



CARTA DEI SERVIZI DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

La Carta della qualità dei servizi è un documento rivolto agli utenti da parte dell'autorità di garanzia nel quale vengono esplicitate le attività, le prestazioni e gli standard di qualità dei servizi offerti e che comunica al cittadino le modalità di tutela dei suoi diritti. Tale documento costituisce, in primo luogo, un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini; al contempo, la Carta della qualità dei servizi rappresenta l'impegno scritto che l'Ente prende nei confronti dei propri utenti.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Il Difensore civico regionale esplica innanzitutto una funzione generale di tutela del buon andamento dell'azione amministrativa assicurando una difesa non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi, degli interessi collettivi e/o diffusi, al fine di garantire l'effettivo rispetto dei principi posti dalla normativa vigente in materia di buon andamento, imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità dell'attività amministrativa. Egli interviene nei casi di omissioni, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni ricadenti nel proprio ambito territoriale.

Si tratta di un'autorità indipendente, che ha sede presso l'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna e che opera in piena autonomia dagli altri organi regionali. Il Difensore civico è stato istituito per la prima volta a inizio Ottocento nei Paesi scandinavi (in Svezia) dove ha assunto il nome di *Ombudsman*, letteralmente «uomo ponte». L'azione del Difensore civico si caratterizza, infatti, per il suo essere non giurisdizionale e quindi basata sull'informalità, la speditezza, il tentativo di portare la problematica che l'utente ha con l'Amministrazione nell'ambito della risoluzione conciliativa e non del conflitto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Autonomia e Indipendenza

La Regione assicura al Difensore civico, non sottoposto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale, lo svolgimento della sua attività in condizioni di autonomia, libertà, indipendenza, efficacia e provvede a dotare gli uffici competenti delle adeguate risorse umane e strumentali (articolo 1, comma 2, Legge regionale Emilia-Romagna n. 25/2003 e successive modifiche ed integrazioni);

Buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa

Il Difensore civico può segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni, sollecitandone la collaborazione, per il perseguimento delle finalità di

imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione di cui all'articolo 97 della Costituzione (articolo 2, comma 4, Legge regionale Emilia-Romagna n. 25/2003 e successive modifiche ed integrazioni);

Trasparenza

Per la tutela dei principi di trasparenza e di accesso agli atti amministrativi, presenti nel nostro ordinamento, la legge affida al Difensore civico regionale:

- Il riesame del denegato accesso agli atti, espresso o tacito, da parte di una pubblica amministrazione locale (art. 25, comma 4, legge 241/1990);
- I ricorsi avverso il denegato accesso civico (art. 5, comma 8 del D.lgs. 33/2013 come sostituito dall'art. 6, comma 1 del D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97);
- I ricorsi dei controinteressati avverso l'accoglimento della richiesta di accesso civico (art. 5, comma 9 del D.lgs. 33/2013 come sostituito dall'art. 6, comma 1 del D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97).

FUNZIONI DEL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore civico interviene per la tutela di chiunque abbia un diretto interesse e per la tutela di interessi collettivi e diffusi, in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, comportamenti ritardati, omessi, o comunque irregolarmente compiuti da parte di uffici o servizi (articolo 2, comma 1, Legge regionale Emilia-Romagna n. 25/2003 e successive modifiche ed integrazioni).

Il Difensore civico esercita le funzioni previste da leggi statali e regionali.

Cosa fa

Il Difensore civico può intervenire in relazione ad atti o comportamenti ritardati, omessi o irregolarmente compiuti da:

- Regione Emilia-Romagna ed enti, istituti, consorzi, agenzie e aziende da essa dipendenti o sottoposti a vigilanza o a controllo regionale;
- Aziende Unità sanitarie locali e ospedaliere;
- Province e Comuni della regione in forma singola o associata;
- Uffici dello Stato e concessionari o gestori di servizi pubblici operanti nel territorio regionale.

Al Difensore civico si possono, inoltre, inviare segnalazioni e reclami relativi ad ogni presunta violazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Il Difensore civico, quindi, può:

- Segnalare, nel proprio ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della Attività Amministrativa, disfunzioni riscontrate presso le Pubbliche Amministrazioni sollecitandone la collaborazione;

- Consultare tutti gli atti e i documenti ritenuti utili per l'esame della questione trattata ed ottenerne le relative copie;
- Controllare che i procedimenti siano regolari, chiedere notizie sullo stato delle pratiche e sollecitarne la conclusione entro i tempi previsti dalla legge;
- Intervenire invitando i soggetti, pubblici o privati, operanti nelle materie di competenza regionale e le società, associazioni o consorzi cui partecipa la Regione a fornire notizie, documenti, chiarimenti;
- Convocare, senza vincolo di autorizzazione, il responsabile del procedimento per acquisire ogni chiarimento sulla pratica in esame e, in caso di inadempienza, segnalare il caso all'amministrazione;
- Aiutare il cittadino ad orientarsi verso l'ufficio che può risolvere il suo problema;

Spettano, inoltre, al Difensore civico 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.

Il Difensore civico regionale è anche la figura a cui ricorrere in casi di diniego alla richiesta di accesso a documenti detenuti dalla pubblica amministrazione locale:

- Accesso documentale: l'accesso documentale, previsto dall'art.22 della Legge n.241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto, concreto e attuale rispetto al documento stesso;
- Accesso alle informazioni dei consiglieri comunali e provinciali previsto dall'art.43 del D.Lgs.n.267/2000 (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali): dà ai consiglieri comunali e provinciali diritto di ottenere dagli uffici tutte le notizie e le informazioni utili all'espletamento del proprio mandato;
- Accesso ambientale (previsto dal D.Lgs.n.195/2005): garantisce il diritto d'accesso all'informazione ambientale detenuta dalle autorità pubbliche e stabilisce i termini, le condizioni fondamentali e le modalità per il suo esercizio;
- Accesso civico generalizzato (art. 5, comma 2, D. Lgs.33/2013): consente a chiunque, senza indicare motivazioni, il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del D. Lgs. 33/2013.

Cosa non fa

Il Difensore civico non può:

- annullare, revocare, modificare atti: non può sostituirsi alla Pubblica Amministrazione competente nell'adozione di atti o provvedimenti, né modificarne le decisioni (può, però, chiedere che un provvedimento venga annullato o cambiato). Il suo intervento, infatti, è

dotato esclusivamente di “potere di persuasione” per cercare di stabilire o di ricostruire un rapporto di fiducia fra cittadini e amministrazione;

- effettuare sopralluoghi, ispezioni, perizie o valutazioni tecniche, né il suo intervento può interrompere i termini di un procedimento avviato presso altre amministrazioni;
- punire, disporre sanzioni, (ma può segnalare le irregolarità agli uffici che provvederanno, se ritenuto opportuno, ad aprire un provvedimento disciplinare);
- intervenire in questioni relative a rapporti tra privati (può agire solo quando la questione riguarda il cittadino e gli Uffici Pubblici);
- assistere il cittadino dinanzi agli Organi giudiziari ovvero revocare o mettere in discussione le decisioni da questi assunte;
- intervenire in relazione a questioni concernenti il rapporto di lavoro.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELL' INTERVENTO

Il Difensore civico interviene:

- a) su istanza di parte, dietro richiesta di singoli interessati, enti, associazioni e formazioni sociali, previo esperimento di ragionevoli tentativi per rimuovere ritardi, irregolarità e disfunzioni. Qualora sia prevista per legge risposta ad una istanza, l'istante può richiedere l'intervento del Difensore civico dopo aver invitato, da almeno trenta giorni, l'amministrazione a provvedere;
- b) d'ufficio, ovvero d'iniziativa del Difensore civico regionale, per attività d'indagine mirate a rilevare inefficienze, irregolarità o disfunzioni dell'amministrazione.

La richiesta d'intervento del Difensore civico regionale è:

- gratuita: il servizio offerto dal Difensore civico è gratuito e rivolto a tutti, senza distinzioni di età, cittadinanza o altro;
- funzionale: ci si può rivolgere al Difensore civico della Regione Emilia-Romagna anche se non si è residenti sul territorio regionale, purché vi abbia sede la PA o il gestore di servizi pubblici che si ritiene non abbia operato in modo corretto;
- non soggetta a formalità di alcun genere, ben potendo essere effettuata con qualsiasi mezzo a disposizione dell'istante;

In particolare, per ricevere informazioni, presentare un reclamo o fissare un appuntamento con il Difensore civico o con il suo personale è possibile:

- presentare la richiesta direttamente online attraverso il [form online AlDefendo](#). Nel caso in cui nel form venga indicata come mail del richiedente una casella PEC, verificare che sia abilitata alla ricezione anche di messaggi non PEC. In caso contrario, indicare una casella mail non certificata;

Viale Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6382

email DifensoreCivico@regione.emilia-romagna.it PEC DifensoreCivico@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/difensore-civico

- scrivere una lettera:

per posta all'indirizzo: Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna;

per email: difensorecivico@regione.emilia-romagna.it;

per posta elettronica certificata: difensorecivico@postacert.regione.emilia-romagna.it;

- telefonare all'ufficio al numero: 051 527 6382 nelle giornate di lunedì dalle 9.30 alle 12.30, martedì dalle 14 alle 16, mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e giovedì dalle 14 alle 16. In caso di mancata risposta lasciare nome cognome e recapito in segreteria telefonica. Sarete richiamati al più presto. In caso di urgenze potete contattare i seguenti recapiti: 337 1275345 oppure 335 1842549;

- consegnare la documentazione a mano presso gli uffici di Viale Aldo Moro 50 a Bologna nelle sole giornate del martedì pomeriggio e del giovedì mattina e previo appuntamento telefonico.

Nella richiesta è importante specificare chiaramente l'oggetto del reclamo, il proprio nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico per consentire all'ufficio di mettersi successivamente in contatto per eventuali chiarimenti o informazioni.

Prima di presentare il reclamo, è necessario rivolgersi agli uffici della Pubblica Amministrazione competente o al gestore del servizio che tratta la questione segnalando i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni riscontrate. L'intervento del Difensore civico è possibile solo nei casi in cui siano già stati fatti dei tentativi per risolvere il problema e se entro trenta giorni non ci sia stata risposta o la risposta non sia soddisfacente.

È inoltre necessario allegare alla richiesta:

- il proprio documento di riconoscimento;
- il reclamo scritto o il ricorso giudiziario;
- la descrizione delle iniziative già intraprese;
- qualsiasi altra documentazione utile;

La completezza di informazioni e documentazione e la chiarezza dell'esposizione consentono al Difensore civico regionale di valutare adeguatamente la questione e di intervenire in modo mirato e veloce. Il Difensore risponde a tutte le istanze.

PROCEDIMENTO

In seguito a presentazione di un'istanza, il Difensore civico effettua una prima verifica sulla fondatezza e sull'ammissibilità della richiesta. Se la questione rientra nelle sue competenze, il Difensore avvia un'indagine presso le amministrazioni interessate per reperire tutte le informazioni e i chiarimenti che ritiene necessari per esprimere un parere motivato.

I tempi procedurali per dare riscontro ad un'istanza sono di norma un periodo di novanta giorni (salvo sospensioni legate ad esigenze istruttorie, quali richieste di chiarimenti alle parti o necessità di integrazioni documentali).

L'informazione circa lo stato della pratica è assicurata in ogni momento, previa espressa richiesta da parte dell'interessato.

Viale Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6382

email DifensoreCivico@regione.emilia-romagna.it PEC DifensoreCivico@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/difensore-civico

La proposizione di ricorso giurisdizionale o amministrativo non esclude né limita la facoltà di reclamo al Difensore civico; tuttavia, il suo intervento non interrompe né sospende i termini per l'eventuale impugnazione degli atti.

GLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Le indagini di gradimento (Customer Satisfaction)

Tali indagini sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini valutano il servizio erogato sia quali sono le aspettative degli stessi rispetto a quel servizio: il divario fra la percezione del servizio e le aspettative dei cittadini/clienti consente inoltre di individuare le aree critiche nell'erogazione del servizio.

Da qualche anno è attiva, da parte dell'Ufficio del Difensore civico, la rilevazione del gradimento degli utenti, con la somministrazione ai fruitori del servizio (cittadini, studi legali, associazioni, che si sono rivolti al Difensore civico) di un questionario, ideato tempo fa e negli anni rivisto. Al termine di ogni provvedimento dell'ufficio del Difensore civico regionale, a tutti gli utenti è stato inviato, tramite apposito link, un questionario di gradimento in versione "on-line", al fine di consentirne la compilazione a distanza, con l'obiettivo di sondare le opinioni, rilevare il livello di soddisfazione su vari aspetti del servizio ed ottenere "segnalazioni" su eventuali problematiche riscontrate e/o disservizi.

La relazione delle attività

L'Ufficio del Difensore civico redige annualmente una Relazione sulle attività svolte che presenta all'Assemblea legislativa con il fine di illustrare l'attività compiuta dalla Difesa civica regionale nell'anno precedente, evidenziando le collaborazioni avviate e proseguite, gli approfondimenti svolti e le tipologie di istanze ricevute dai cittadini. La pubblicazione di questo documento costituisce, allo stesso tempo, un rendiconto ed uno strumento informativo a disposizione dei cittadini per rafforzare la tutela dei propri diritti. Il Difensore civico può segnalare nelle sue relazioni le eventuali mancate risposte ai suoi inviti (articolo 2, comma 5, Legge regionale Emilia-Romagna n. 25/2003 e successive modifiche ed integrazioni).