

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
* Perchè 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



Testi:

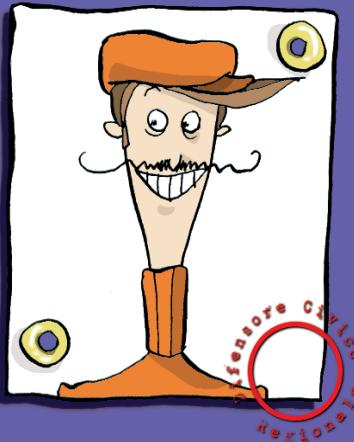
Daniele Lugli e
Elena Buccoliero

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 colleghi difensori civici comunali ma una recente legge nazionale li ha aboliti.



4

5



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?



7

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**.

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 piu' 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.



Il mio servizio è
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

Rispondo sempre!

14

Per saperne di più'



● DIFENSORE CIVICO REGIONALE

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

● 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>

15



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