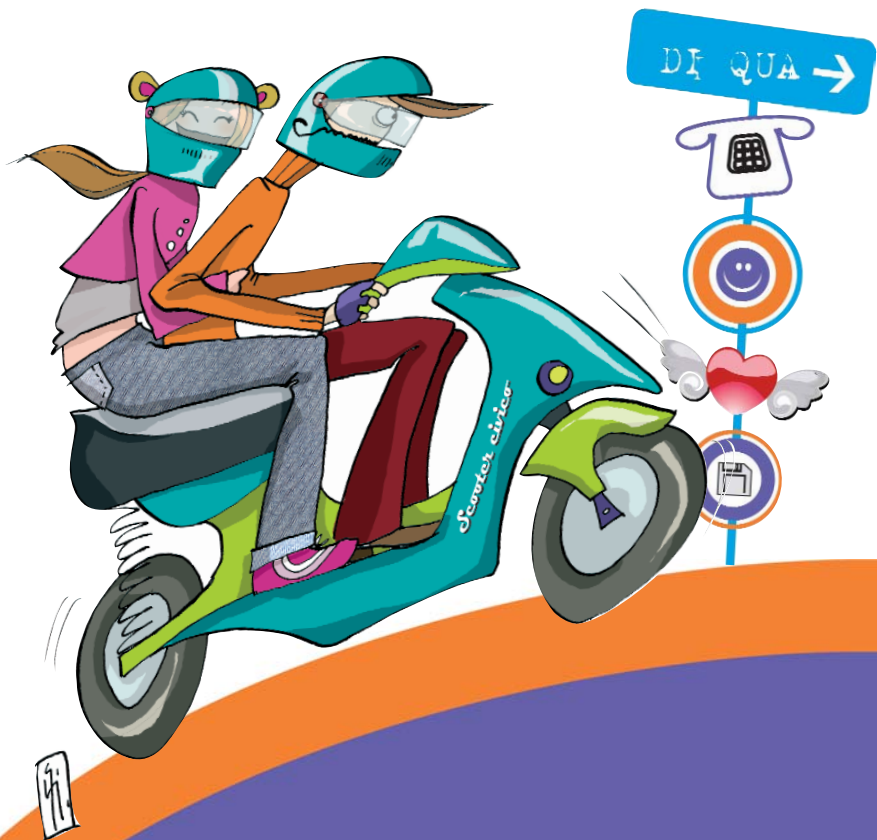




Regione Emilia-Romagna

*Il Difensore Civico*

ISTRUZIONI AD USO DI TUTTI I GIOVANI CITTADINI



**DIFENSORE CIVICO**  
**REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

# INDICE

- \* Ciao, sono il Difensore Civico Regionale ..... pag. 3
- \* Ho una lunga storia alle spalle .... 4
- \* La difesa civica è presente in tutto il mondo ..... 5
- \* Perché proprio io? ..... 6
- \* Come funziona il mio intervento? .. 7
- \* Quando mi pare che il cittadino abbia ragione... ..... 8
- \* A volte mi sembra che l'Ente abbia fatto la cosa giusta ..... 9
- \* E in più faccio progetti ..... 10
- \* Il mio servizio è a disposizione di tutti ..... 12
- \* Sono a vostra disposizione, ma soprattutto... ..... 13
- \* Se avete bisogno di me mi trovate qui ..... 14
- \* Per saperne di più ..... 15

Regione Emilia-Romagna  
**Il Difensore Civico**

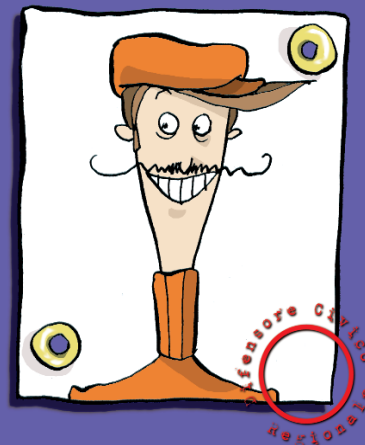
**Testi:**  
Daniele Lugli e  
Elena Buccoliero

**Grafica e Illustrazioni:**  
Giulia Boari - arte e design

**Stampa:**  
Centro Stampa Regionale



Ciao, sono il Difensore  
Civico Regionale



Il mio lavoro è **difendere i diritti dei cittadini** nei confronti  
degli **enti pubblici** e dei **pubblici servizi**.

Per capirci, **intervengo** nei confronti di: **AUSL**, ospedali,  
edilizia pubblica, trasporti pubblici, diritto allo studio,  
**scuole**, università, **poste**, bonifica, pensioni,  
utenze (gas, luce, acqua), **autostrade**...

Per legge **non** mi occupo di:  
giustizia, lavoro, forze dell'ordine.

Ho una lunga storia  
alle spalle

In **Emilia Romagna** il Difensore Civico è stato  
istituito nel **1984**.

Il primo Difensore civico è nato in **Svezia** due secoli fa  
e precisamente nel **1809** con la legge sulla forma di  
governo. Lo hanno chiamato "Ombudsman", che significa  
"rappresentante". In effetti rappresento i cittadini.

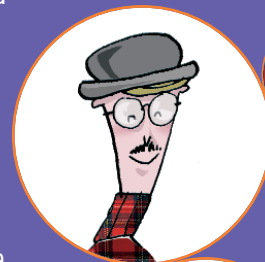
Alcuni di voi a scuola hanno un po' il mio stesso ruolo e  
forse possono **immaginare** di che cosa parlo.

La difesa civica presente  
in tutto il mondo

Oggi, se un Paese vuole **entrare**  
**nell'Unione Europea**, deve  
possedere alcuni requisiti tra cui la  
presenza di un **Difensore civico**  
**nazionale**. A Strasburgo esiste poi  
il **Mediatore Europeo**.

L'Italia è l'unica in Europa a non avere un  
difensore civico nazionale.

Ci sono però alcuni difensori a  
livello **regionale** (non sono  
l'unico, per fortuna!) e  
**provinciale**. Avevo dei col-  
legli difensori civici comunali  
ma una recente legge nazionale  
li ha aboliti.



5



4

Perche' proprio io?

Vengo nominato a **maggioranza qualificata** dall'Assemblea Legislativa Regionale (cioè da due terzi dei suoi componenti) e rimango in carica cinque anni. Se non siete sicuri di conoscere

**l'Assemblea Legislativa Regionale,**

a pag. 15 vi indico il sito.

Oppure potete venire a trovarci.



6

Come funziona il mio intervento?



**Non sono un giudice.**

Il mio ruolo non è decidere chi ha ragione.

Ho un vantaggio: sono **autonomo e indipendente.**

Quando un cittadino mi chiama (dopo vi dico come si fa), cerco prima di tutto di **capire che cosa è successo** e di valutare se l'ente o il servizio potevano agire diversamente.

"Capire bene" vuol dire che **parlo con entrambi** i soggetti cercando di **ascoltare attentamente.**

7



Quando mi pare che il cittadino abbia ragione...

...prendo contatti con l'ente o con il servizio, spiego il mio punto di vista e **suggerisco di cambiare** decisione. E devo dire che, beh... ho una certa autorevolezza. Ogni anno **oltre il 90%** dei miei suggerimenti vengono ascoltati.



8

A volte mi sembra che l'Ente abbia fatto la cosa giusta

Allora mi rivolgo al cittadino cercando di **spiegare perché** non può essere accontentato.

La mia esperienza è che in un conflitto

**il primo passo**

è proprio ascoltare e capire. Ho scoperto che le persone, **se vengono ascoltate** e poi aiutate a comprendere le ragioni dell'altro, riescono a **riconoscere il proprio errore** o l'impossibilità di farsi valere.



9

## E in più' faccio progetti

Mica posso stare lì ad aspettare che qualcuno si lamenti! Penso che difendere i diritti delle persone sia anche **fare proposte**.

Alcuni dei **temi** che mi stanno a cuore sono:

un uso sicuro di **Internet** e del **cellulare**,  
le modalità di **ascolto dei ragazzi** quando devono essere chiamati in un **tribunale**, la possibilità di essere seguiti in modo attento quando non si hanno accanto i propri genitori...

Eh sì, ho in mente parecchie cose che riguardano da vicino i **bambini** e i **ragazzi** non ancora maggiorenni.

Poi, quando posso **mi piace incontrarvi**

direttamente, conoscere i progetti che portate

avanti a scuola, **ragionare con voi**

di che cosa significhi

**essere cittadini.**

10



11

Il mio servizio e'  
a disposizione di tutti



12



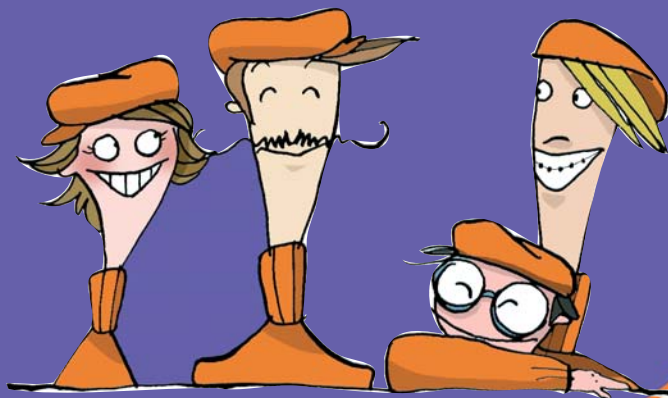
Il mio lavoro è **gratuito** per  
i cittadini e **tutti possono**  
**richiederlo**. Quando dico "tutti"  
intendo proprio "tutti": persone  
di ogni **età, provenienza**, e  
**condizione personale...**

Parlo **anche di voi**, naturalmente!

Sono a vostra disposizione,  
ma soprattutto...

...mi piacerebbe che **tanti ragazzi e ragazze**  
**si appassionassero** a questi temi e  
decidessero di **darmi una mano**.

Le Nazioni Unite affermano  
che ogni cittadino  
è un difensore dei diritti umani.  
Sono i diritti di **tutti**,  
e c'è bisogno di **ciascuno**.



13



Se avete bisogno di me  
mi trovate qui



A **Bologna** in Viale Aldo Moro, 44  
da lun. a ven. dalle 9,30 alle 12,30  
e lun. e mer. dalle 14,30 alle 16,30

Tel. 051.5276382

Numero verde: 800 51.55.05 (solo da rete fissa)

E-mail: [difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)

Rispondo sempre!

Per saperne di più'



◎ **DIFENSORE CIVICO REGIONALE**

[http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>>Difensore Civico](http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>>DifensoreCivico)

◎ **ASSEMBLEA LEGISLATIVA REGIONALE**

<http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>

◎ **SITO DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA REGIONALE  
PER GLI STUDENTI**

<http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/studenticittadini/>

◎ **MEDIATORE EUROPEO**

<http://www.ombudsman.europa.eu/home/it/default.htm>





Regione Emilia-Romagna

*Il Difensore Civico*



**DIFENSORE CIVICO  
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

Viale Aldo Moro, 44 - 40127 BOLOGNA

tel. 051.527.63.82

fax 051.527.63.83

e-mail: [difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)