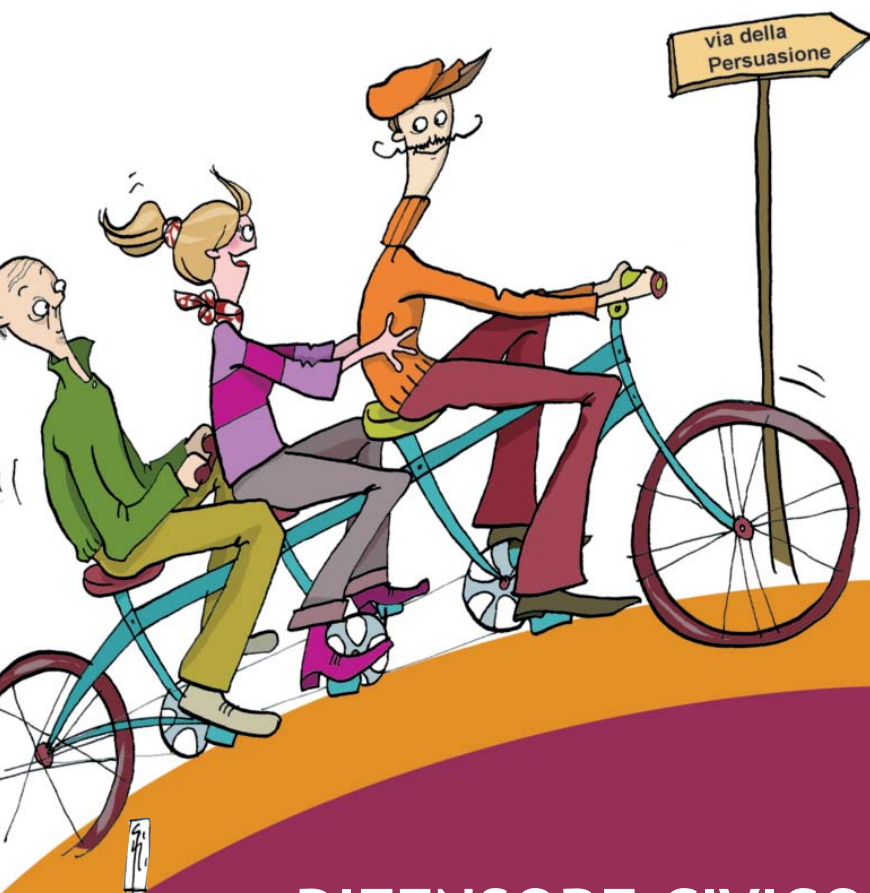




Regione Emilia-Romagna

Il Difensore Civico

ISTRUZIONI AD USO DI TUTTI I CITTADINI



DIFENSORE CIVICO
REGIONE EMILIA-ROMAGNA

INDICE

- Chi è e cosa fa il Difensore civico dell'Emilia Romagna __ pag. 3
- Una difesa civica per tutti i cittadini _____ 4
- Chi può rivolgersi al Difensore civico _____ 5
- In quali casi può essere consultato _____ 6
- Che poteri ha il Difensore civico _____ 7
- Nel 2011 per esempio... ____ 8
- Il Difensore può fare proposte o avviare progetti _____ 10
- Un Difensore attento ai soggetti deboli _____ 11
- Come nasce il Difensore civico _____ 12
- Come chiedere l'intervento del Difensore civico _____ 14
- Numeri e orari _____ 15



Testi

Daniele Lugli e
Elena Buccoliero

Grafica e Illustrazioni

Giulia Boari - arte e design

Stampa

Centro Stampa Regionale



CHI È E CHE COSA FA IL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA



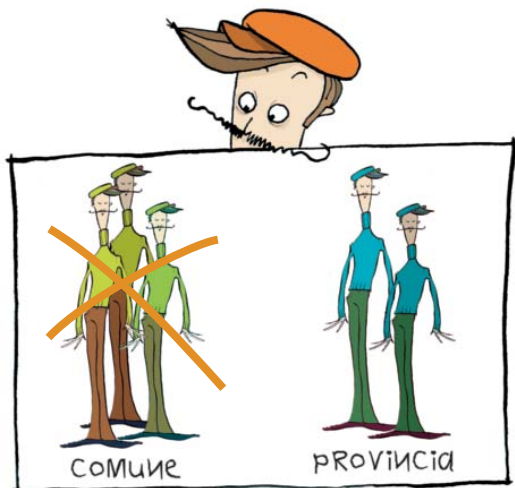
Il Difensore Civico è un **organo** della Regione nominato a maggioranza qualificata dalla Assemblée Legislativa Regionale. È **autonomo e indipendente**. **Tutela i diritti** dei cittadini ricevendo i loro esposti e **vigila** sul buon funzionamento della pubblica amministrazione e dei servizi pubblici.

Non è un giudice né un avvocato, ma un soggetto esterno alla pubblica amministrazione che ha la funzione di **prevenire, sanare o mediare** i conflitti fra amministrazione e cittadini.

UNA DIFESA CIVICA PER TUTTI I CITTADINI

La Legge Finanziaria 2010 ha abolito i difensori civici comunali che stanno progressivamente scomparendo e vi sono difficoltà alla nomina di quelli provinciali.

Il Difensore civico regionale, al quale la legge affida il loro coordinamento, nei territori dove manca il Difensore civico **interviene anche su questioni locali** e opera per portare l'azione di tutela il più vicino possibile a tutti i cittadini.



CHI PUÒ RIVOLGERSI AL DIFENSORE CIVICO



Al Difensore civico può rivolgersi **gratuitamente**, **senza distinzioni di età o provenienza**, ogni persona che reputi non sia stato rispettato un suo diritto da parte della pubblica amministrazione o da un servizio pubblico operante nella regione.



IN QUALI CASI PUÒ ESSERE CONSULTATO

Il Difensore Civico può intervenire in tutte le questioni che riguardano la **Regione**, le **Province**, i **Comuni**, **uffici dello stato** presenti nella regione, e i **servizi pubblici** quali: AUSL, ACER, ospedali, Consorzi di bonifica, trasporti pubblici, INPS, diritto allo studio, scuole, università, Camere di Commercio, ENEL, ANAS, Poste, INAIL, HERA, ENI, ACI...

Sono escluse alcune istituzioni (Forze dell'Ordine, esercito, magistratura) e l'intero settore privato, compresi i rapporti di lavoro.



CHE POTERI HA IL DIFENSORE CIVICO



Il Difensore non ha il potere di modificare un provvedimento ma può, autorevolmente, **suggerire** di **annullarlo** o di **cambiarlo**.

Opera in un'ottica di **conciliazione** e di **mediazione** per ristabilire il rapporto tra cittadini e potere pubblico.



NEL 2011 PER ESEMPIO...



Nel corso del 2011 il Difensore civico ha risposto ad oltre 700 istanze, presentate prevalentemente via e-mail.

Il flusso, crescente, è raddoppiato negli ultimi cinque anni.

I reclami riguardano soprattutto: servizi pubblici (luce, gas, acqua, trasporti...), casa, pensioni, tutela dell'ambiente, scuola e università, tributi, diritto di accesso agli atti.

In oltre la metà dei casi l'intervento si realizza **dando al citta-**

dino le informazioni necessarie per orientarsi nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Quando il Difensore agisce a tutela **ottiene sempre la collaborazione delle amministrazioni** che, **in oltre il 90% dei casi**, modificano la loro decisione o la rendono più comprensibile al cittadino.





IL DIFENSORE PUÒ FARE PROPOSTE O AVVIARE PROGETTI

Il Difensore civico ha anche una funzione di indagine e di **proposta** per il **miglior funzionamento** della pubblica amministrazione e dei servizi.

Interviene nelle iniziative di **educazione alla cittadinanza** rivolte alla popolazione nel suo insieme, con particolare attenzione per i giovani



UN DIFENSORE ATTENTO AI SOGGETTI DEBOLI

Il Difensore civico dell'Emilia Romagna, **anche in collaborazione con i Garanti regionali per i minori e per i detenuti** nominati nel novembre 2011, **rivolge un'attenzione specifica** ai diritti dei cittadini che, per condizioni personali, richiedono una particolare tutela.





OMBUDSMAN
1809



MEDiatORE
euROPEO



COME NASCE IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore civico fu istituito per la prima volta in Svezia con la legge sulla forma di governo del 1809, assumendo la denominazione di **ombudsman**, che significa «rappresentante».

La Regione Emilia Romagna lo ha istituito nel 1984.

Attualmente **tutti** i paesi europei, **tranne l'Italia**, hanno un **Difensore Civico Nazionale**.

La nomina del Difensore Civico Nazionale; questo è anche uno dei **requisiti** per l'ingresso nell'Unione Europea.

A Strasburgo esiste poi il **Mediatore Europeo**.

Tra i difensori esiste una rete di collegamento che permette di risolvere casi di interesse sovranazionale.



COME CHIEDERE L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO

Presentando la propria
situazione con una
telefonata allo

051.5276382



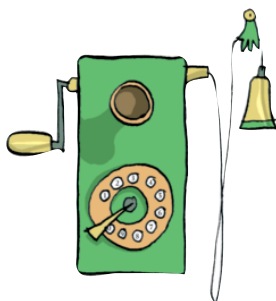
inviando una **e-mail** a
**difensorecivico@
regione.emilia-romagna.it**

o una **pec** a:
**difensorecivico@
pec.regione.emilia-romagna.it**

oppure recandosi per-
sonalmente in **sede**
(Viale Aldo Moro, 44 –
Bologna) negli orari di
ricevimento.



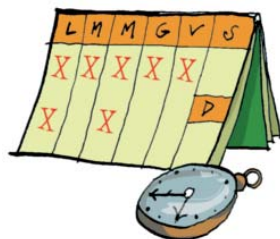
NUMERO VERDE



800 51.55.05

disponibile solo
da rete fissa

ORARIO DI RICEVIMENTO



dal Lunedì al Venerdì

9.30 - 12.30

Lunedì e Mercoledì

14.30 - 16.30



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

pec: difensorecivico@pec.regione.emilia-romagna.it