



## PROTOCOLLO DI INTESA TRA

Difensore civico della Regione Emilia-Romagna,  
*in seguito denominato Difensore*

Coordinamento dei Centri Servizio per il Volontariato dell'Emilia Romagna,  
*in seguito denominati Centri*

Premesso che

### **Il Difensore**

- è organo autonomo e indipendente della Regione posto a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini nonché delle formazioni sociali che esprimono interessi collettivi e diffusi e svolge funzioni di promozione e stimolo della Pubblica Amministrazione, come stabilito dall'art. 70 dello Statuto della Regione Emilia-Romagna
- ha il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione, di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa, secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità;
- nell'ambito della sua funzione di promozione e stimolo della pubblica amministrazione promuove progetti e iniziative per il contrasto alle discriminazioni, e la formazione ad una cittadinanza consapevole
- svolge iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli
- ha inoltre il compito di rafforzare una presenza della difesa civica sul territorio attraverso il coordinamento dei Difensori civici locali

\*\*\*

### **I Centri**

- nascono per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, sono da queste gestiti, secondo il principio di autonomia del volontariato che la legge 266/91 ha inteso affermare
- gli utenti a cui si rivolgono sono, oltre alle OdV iscritte e non iscritte nei registri regionali, i volontari attivi (200 mila in regione), e qualsiasi cittadino che desideri avere informazioni sul volontariato o sulle modalità di costituzione di una OdV
- svolgono diversi Servizi, così suddivisi:
  - servizi di sportello, con attività di informazione, orientamento, consulenza e accompagnamento per la gestione di una OdV, soprattutto in materia legale, fiscale,

amministrativa, normativa, per le relazioni con le istituzioni e gli enti locali, fund raising e orientamento per nuovi volontari;

- servizi di formazione, relativi a corsi, workshop e seminari per volontari e operatori, ma anche attività di consulenza per l'organizzazione e la gestione di percorsi formativi;
- sostegno alla progettazione e consulenza e accompagnamento nella progettazione
- supporto logistico, ovvero concessione di spazi e attrezzature per le attività, punti di incontro del volontariato nel territorio; servizi per la copisteria, uso del computer
- promozione del volontariato, supporto a migliorare la comunicazione in tutti gli ambiti di intervento; consulenza e collaborazione alle iniziative di comunicazione delle singole OdV e alle campagne di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà; attività e stage di volontariato per i giovani, anche nella scuola

ricordato

che

- la Legge Finanziaria 2010 ha abolito i Difensori civici comunali indicando come alternativa un Difensore territoriale presso le Province;
- le Province, nell'incertezza della loro sorte non hanno preso, nella generalità provvedimenti al riguardo e che i Comuni non hanno potuto nominare nuovi Difensori o sostituire quelli in scadenza, con l'effetto della quasi sparizione della difesa civica locale anche in Emilia Romagna, lasciando ampie fasce di popolazione prive di questa tutela di fronte ai servizi pubblici e alle pubbliche amministrazioni;
- il Difensore opera per portare la difesa civica il più possibile vicina a tutti i cittadini e in particolare a coloro che si trovano in condizioni di fragilità sociale;
- il Difensore si è perciò impegnato nella costruzione di una rete nei territori, in particolare con i soggetti che svolgono una funzione di garanzia dei diritti delle persone;
- dall'ottobre 2011 si è sviluppata collaborazione tra le parti, volta a far conoscere maggiormente la figura del Difensore e promuovere l'utilizzo della difesa civica per la partecipazione consapevole dei cittadini all'attività amministrativa e ai servizi pubblici;
- si sono svolte e sono in corso azioni comuni tra Difensore e Centri, nel campo dell'informazione e della formazione per gli operatori, nonché iniziative specifiche pensate e programmate con i singoli Centri, secondo peculiarità ed esigenze dei loro territori, tra cui percorsi o incontri formativi, eventi pubblici di sensibilizzazione, interventi con le scuole e con i volontari delle associazioni;
- i Centri hanno svolto e svolgono un utile collegamento tra Difensore e associazioni, nonché di supporto ad esse nella presentazione di istanze, sia entro le consuete attività di sportello e di servizio consulenza, sia in forme più strutturate e specifiche;

considerato

che

i Centri svolgono attività di advocacy per la tutela dei diritti con azioni integrate, orientate alla sensibilizzazione culturale verso l'accoglienza, l'integrazione e la coesione sociale, e alla promozione di valori e comportamenti solidali e dinamici, in particolare in favore delle fasce sociali minacciate da esclusione;

appare utile e possibile rafforzare la collaborazione in atto tra Centri e Difensore per migliorare la partecipazione competente dei cittadini nei confronti di amministrazione servizi pubblici, attraverso azioni di informazione, formazione, ricerca, documentazione, sensibilizzazione;

tale attività è tanto più necessaria per la grave crisi economica che colpisce nelle forme più pesanti i cittadini più fragili ai quali si rivolge prioritariamente l'azione sia del Difensore che dei Centri

convengono quanto segue:

il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna si impegna a:

- mettere a disposizione la documentazione e i materiali informativi sulla difesa civica ai Centri e alle associazioni aderenti;
- collaborare ai siti internet e ad altre forme di comunicazione dei Centri sul tema della tutela dei diritti;
- sostenere le iniziative sui territori promosse dai Centri in tema di difesa dei diritti attraverso il proprio sito e i propri canali, nonché mettendo a disposizione le competenze del suo ufficio;
- partecipare, nell'ambito di una progettazione condivisa, a incontri e momenti informativi o formativi sui territori rivolti ai cittadini, alle associazioni di volontariato e al terzo settore;
- garantire agli sportelli di difesa civica locale coordinati dai Centri o da associazioni di volontariato una presa in carico delle istanze che gli vengono inviate e una azione di consulenza riguardo ai casi che gli sportelli stessi ritengono di trattare in modo autonomo;
- prevedere, nella collana dei Quaderni del Difensore civico, la realizzazione di una uscita annuale in collaborazione con i Centri, su temi e con modalità concordati;

I Centri Servizio per il Volontariato, nel rispetto della loro mission e in modo congruente e determinato nell'ambito della loro programmazione territoriale, si impegnano a sviluppare percorsi funzionali a:

- collaborare alla redazione di documenti sulle pratiche attivate in stretto raccordo con l'Ufficio del Difensore;
- promuovere con iniziative di sensibilizzazione e promozione la tematica "Tutela dei diritti, volontariato e difesa civica";
- promuovere percorsi di formazione per volontari sul tema di cui sopra;
- svolgere funzione di raccordo fra Ufficio del Difensore e OdV, durante le consuete attività di sportello o di consulenza alle associazioni, secondo queste modalità: fornendo informazioni sulla difesa civica; orientando le associazioni all'accesso al Difensore civico, supportando inoltre

l'eventuale raccolta di segnalazioni delle Odv – attraverso la modulistica acquisita durante la formazione per operatori dei Centri, svoltosi presso l'Ufficio del Difensore a maggio 2012 – e rimandando all'Ufficio del Difensore;

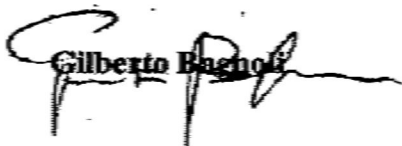
- promuovere, sostenere, gestire sportelli tematici ovvero un *Servizio difesa civica per cittadini*;

Le parti rimangono ciascuna nella piena attribuzione di tutte le competenze previste dalla normativa di riferimento libere di ritenersi sciolte dal presente accordo con propria comunicazione unilaterale.

Sottoscritto in data 24 aprile 2013

**per il COORDINAMENTO REGIONALE  
DEI CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO**

**IL COORDINATORE PRO-TEMPORE**

  
Gilberto Bagnoli

**IL DIFENSORE CIVICO  
REGIONE EMILIA - ROMAGNA**

Daniele Lugli  
