

SERVIZIO di DIFESA CIVICA per le ASSOCIAZIONI di PARMA



La difesa civica per le associazioni di volontariato

Le associazioni di volontariato sono in prima linea nella tutela dei diritti delle persone più in difficoltà per condizioni di disagio, malattia, problemi economici, diversità culturale o di orientamento sessuale...
Quando le associazioni incontrano ostacoli o

incomprensioni nel rapporto con enti o servizi pubblici, possono rivolgersi gratuitamente al Difensore civico regionale.

Il Difensore accorcia tempi di risposta, ottiene chiarimenti sull'azione della Pubblica Amministrazione, suggerisce alternative nella risoluzione di casi, sbrogia conflitti di competenze tra enti che bloccano l'erogazione di un servizio, assicura l'accesso agli atti verso i quali il cittadino o l'associazione abbia un interesse diretto...



Chi è e che cosa fa il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

Il Difensore civico

è un organo autonomo e indipendente della Regione istituito per tutelare i **diritti dei cittadini** e vigilare sul **buon funzionamento** di pubblica amministrazione e 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.

Dopo l'abolizione dei difensori comunali avvenuta con la Legge Finanziaria 2010 il Difensore civico dell'Emilia Romagna interviene anche su questioni locali e opera per portare l'azione di tutela il più vicino possibile a tutti i cittadini.



Il servizio difesa civica per le associazioni di Parma

Per rafforzare la tutela dei diritti di fronte ad amministrazioni e servizi pubblici, e per accorciare le distanze tra difesa civica e cittadini, **Forum Solidarietà - CSV di Parma** ha deciso di avviare nella propria sede, in collaborazione con il **Difensore regionale**, uno sportello di difesa civica per le associazioni di volontariato.



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, Italgas, ENI, ACI, HERA... 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.

Per esempio...

Ogni anno il Difensore civico **risponde a centinaia di 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 cittadino 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.



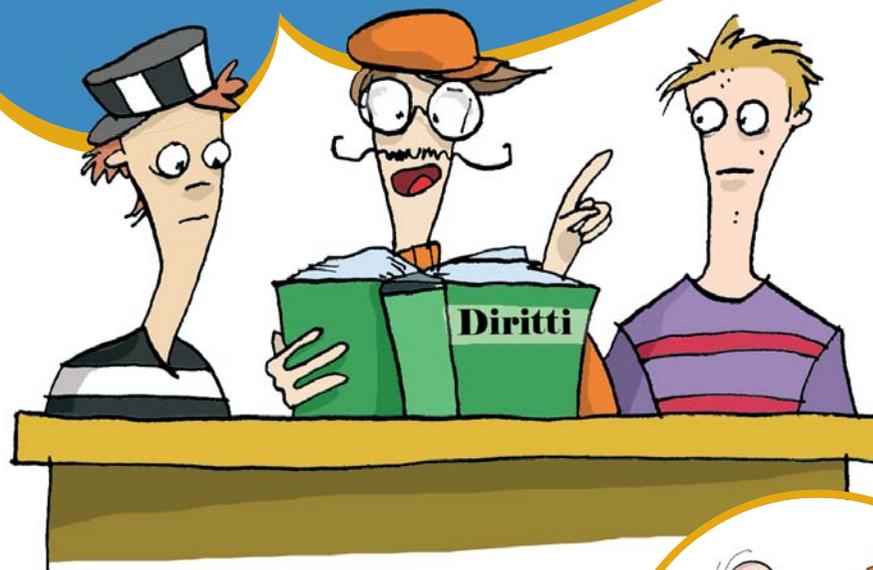
Il Difensore
può fare proposte
o avviare progetti



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.



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; 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.



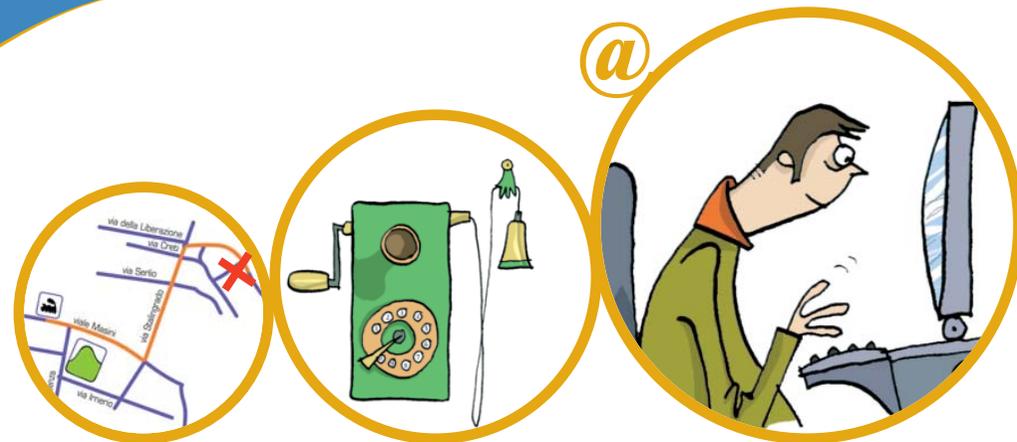
Come chiedere un intervento

Rivolgendosi direttamente al Difensore civico regionale

Si può presentare la propria situazione

- con una **telefonata** allo **051.5276382**,
- **inviando una e-mail** a **difensorecivico@regione.emilia-romagna.it**
- **oppure recandosi personalmente in sede** (Viale Aldo Moro, 44 - Bologna) tutte le mattine dalle 9,30 alle 12,30 oppure lunedì e mercoledì dalle 14,30 alle 16,30.

Il Difensore risponde a tutte le istanze.

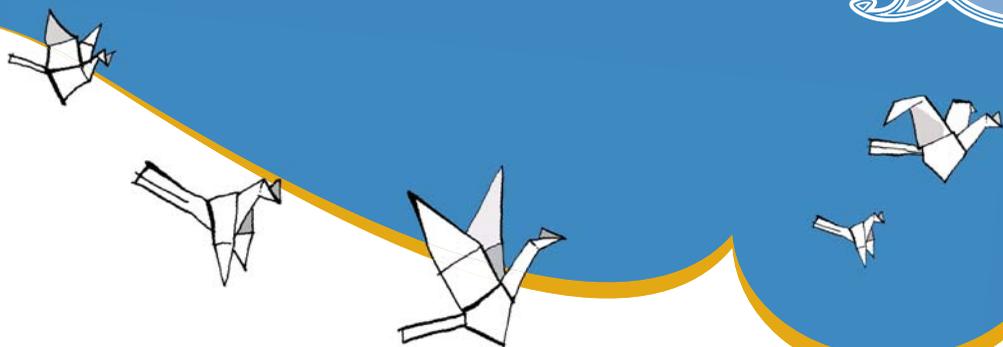


Attraverso il Servizio di difesa civica promosso da Forum Solidarietà CSV di Parma

Presso Forum Solidarietà opera un avvocato incaricato di accogliere le istanze e in contatto diretto con l'ufficio del Difensore civico regionale.

Per richiedere un appuntamento:

- **tel. 0521.228330**
- **e-mail difensore.civico@forumsolidarieta.it**



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

Servizio di difesa civica per le associazioni di Parma

Via Bandini, 6 - 43123 PARMA

Tel. 0521.228330

Fax 0521.287154

e-mail: difensore.civico@forumsolidarieta.it



Testi | Elena Buccoliero

Grafica e Illustrazioni | Giulia Boari - arte e design

Stampa | Centro Stampa Regionale