

**ISTRUZIONI AD USO  
DI TUTTI I CITTADINI  
CON DISABILITÀ**



**DIFENSORO CIVICO  
REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

# INDICE

● Introduzione	pag. 3
● Chi è e cosa fa il Difensore Civico dell'Emilia Romagna	4
● Chi può rivolgersi al Difensore Civico	6
● Una difesa a supporto delle associazioni	7
● In quali casi può essere consultato	8
● Che poteri ha il Difensore Civico	9
● Un Difensore per i bambini con disabilità	10
● Il Difensore Civico regionale come parte civile	11
● Ad esempio... i parcheggi	12
● Ad esempio... lungaggini burocratiche e scadenze sui contributi	13
● 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

**Il rapporto con gli enti e i servizi pubblici**, per una persona con disabilità, può essere particolarmente difficile. Situazioni problematiche possono riguardare: **l'accesso alla istruzione, le barriere architettoniche, i servizi e i sussidi sanitari, i parcheggi, le pensioni, l'assistenza sociale, l'accesso nel pubblico impiego...** eccetera.

L'intervento del Difensore Civico regionale **accorcia** tempi di risposta, **ottiene chiarimenti** sulla azione della Pubblica Amministrazione, **suggerisce alternative** nella risoluzione di casi, **sbroglia conflitti di competenze** tra enti che bloccano l'erogazione di un servizio, assicura l'accesso agli atti verso i quali il cittadino abbia un interesse diretto.





Il Difensore Civico è un **organo** della Regione nominato a maggioranza qualificata dall'Assemblea 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.



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.



VEDIAMOCI  
CHIARO  
COL DIFENSORE



Anche le **associazioni** impegnate nella tutela dei diritti dei disabili possono **chiedere l'intervento** del Difensore Civico **segnalando ostacoli e difficoltà** nella relazione con gli enti e i servizi pubblici.

Il Difensore dà particolare importanza al rapporto con le associazioni ed è interessato a costruire rapporti di **collaborazione**.

## 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, diritto allo studio, scuole, università, INPS, INPDAP, Camere di Commercio, ENEL, ANAS, Poste, INAIL, HERA, ENI, ACI...

Sono **esclusi** alcuni campi individuati per legge: la giustizia, il lavoro, la sicurezza.



## 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.



## UN DIFENSORE PER I BAMBINI CON DISABILITÀ

Andare a **scuola**, partecipare alla **gita** di classe, fare **sport**, ricevere le **cure mediche** necessarie... sono possibilità riconosciute a tutti i bambini. Per **alcuni** di essi, però, è **particolarmente difficile** viverli davvero.

Il Difensore Civico dedica una particolare attenzione ai **diritti dei più piccoli**, soprattutto quando si tratta di **bambini con disabilità** e, per questo, particolarmente in difficoltà nel far valere i propri diritti.



## IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE COME PARTE CIVILE



Nel caso di **reati commessi contro persone disabili**, il Difensore Civico regionale può costituirsi **parte civile** a sostegno dell'assistenza legale della vittima di reato.

## AD ESEMPIO... I PARCHEGGI

Una signora con invalidità di tipo motorio, sulla sua auto munita di contrassegno, è andata in ospedale per una visita e, non trovando altri spazi, ha parcheggiato in zona vietata. All'uscita l'auto non c'era più: era stata rimossa.

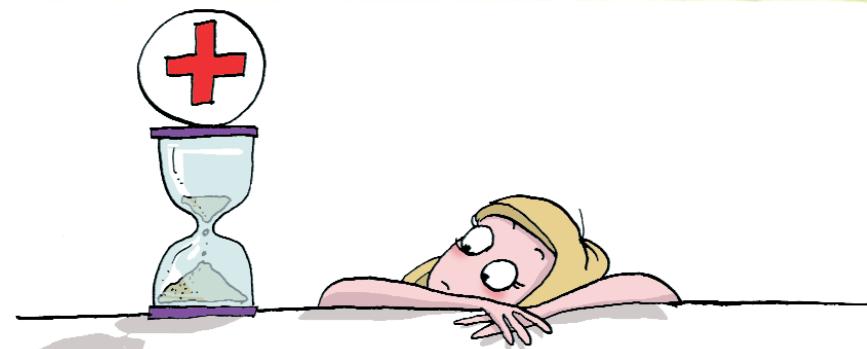
Il codice della strada prevede che le automobili munite di contrassegno disabili vengano spostate ma non rimosse.

In seguito all'intervento del Difensore Civico regionale il Direttore dell'Ospedale ha rimborsato alla signora le spese di rimozione e si è impegnato a destinare ulteriori posti alle persone disabili.



12

## AD ESEMPIO... LUNGAGGINI BUROCRATICHE E SCADENZE CONTRIBUTI



Il padre di una ragazza disabile ha chiesto il contributo per l'acquisto di una automobile destinata al trasporto della figlia e gli è stato negato perché la domanda era stata completa-  
ta oltre il termine.

Il ritardo, però, dipendeva dalla Commissione Medico Ospedaliera che aveva impiegato più del dovuto nell'accertamento dell'handicap. Dopo l'intervento del Difensore Civico l'Amministrazione ha accettato la domanda e ha considerato l'accertamento come semplice integrazione di documenti.

13

# COME CHIEDERE L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO

Presentando la propria  
situazione con una  
telefonata allo

**051.5276382**



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

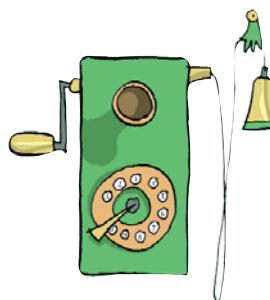
oppure recandosi per-  
sonalmente in **sede**  
(Viale Aldo Moro, 44 -  
Bologna) negli orari di  
ricevimento.



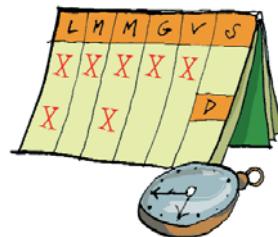
## NUMERO VERDE

**800 51.55.05**

disponibile  
solo da  
rete fissa



## ORARIO DI RICEVIMENTO



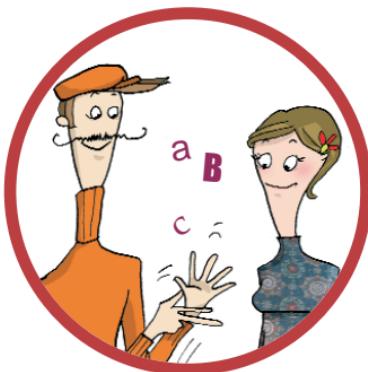
dal Lunedì al Venerdì  
**9.30 - 12.30**

Lunedì e Mercoledì  
**14.30 - 16.30**

Il Difensore risponde  
a tutte le istanze



**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)