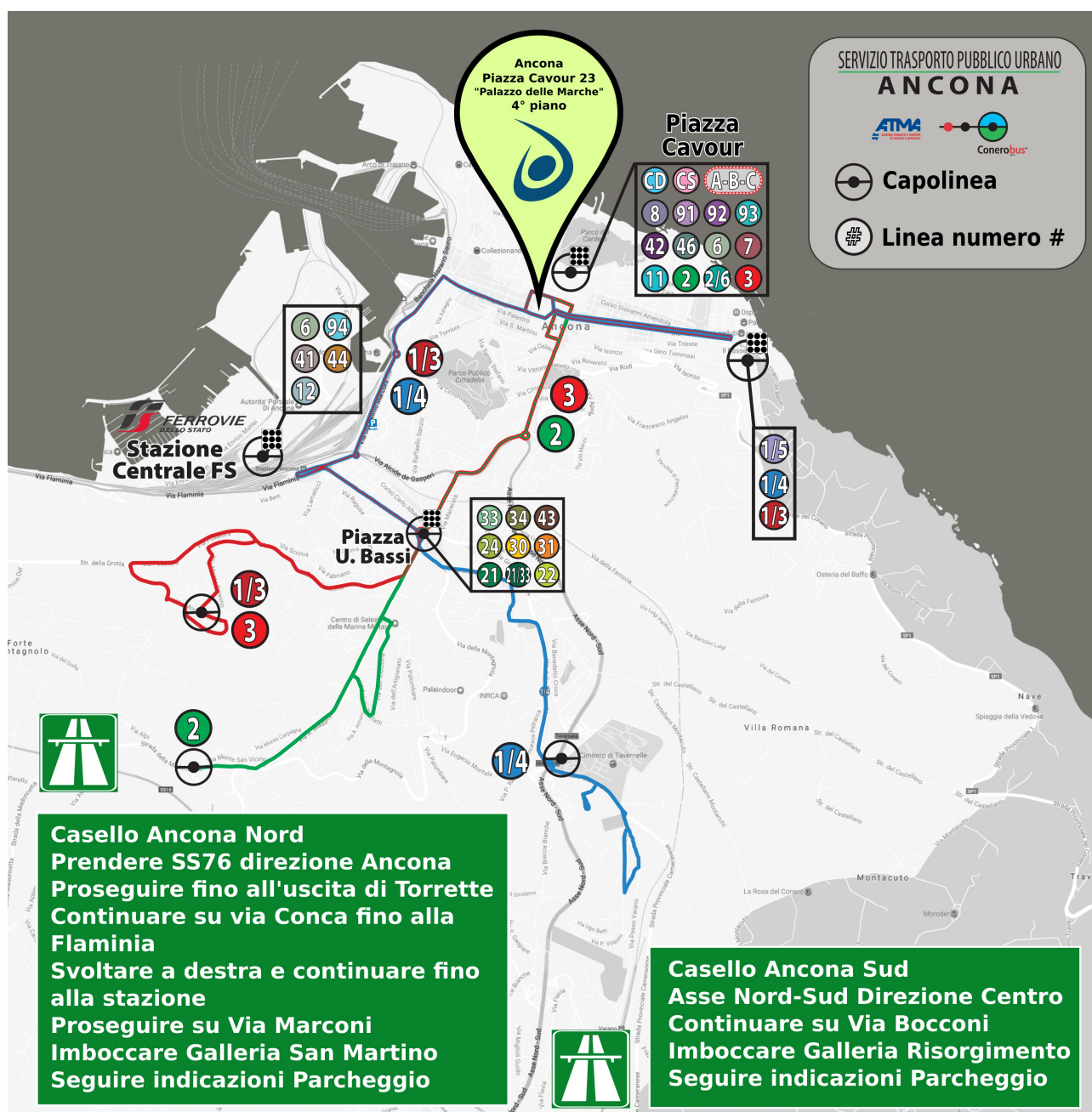
4.5. Come raggiungere la sede

Per raggiungere la sede del Garante regionale a piedi, partendo dalla stazione, si percorre via Marconi direzione porto, si prosegue su via XXIX Settembre e in fondo si svolta a destra su corso Stamira fino a piazza Cavour n.23.

Numerose sono le linee del trasporto pubblico che hanno il capolinea a piazza Cavour come indicato in figura.

Partendo da: Posatora linea 3, 1/3 - Tavernelle 1/4 - Pinocchio 2.

In figura si riportano le indicazioni da seguire arrivando in macchina dai caselli autostradali



5. Vademecum e modulistica

5.1. Vademecum per la presentazione della domanda

Il Garante dei diritti di adulti e bambini - Ombudsman delle Marche -

Chi può chiedere l'intervento del Garante

Chiunque - cittadino italiano o straniero - anche se non risiede nella Regione Marche, nonché enti, associazioni o formazioni sociali e comitati possono rivolgersi al Garante dei diritti di adulti e bambini.

L'intervento effettuato dal difensore civico è gratuito ed è attuato nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di Privacy (D. lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali").

La proposizione di ricorso giurisdizionale o amministrativo non esclude né limita la facoltà di reclamo al Garante.

Cosa si può chiedere

Al Garante si può chiedere di essere tutelati nei propri interessi, che si ritengono lesi da atti, fatti o comportamenti di "cattiva amministrazione" posti in essere da uffici e servizi della pubblica amministrazione, mediante qualsiasi atto, fatto o comportamento che abbia violato, trascurato, compromesso interessi legittimi del cittadino.

Spettano, inoltre, all'Autorità di garanzia le iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e, in particolare, per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli.

Al Garante, infine, si può chiedere che riesamini provvedimenti di diniego, anche tacito, di accesso ai documenti amministrativi opposti da un ufficio o servizio pubblico. Si ha diniego tacito di accesso quando siano trascorsi trenta giorni dalla presentazione dell'istanza di accesso e la pubblica amministrazione non abbia fornito risposta.

Verso quali Enti, Uffici o Servizi può intervenire

Ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. a), L. R. 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., l'Autorità di garanzia può intervenire nei confronti:

- a) dell'Amministrazione regionale;
- b) degli Enti, Istituti, Consorzi, Agenzie e Aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o a controllo regionale;
- c) delle Aziende Unità Sanitarie Locali e Ospedaliere;
- d) dei Concessionari o Gestori di servizi pubblici regionali;
- e) degli Enti locali in forma singola o associata, su richiesta degli stessi, previa stipula di apposite convenzioni approvate dai rispettivi organi consiliari competenti.

Ai sensi dell'art. 16, comma 1, L. 15 maggio 1997, n. 127, il Garante regionale può intervenire anche nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato aventi sede nel territorio regionale (Provveditorato agli Studi, INPS, INAIL, INPDAP, ecc.).

Cosa può fare

Il Garante dei diritti di adulti e bambini, una volta esaurita la fase istruttoria da parte del competente Servizio, valutata la fondatezza della questione presentata o a seguito di sua decisione d'intervento d'ufficio, può segnalare agli uffici e organi competenti le irregolarità, le

carenze, le omissioni, gli abusi ed i ritardi verificatisi, sollecitandone la collaborazione per l'adozione dei necessari provvedimenti e, comunque, per una positiva definizione delle questioni sollevate.

Il Garante, a tale proposito, richiede agli uffici competenti delle amministrazioni o dei soggetti interessati tutte le informazioni e i chiarimenti ritenuti necessari.

In caso di mancata risposta, o di risposta che ritenga insufficiente o non esauriente, il Garante, individuato il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, può:

- a) chiedere di procedere all'esame congiunto della pratica;
- b) disporre presso gli uffici gli accertamenti che si rendano necessari;
- c) esaminare, ottenendone copia, i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento.

Il Garante dei diritti di adulti e bambini si attiva solo dopo che l'utente si sia dichiarato eventualmente insoddisfatto della risposta ricevuta.

Il Garante può formulare i propri rilievi alla pubblica amministrazione od ai soggetti interessati e fissa, se del caso, un termine per la definizione del procedimento.

Il Garante dà notizia agli interessati dell'andamento e dell'esito dell'intervento, indicando anche le eventuali iniziative che essi possono intraprendere.

Cosa non può fare

- Non può intervenire sulle questioni che attengono i rapporti tra privati, ivi compresi i rapporti di lavoro;
- non può prestare assistenza legale davanti all'autorità giudiziaria;
- non può annullare, revocare, modificare atti delle pubbliche amministrazioni;
- non può sostituirsi alle pubbliche amministrazioni, adottando in loro vece provvedimenti che esse sarebbero tenute ad adottare;
- non può comminare sanzioni;
- per quanto riguarda gli uffici e servizi statali e regionali, non può intervenire sulle questioni connesse al rapporto di pubblico impiego.

Infine, non si parla di istanze a fronte di segnalazioni o comunicazioni redatte in qualsiasi forma, che avanzino critiche generalizzate o considerazioni di carattere generale.



5.2. Modulo di richiesta

RICHIESTA DI INTERVENTO

Cognome	
Nome	
Residenza	Via..... , n° Comune PRCAP.....
Mail	
PEC	
Tel. / Cell.	

Oggetto della richiesta
--------------------------------	-------------------------

Descrizione della richiesta*
-------------------------------------	---

**Si allegano gli eventuali documenti necessari per l'istruttoria della pratica*

firma.....

A cura dell'Ufficio dell'Autorità di garanzia regionale

Responsabile procedimento	
Classifica	

Informativa ai sensi dell'art. 13 d.lgs 196/2003 (privacy)

Secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (D.lgs. 196/2003) ed in relazione ai dati personali di cui l'ufficio entra in possesso per trattare la pratica che La riguarda, si informa di quanto segue:

1. Il trattamento dei dati acquisiti è finalizzato unicamente alla corretta e completa esecuzione delle attività proprie dell'ufficio.
2. Il trattamento può consistere nelle operazioni indicate all'art.4 c.1 lett. A) del D.Lgs 196/03. (raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati). Le operazioni possono essere svolte con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati. Il trattamento è svolto dal titolare dell'ufficio e/o dagli incaricati del trattamento.
3. Il conferimento dei dati personali comuni, sensibili e giudiziari è strettamente necessario ai fini dello svolgimento delle attività proprie dell'ufficio.
4. L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire dati personali può comportare l'impossibilità di svolgere tali attività.
5. I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati a collaboratori, soggetti operanti nel settore giudiziario, controparti e, in genere, a tutti quei soggetti rispetto ai quali la comunicazione è necessaria per il corretto adempimento dei compiti dell'ufficio.
6. I dati personali non sono soggetti a diffusione.
7. L'art. 7 D.lgs. 196/03 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intellegibile; l'interessato ha diritto di avere conoscenza dell'origine dei dati, della finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. L'interessato ha inoltre il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge; il titolare ha il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.
8. Titolare e responsabile del trattamento è il titolare pro tempore dell'Autorità di garanzia, con sede in Ancona, Piazza Cavour, 23.

Per ricevuta comunicazione e consenso al trattamento dei dati per le finalità sopra specificate.

luogo, data

firma.....

