



GARANTE
REGIONALE
DEI DIRITTI
DELLA PERSONA

Il Garante regionale dei diritti della persona

Deliberazione n.6

Estratto del processo verbale della seduta n.4 del 14 gennaio 2015

Oggetto: Approvazione del "Protocollo operativo per la presa in carico delle segnalazioni al Garante regionale per i diritti della persona".

Presiede il Presidente	Fabia Mellina Bares
Sono presenti i componenti:	
Vicepresidente	Pino Roveredo
Componente	Walter Citti
Verbalizza	Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Garante ha discusso e deliberato quanto segue:

Il Garante regionale dei diritti della persona

VISTA la legge regionale 16 maggio 2014, n. 9, recante "Istituzione del Garante regionale dei diritti della persona";

VISTI gli articoli 7, 8, 9 e 10 della suddetta legge regionale, che recano disposizioni in materia di funzioni svolte dal Garante,

CONSIDERATO che, tra le altre funzioni previste, il Garante:

- promuove i diritti della persona mediante azioni di impulso, facilitazione, accompagnamento, conciliazione e mediazione dei conflitti tra soggetti e istituzioni e favorisce la realizzazione di un effettivo collegamento tra gli enti che operano nei settori attinenti,
- raccoglie segnalazioni in ordine a casi di violazione dei diritti o carenza di tutela, intervenendo presso le autorità competenti per assicurare la tutela e il sostegno necessari;

CONSIDERATO altresì che tale funzione si sviluppa in più fasi, giustificate dalla necessità di conoscere, analizzare, individuare, condividere e negoziare percorsi di soluzione e di risposta o di orientamento e di verificarne gli esiti e gli effetti degli interventi;

RITENUTO quindi di procedere all'approvazione di un protocollo al fine di fornire ai funzionari dell'ufficio ed allo stesso Garante, indicazioni di carattere operativo per la trattazione delle fasi della segnalazione e di quelle successive ad essa;

RAVVISATA poi l'opportunità di individuare, all'interno dell'Ufficio, funzionari esperti in campo giuridico-amministrativo e psicologico-sociale, quali referenti per la trattazione delle segnalazioni e delle fasi successive;

VISTO il Regolamento interno per il funzionamento e l'organizzazione del Garante regionale dei diritti della persona;

all'unanimità,

DELIBERA

1. di approvare il "*Protocollo operativo per la presa in carico delle segnalazioni al Garante regionale per i diritti della persona*", allegato A) alla presente deliberazione, di cui costituisce parte essenziale, con l'annessa scheda Segnalazioni al Garante;
2. di individuare quali referenti per la trattazione delle segnalazioni e delle fasi successive, i funzionari Patrizia Baldassi e Daniele Driutti.

Il Servizio Organi di garanzia è incaricato dell'esecuzione degli atti conseguenti al presente provvedimento.

Il Verbalizzante

Il Presidente

PROTOCOLLO OPERATIVO PER LA PRESA IN CARICO DELLE SEGNALAZIONI AL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLA PERSONA.

PREMESSA

Con la L.R. 16 maggio 2014 n. 9, "Istituzione del Garante regionale dei diritti della persona" viene istituita, nel nostro ordinamento regionale, la figura del Garante regionale dei diritti della persona, un organo collegiale composto dal presidente e da due componenti i quali, rispettivamente, svolgono funzioni di tutela e promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, delle persone ristrette della libertà personale e delle persone a rischio di discriminazione.

Secondo il dettato della legge, il Garante regionale, tra le altre funzioni,;

- *promuove i diritti della persona mediante azioni di impulso, facilitazione, accompagnamento, conciliazione e mediazione dei conflitti tra soggetti e istituzioni e favorisce la realizzazione di un effettivo collegamento tra gli enti che operano nei settori attinenti;*
- *raccoglie segnalazioni, in ordine a casi di violazione dei diritti o carenza di tutela, intervenendo presso le autorità competenti per assicurare la tutela e il sostegno necessari.*

L'attività di ascolto e di raccolta delle segnalazioni è quindi finalizzata a fornire informazioni, chiarimenti, orientamenti, consulenza, mediazione ed eventualmente a provvedere alla segnalazione presso altre Autorità.

E' opportuno che per l'attività di suddetta venga attivata all'interno dell'Ufficio un'equipe multidisciplinare, composta da esperti in campo giuridico-amministrativo e psico-sociale, che mettono in campo le loro competenze, in un'ottica integrativa al fine di cogliere la molteplicità delle sfaccettature di ogni singola situazione presentata. Solitamente le segnalazioni comprendono aspetti giuridici, psicologici, sociali, relazionali ed istituzionali. Soltanto un approccio multidisciplinare consente di analizzare gli aspetti e le problematiche di una situazione nella loro complessità.

L'attività in argomento si compone di più fasi, giustificate dalla necessità di conoscere, analizzare, individuare, condividere e negoziare percorsi di soluzione e di risposta e/o orientamento e di verificarne gli esiti e gli effetti degli interventi.

I soggetti che si rivolgono alla struttura sono diversi ed ognuno formula le proprie richieste ed istanze in ragione del proprio ruolo, ma anche e soprattutto in ragione della percezione e della interpretazione che di questo ruolo viene data.

Ogni soggetto, quindi, presenta delle specificità che debbono essere tenute in considerazione.

Non ci può essere pertanto un iter standardizzato, ma quest'ultimo viene definito e si definisce in ragione di ogni singola situazione.

ITER OPERATIVO

Alla luce delle brevi riflessioni esposte in premessa e tenendo conto, soprattutto, come accennato, della varietà dei soggetti che effettuano la segnalazione e delle situazioni segnalate, si espone qui di seguito un *iter* operativo che, senza pretesa di essere esaustivo, possa rappresentare uno strumento utile per i funzionari dell'Ufficio nella delicata gestione delle varie fasi di trattazione delle segnalazioni al Garante.

Il *modus operandi* che si va a declinare nelle varie fasi non deve considerarsi una procedura rigida o automatica, per le ragioni sopra dette.

Nelle diverse fasi dell'*iter* operativo si dovrà prestare particolare attenzione al rispetto della vigente normativa in materia di *privacy* (D.Lgs. 196/2003 e ss. mm. ed ii.).

L'utente si rivolge di norma alla sede territoriale a lui più prossima, per telefono, oppure a mezzo mail, raramente per posta normale; può capitare anche che si presenti di persona, senza aver fissato preventivamente un appuntamento, presso gli uffici.

— **segnalazione tramite telefono:** in qualsiasi sede pervenga la telefonata, chi la riceve deve innanzitutto capire se la questione è di competenza dell'ufficio oppure no. In quest'ultimo caso può orientare il richiedente senza altri ulteriori passaggi: quindi, in via collaborativa, se possibile, possono essere indicati gli uffici o i funzionari competenti, oppure può essere suggerito di rivolgersi o telefonare all'URP. La questione, quindi, può essere risolta nelle vie brevi, dai funzionari delle diverse sedi, non serve coinvolgere i referenti. Qualora la questione sia di competenza della struttura e non possa essere affrontata con un semplice e veloce scambio di informazioni, chi la riceve dovrebbe di norma invitare il segnalante ad esporre successivamente il caso tramite mail, da inviare alla casella di posta del Garante (garantefvg@regione.fvg.it), oppure farsi rilasciare il numero di telefono per i successivi contatti. Se chi riceve la telefonata non è uno dei referenti, ne dà notizia a questi ultimi nelle vie brevi o per e-mail;

— **segnalazione tramite e-mail:** dovrebbe giungere alla casella di posta del Garante, il cui accesso è consentito solo agli addetti autorizzati/referenti, che provvederanno ai successivi adempimenti. Le segnalazioni effettuate attraverso il sito istituzionale del Garante confluiscono ugualmente alla casella di posta sopra indicata. Quando la segnalazione viene fatta per e-mail indirizzate alle caselle di posta individuali dei singoli funzionari, occorre distinguere, anche in questo caso, così come fatto alla precedente lettera a): se la questione non sia di competenza dell'Ufficio ci si comporterà di norma come sopra indicato. Qualora la questione sia invece di competenza dell'Ufficio, l'e-mail dovrà essere girata alla casella di posta del Garante. A questo punto, i referenti provvederanno in primo luogo alla protocollazione, utilizzando il registro autonomo informatico, in grado di garantire il rispetto della normativa in materia di *privacy*;

— **segnalazione tramite posta:** chi la riceve la trasmette ai referenti per i successivi immediati adempimenti (v. punto precedente);

— **segnalazione tramite presentazione diretta nell'ufficio:** le visite effettuate senza preavviso presso le sedi del Garante per effettuare una segnalazione non dovrebbero essere troppo frequenti. Occorre comunque anche considerare il caso in cui ciò possa avvenire: vale a dire l'ipotesi in cui una persona si presenti direttamente presso una sede dell'ufficio, senza preavviso, per qualsiasi ragione ciò possa avvenire (non ha la mail, non vuole telefonare, oppure si emoziona al telefono, predilige il contatto diretto...) si ritiene che questa dovrebbe comunque essere ascoltata, se possibile, e la segnalazione raccolta, salvo che sia possibile fissare un appuntamento per un successivo incontro informale presso la

stessa sede. Se chi riceve la visita e raccoglie la segnalazione non è uno dei referenti, si prende nota della segnalazione e questa è trasmessa a questi ultimi tramite e-mail alla casella di posta del Garante.

Prima di iniziare la fase propriamente istruttoria successiva e conseguente alla segnalazione, i referenti provvedono ad informare il Garante, di norma per e-mail, in merito alla segnalazione ricevuta ed ai suoi contenuti; allo stesso modo i referenti inviano un'informativa al Direttore del Servizio Organi di garanzia.

Qualora nella fase istruttoria emerga la necessità di effettuare un incontro con il Garante, i referenti organizzano tale incontro presso le sedi territoriali, con la collaborazione dei funzionari ivi assegnati.

In assenza del Garante competente il referente incontra la persona che ha presentato la segnalazione. Una presentazione reciproca è parte integrante di questa fase ed il componente dello staff dell'ufficio dovrà presentarsi nel suo ruolo professionale e nel ruolo che assume nei riguardi del colloquio e della funzione che propone.

Alla persona che si rivolge all'ufficio devono essere spiegate le finalità del colloquio dettate dalla legge regionale 16 maggio 2014, n. 9 che istituisce ed esplicita le funzioni del Garante. Deve essere altresì chiarito che le decisioni finali verranno concordate con il Garante competente.

Nel corso della fase centrale del colloquio si procede con la raccolta e/o lo scambio di informazioni e gli approfondimenti che si ritengono utili alla comprensione del problema che ha condotto il segnalante a rivolgersi all'ufficio.

La gestione di un colloquio con minori di età presuppone un idoneo percorso di formazione del personale preposto a tale ruolo, in assenza del quale il colloquio viene condotto direttamente dal Garante.

La restituzione finale va condivisa, avallata e sottoscritta dal Garante competente e trasmessa per conoscenza al Direttore del Servizio Organi di garanzia.

Alla conclusione del procedimento, i referenti compilano l'apposita scheda di segnalazione, che si allega, con finalità statistiche.

CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.

Tutta la documentazione è conservata a cura dei referenti, individuando una metodologia di archiviazione (modulistica, cartelle, ecc.), atta a salvaguardare le esigenze richieste dalla normativa in materia di privacy ed a permettere anche di individuare eventuali criticità sulle quali intervenire.

PUBBLICAZIONE DELLA "CASISTICA" NEL SITO WEB DEL GARANTE.

Le note, i pareri e le raccomandazioni adottati dall'Ufficio del Garante a seguito delle segnalazioni pervenute e delle relative istruttorie sono pubblicate nel sito web del Garante, oscurando i dati relativi ai soggetti coinvolti, al fine di non renderli identificabili.

VERIFICHE DEGLI ESITI.

Gli esiti degli interventi del Garante sono monitorati a distanza di tempo, allo scopo di verificare se l'orientamento fornito, la consulenza o la segnalazione hanno prodotto i risultati sperati ed hanno avuto una ricaduta positiva.



GARANTE REGIONALE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA
GARANTE REGIONALE PER LE PERSONE PRIVATE DELLE LIBERTA'PERSONALI
GARANTE REGIONALE PER LE PERSONE A RISCHIO DI DISCRIMINAZIONE

SEGNALAZIONE

CODICE DI IDENTIFICAZIONE:

DATA APERTURA FASCICOLO:

SEGNALANTE:

Cognome e nome / Ente

Grado di parentela/o tipo di rapporto con il minore di età

Indirizzo mail

Recapito telefonico

QUESTIONE SEGNALATA (quale diritto è disatteso):

RAPPORTI CON I SERVIZI DI BASE E/O ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO:

SEDE DEL SERVIZIO ED OPERATORE REFERENTE:

DELIBERAZIONI DEGLI ORGANI GIUDIZIARI COMPETENTI:

ESITO

SEGNALAZIONE AGLI ORGANI COMPETENTI (si inserisce in cartella)

NOTA ESPLICATIVA AL SEGNALANTE (si inserisce in cartella)

COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO (sintesi indicazioni fornite)

DATA CHIUSURA FASCICOLO