

## **Servizio di difesa civica per le persone con disabilità<sup>1</sup>**

### **Conversazione con le operatrici del Servizio, Erica Brindisi, DarVoce - CSV, e Marzia Benassi, Centro Servizi per l'Integrazione**

*A Reggio Emilia c'è un'attenzione particolare al tema della disabilità, sia da parte delle istituzioni che del volontariato...*

Sono molti i progetti e i servizi che portano avanti esperienze significative.

Grazie ad una convenzione tra Provincia, Comune, Azienda USL, Ufficio Scolastico Provinciale e, da quest'anno, DarVoce Centro Servizi per il Volontariato, da tempo sul territorio è presente il Centro Servizi per l'Integrazione delle persone disabili (CSI), un punto di raccordo a livello provinciale specifico per la disabilità, che fornisce informazioni su come orientarsi tra i diversi servizi e supporta l'organizzazione di momenti formativi, di approfondimento e ricerca.

Nella nostra città ha sede anche il CRIBA, il Centro Regionale per il Benessere Ambientale, che si occupa di trovare soluzioni che modifichino l'ambiente, pubblico o domestico, per migliorare il benessere delle persone con disabilità.

Il volontariato di Reggio Emilia, che trova un raccordo nel CSV DarVoce, ha una ricca attività progettuale. Quest'anno stiamo portando avanti il progetto sociale “All Inclusive”, il cui obiettivo è l'organizzazione di un punto di accoglienza, ascolto, informazione e orientamento, a livello provinciale, sulla disabilità.

Il servizio è stato progettato e sarà gestito direttamente dal volontariato, in sinergia con il CSI. Avrà due compiti principali: un'attività d'informazione e orientamento per le famiglie e le persone, sui servizi e le opportunità pubbliche e private presenti sul territorio rispetto ai temi della disabilità nelle varie fasi di vita; un'attività di accoglienza e supporto relazionale, di scambio di esperienze, suggerimenti e condivisione rispetto al problema portato dall'utente, per esempio perché il volontario che lo accoglie ne ha già fatto esperienza.

---

<sup>1</sup> A cura dell'ufficio del Difensore civico regionale.

*Entro questa cornice di riferimento, e dai bisogni emersi, Dar Voce – CSV di Reggio Emilia ha scelto di concretizzare la collaborazione con il Difensore civico regionale realizzando un Servizio difesa civica per le persone con disabilità.*

Sì, certamente. Continua ed essere molto presente per le persone disabili e le loro famiglie il problema di faticare nel trovare risposte ai loro bisogni, individuare il servizio giusto al quale rivolgersi, comunicare con la pubblica amministrazione.

Quando il Difensore civico ha proposto la collaborazione con i CSV, abbiamo subito pensato di declinare il nostro apporto specifico su questo tema. L'esigenza di un Servizio come questo è stata espressa anche entro il progetto "All Inclusive".

Il nostro obiettivo è avvicinare le associazioni del settore alle istituzioni e ai servizi, ma anche alle opportunità del territorio, e dare risposta alla frammentazione degli interlocutori. È molto importante poi che il Servizio sia collegato, nonché ospitato, presso il CSI. Valorizzando le esperienze precedenti, come quella relativa all'amministratore di sostegno, e la presenza di istituzioni già rivolti alle persone con disabilità come il CSI, l'apertura del Servizio di difesa civica consente una significativa connessione tra le risorse territoriali favorendo l'esistenza di un luogo in cui i cittadini con disabilità possono trovare una risposta completa ai propri bisogni.

*Il Servizio coinvolge quindi più soggetti?*

Oltre a DarVoce, al Difensore civico regionale e al CSI, hanno aderito con entusiasmo anche la Provincia e il Comune di Reggio Emilia, con la consapevolezza che il Servizio di Difesa Civica per le persone con disabilità può diventare un utile strumento di analisi e di revisione delle decisioni prese dall'Ente in merito ad un tema così complesso e delicato.

*Bene, entriamo un po' più nel merito. In cosa consiste il Servizio?*

In caso di difficoltà, ritardi, inadempienze da parte di enti o servizi pubblici su temi come, ad esempio, barriere architettoniche, sussidi, assistenza, parcheggi, sostegno scolastico, discriminazioni sul lavoro e nel tempo libero, i cittadini con disabilità, le loro famiglie e le associazioni di volontariato potevano già rivolgersi gratuitamente al Difensore civico regionale.

Con il Servizio si mette a disposizione, una mattina alla settimana, la presenza di un'operatrice e di un avvocato che raccolgono le richieste, presso una sede messa a disposizione dalla Provincia di

Reggio Emilia. Il cittadino può dunque rivolgersi direttamente presso un luogo fisico, oltre che a segnalare la sua richiesta tramite posta elettronica, ed è attivo anche un numero di cellulare per contattare direttamente l'avvocato e ricevere le prime informazioni.

L'avvocato, dopo aver raccolto la richiesta, apre l'istruttoria che può risolvere direttamente, per i casi riguardanti la Provincia e il Comune di Reggio Emilia, o inoltrare al Difensore Civico regionale quando sono chiamate in causa altre amministrazioni e servizi pubblici.

Il collegamento con l'Ufficio Regionale è fondamentale, sia per le istanze che possono essere trattate direttamente dal Servizio, sia per quelle da inoltrare. Il Difensore Civico Regionale è, infatti, costantemente aggiornato in merito alle richieste pervenute e alle eventuali soluzioni proposte.

Per lavorare in questo Servizio, oltre alle competenze che già ciascuna operatrice aveva, entrambe abbiamo partecipato ad un percorso formativo presso l'Ufficio del Difensore civico, in Regione, incontrando lui e i suoi collaboratori.

*L'esperienza è attiva solo da pochi mesi. È già possibile un primo bilancio?*

Beh, nel primo mese, di fatto quindi in 3 giorni di attività, abbiamo già riscontrato un concreto interesse da parte della cittadinanza, delle associazioni e anche di alcuni servizi sociali dei Comuni della provincia. Le istanze pervenute sono varie ed, al momento, in fase di istruttoria.

*Che tipo di casi state affrontando?*

I principali temi attengono ai rapporti con la ASL, sia per la richiesta di cure gratuite non riconosciute, sia per la difficoltà di interloquire con alcuni responsabili delle aree della disabilità infantile.

Un caso molto delicato, che stiamo valutando con attenzione, riguarda la presunta discriminazione di un bambino autistico da parte di un istruttore di nuoto, che appartiene ad un'associazione impegnata anche nell'inserimento di disabili nel mondo dello sport.

Abbiamo poi accolto un reclamo riguardante un passo carraio che, ad una prima analisi, poteva condurre ad un intervento del Servizio con richiesta di chiarimenti al Comune di Reggio Emilia, ma analizzando bene la normativa e la documentazione presente anche sul sito Internet del Comune

coinvolti abbiamo deciso di desistere, proprio per la chiarezza delle informazioni già facilmente consultabili dal cittadino.

Ovviamente questo è stato spiegato dettagliatamente al richiedente, permettendogli di ricevere comunque un rapido chiarimento.

*Qual è secondo voi l'aspetto più significativo di questo servizio?*

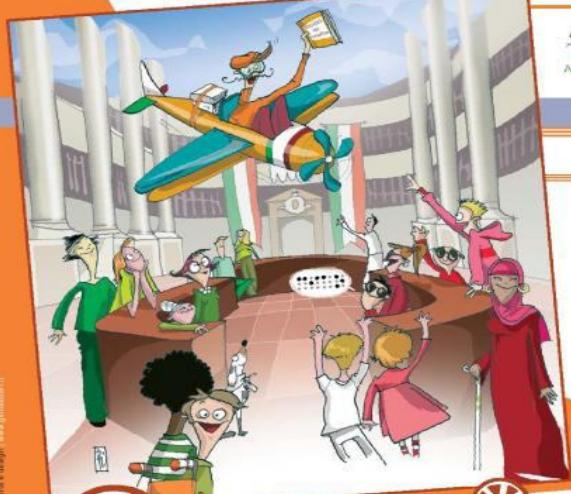
Innanzitutto la prossimità ai cittadini: un luogo presente sul territorio e con personale dedicato che accoglie e raccoglie le loro richieste.

Il punto di forza diventa, per i cittadini, la possibilità di relazionarsi con persone che ascoltano il loro bisogno, al di là della pura registrazione della richiesta per cui si richiede l'intervento del Difensore civico. In quest'ottica l'apertura del Servizio di difesa civica per le persone con disabilità è assolutamente rilevante, in un momento in cui molti Comuni e Province hanno rinunciato, per carenza di fondi, ad un loro Difensore.

Il tema che il Servizio affronta è sicuramente complesso e, proprio per questo, non può e non deve risolversi nella semplice assistenza, o nel inviare ad altri servizi senza dare risposta al cittadino, già provato dalla situazione di disabilità che quotidianamente vive.

Il Servizio vuole essere un ponte tra i cittadini disabili che si sentono in qualche modo lesi dalla Pubblica Amministrazione e gli stessi Enti Pubblici, cercando soluzioni mediate e stimolando, per quanto possibile, la ricerca di quell'“accomodamento ragionevole” cui fa richiamo la Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità.

## La locandina del Servizio



Guida Benessere e Disegni - www.giulianelli.it

**Regione Emilia-Romagna  
Il Difensore Civico**

Progetto sostenuto da:

**PROVINCIA DI REGGIO EMILIA**

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca  
Ufficio XVI - Reggio Emilia

**DarVoce**

# Servizio di difesa civica per le persone con disabilità

Barriere architettoniche, sussidi, assistenza, parcheggi, sostegno scolastico, discriminazioni sul lavoro o nel tempo libero...

Quando su temi come questi si riscontrano **diffficoltà, ritardi, Inadempenze** da parte di enti o servizi pubblici, i cittadini con disabilità possono rivolgersi gratuitamente al **Difensore civico regionale**.

**Da oggi anche a Reggio Emilia,**  
presso il CENTRO SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE DELLE PERSONE DISABILI,  
dove un operatore qualificato raccoglierà le richieste di cittadini,  
famiglie e associazioni verso enti o servizi pubblici.

**CENTRO SERVIZI  
PER L'INTEGRAZIONE  
DELLE PERSONE DISABILI**

Via Mazzini 6, terzo piano - Reggio Emilia

Si riceve su appuntamento,  
**il lunedì dalle 9:30 alle 12:30**

Per informazioni e appuntamenti:  
**difensore.civico@darvoce.org**  
**Centro Servizi per l'Integrazione**  
**0522.444862**  
**DarVoce**  
**0522.791979 - 392.8373414**

www.integrazionereggio.it

In collaborazione con: CRIBA - Centro Regionale di Informazione sul Benessere Ambientale  
Progetto sociale All'Inclusive – Fondo Speciale per il Volontariato