

INCONTRO CON IL LICEO GIOIA

02 DICEMBRE 2022

Carlotta Marù

CENNI STORICI

Il Difensore civico è detto anche **ombudsman**, termine che deriva da un ufficio di garanzia costituzionale istituito in Svezia nel 1809 e letteralmente significa «uomo che funge da tramite».

L'Unione europea ha istituito, con il Trattato Europeo siglato nel 1992 a Maastricht, l'importante Istituto del Mediatore Europeo, per tutelare il diritto dei cittadini a una buona amministrazione e garantire il rispetto dei diritti umani e fondamentali delle persone.

In Emilia-Romagna le norme sul Difensore civico regionale sono disciplinate dalla LR 16 dicembre 2003, n. 25.

In Italia, il **difensore civico comunale**, previsto dall'art. 8 della legge 142/1990, è stato soppresso dalla legge **finanziaria del 2010**.

In Italia non esiste un Difensore civico nazionale esiste un Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. <https://www.difesacivicaitalia.it>

COSA FA

Il Difensore civico **tutela i diritti dei cittadini** ricevendo i loro esposti e **vigila** sul buon andamento e l'imparzialità della pubblica amministrazione, secondo i criteri di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità.

Organo autonomo e indipendente, il Difensore civico **interviene a fronte di un reclamo** (ad esempio per ritardi o disservizi), **ascolta** il cittadino, **esamina** la documentazione disponibile e **interpella** l'Ente, che per legge è tenuto a rispondere.

Dopo avere analizzato la pratica e richiesto i chiarimenti necessari, **esprime un parere motivato** per chiarire al cittadino l'azione dell'Ente, o per suggerire all'ente una diversa soluzione.

L'intervento del Difensore civico è **completamente gratuito** e **può essere richiesto senza particolari formalità** sia dai cittadini singoli che da associazioni, comitati, organismi di tutela, ecc. ecc.

Il Difensore civico può intervenire in tutte le questioni che riguardano la **Regione Emilia-Romagna**, le **Province**, i **Comuni** e i gestori di pubblici servizi.

COSA FA

PUO' ESSERE CONSULTATO IN RELAZIONE A:

- sanità e ospedali (liste di attesa, rimborso ticket ecc. ecc.)
- disabilità (eliminazione barriere architettonico, piazzole di sosta ecc.)
- pensioni, disoccupazione, invalidità civile, inabilità al lavoro (INPS, INAIL)
- trasporti e viabilità (Trenitalia-Tper-Tep ecc.)
- servizi pubblici, come energia elettrica, gas e acqua

COSA FA

- opere pubbliche, piani comunali e traffico
- procedimenti amministrativi
- ambiente (es. tutela del suolo e rifiuti)
- cultura, istruzione (es. borsa di studio) e formazione
- tributi e sanzioni
- tutela del benessere animale
- ricorsi contro il diniego di accesso

COSA NON PUO' FARE

IL DIFENSORE CIVICO NON PUO' INVECE:

- intervenire nelle questioni tra privati (es. liti condominiali, separazioni e divorzi, questioni relative ad eredità), compresi i rapporti di lavoro
- assistere il cittadino in giudizio
- effettuare sopralluoghi, ispezioni, perizie o valutazioni tecniche
- interrompere con il suo intervento i termini di un procedimento
- applicare sanzioni
- intervenire nelle questioni che riguardano le **Amministrazioni competenti in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia**
- intervenire sulle richieste di opposizione alle dimissioni ospedaliere

COSA NON PUO' FARE

Il Difensore civico non ha il potere di modificare un provvedimento ma può, con la sua autorevolezza, chiedere che venga **annullato** o **cambiato**.

L'intervento avviene nell'ottica della conciliazione e della mediazione per cercare di stabilire o di ricostruire un **rapporto di fiducia** fra cittadini e potere pubblico.

In alcuni casi, può intervenire **anche d'ufficio** ma solo per procedimento e atti simili a quelli per cui è già stato attivato il suo intervento.

A CHI SI RIVOLGE

Al Difensore civico può rivolgersi **chiunque** si ritenga danneggiato nei suoi diritti e interessi da comportamenti o atti di un'amministrazione pubblica o da un **concessionario di servizi pubblici** operante nel territorio regionale.

Il servizio è completamente **gratuito** e **aperto a tutti** i cittadini, in forma singola o associata. Il Difensore ha il compito di tutelare i diritti di tutte le persone e degli altri soggetti della società civile (associazioni, imprese, comitati) presenti sul territorio.

COME CONTATTARLO

- scrivere una lettera al Difensore civico, all'indirizzo: Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna
- compilare il form online
- telefonare al numero 051 527 6382
- difensorecivico@regione.emilia-romagna.it
- difensorecivico@postacert.regione.emilia-romagna.it

COSA SERVE PER APRIRE UN'ISTANZA

Prima di presentare un reclamo al Difensore civico, è necessario rivolgersi all'Amministrazione competente o al gestore del servizio che tratta la questione. L'intervento del Difensore civico è possibile solo nei casi in cui siano già stati fatti dei tentativi per rimuovere il problema e non ci sia stata risposta o la risposta non sia soddisfacente.

E' necessario allegare all'istanza **copia del documento di riconoscimento**, il **reclamo** scritto, eventuale risposta dell'Amministrazione, la descrizione di qualunque altra iniziativa intrapresa e qualsiasi altra documentazione si ritenga opportuna.

SEGNALAZIONI

Il Difensore non può modificare un provvedimento preso da altri, ma può con la sua autorevolezza **suggerire di annullarlo o di modificarlo**. Nella maggioranza dei casi, è l'Amministrazione stessa a correggere il proprio operato; in altri casi, l'intervento del Difensore civico serve a trovare una soluzione "amichevole" e a prevenire il ricorso al giudice.

Se **l'istanza non è fondata**, cioè se dall'esame della pratica emerge che la PA ha tenuto un comportamento corretto, il Difensore informa chi ha presentato il reclamo indicando le ragioni a sostegno della posizione dell'Amministrazione pubblica coinvolta.

Se **la questione non è ricevibile** perché esula dalle competenze del Difensore, l'ufficio indica al cittadino altri organismi pubblici o privati di tutela cui è possibile rivolgersi.

Il Difensore **informa sempre l'interessato** sull'esito delle iniziative intraprese e, qualora l'esito non sia positivo, indica le ulteriori azioni da intraprendere.

La presentazione del reclamo al Difensore civico non limita, tranne in rari casi, la possibilità di presentare un ricorso giurisdizionale o amministrativo.

SEGNALAZIONI

IL DIFENSORE CIVICO INTERVIENE:

su richiesta dell'interessato (singoli cittadini, enti, associazioni, ecc.) quando siano già stati fatti dei tentativi per rimuovere i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni

d'ufficio rispetto a procedimenti e atti di natura e contenuto analoghi a quelli per cui è già stato attivato il suo intervento

Ricevuta l'istanza, il Difensore civico effettua una prima **verifica sulla fondatezza e l'ammissibilità** della richiesta.

Se **l'istanza è ricevibile**, cioè se la questione rientra nelle sue competenze, il Difensore avvia un'indagine e formula un suo parere. Può, ad esempio, segnalare la questione all'Amministrazione competente e chiedere ragioni del suo operato, indicando il comportamento più corretto da tenere. In questi casi, l'Amministrazione dovrà informare il Difensore civico entro **trenta giorni** sulle misure che intende adottare per risolvere la questione.

CONVENZIONI

A partire dal 1° gennaio 2019 il **convenzionamento degli Enti locali** della regione con il Difensore civico è **gratuito**. La possibilità di convenzionarsi nasce con l'intento di favorire la **diffusione di buone prassi** nella pubblica amministrazione e **prevenire i contenziosi** con i cittadini.

Il Difensore civico è inoltre disponibile a **supportare i Segretari generali e i responsabili di procedimenti** degli Enti con la sua consulenza in materie delicate quali l'accesso agli atti e i potenziali conflitti con la tutela dei dati personali.

LA RETE TERRITORIALE DEL DIFENSORE

- **75 Enti** (compresa Città Metropolitana di Bologna) che collaborano attivamente tramite convenzione
- accordo formalizzato con **INPS regionale** per dare risposta celere ad utenti che hanno fatto istanze in materia previdenziale
- soggetto a cui la **carta dei servizi di SETA** (azienda del trasporto pubblico di PC, RE e MO) affida il ruolo di ricorso dei propri utenti

ISTANZE PER MATERIA ANNO 2021

Accesso agli atti: 70

Ambiente: **11**

Anagrafe e servizi demografici: **3**

Attività produttive: **7**

Cultura: **1**

Disabilità: **6**

Edilizia e Urbanistica: **18**

Gare e procedure: **3**

Lavori Pubblici: **3**

Mobilità e trasporti: **27**

Pareri PA: **3**

Politiche sociali: **21**

Previdenza e pensioni: **11**

Privacy: **2**

Referendum: **3**

Responsabilità civile PA: **2**

Sanità: 58

Servizi di rete: **16**

Servizi per il lavoro, concorsi, scuola: **15**

Silenzio della PA: 36

Tributi e sanzioni: **23**

Tutela del Benessere animale: **1**

Altro: **3**

ISTANZE 2021

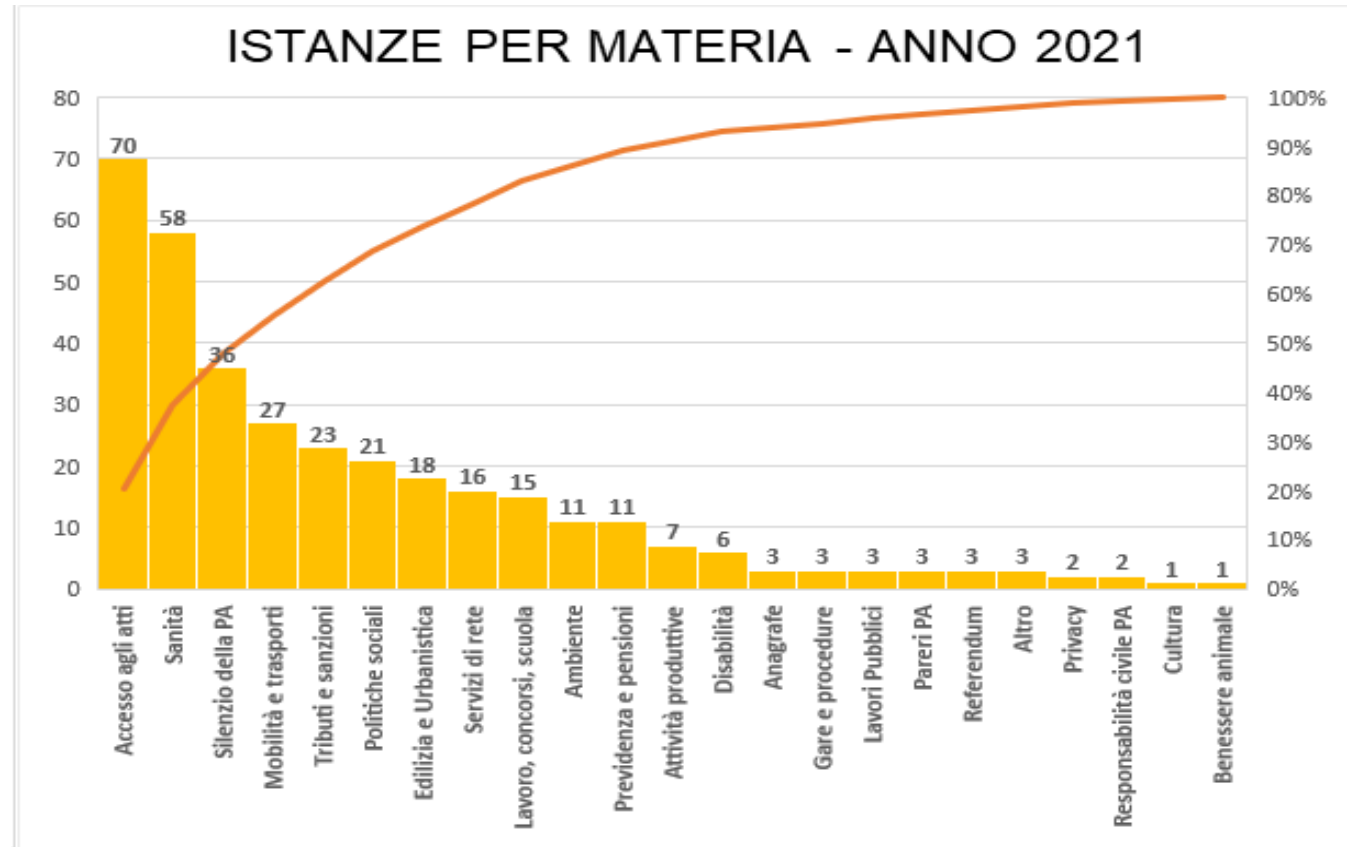
343 ISTANZE AVVIATE E ISTRUITE

254 ISTANZE PER CONOSCENZA

93 ISTANZE NON COMPETENZA

690 TOTALE

GRAFICO ISTANZE 2021



DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE ISTANZE

Bologna 141

Forlì-Cesena 28

Ferrara 23

Modena 21

Piacenza 12

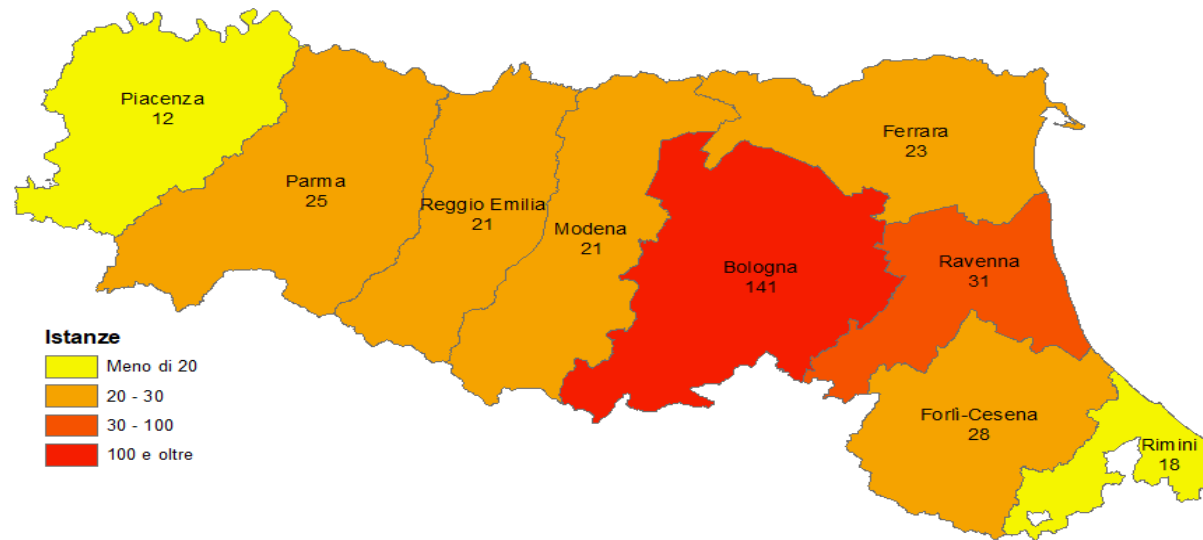
Parma 25

Ravenna 31

Reggio Emilia 21

Rimini 18

Altre città 23



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Carlotta Marù