

Il Difensore civico regionale

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2012

(art. 11 della L.R. 16 dicembre 2003 n. 25
e art. 16 L. 15 maggio 1997 n. 127)

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico regionale nell'anno 2012

art. 11 L.R. 16 dicembre 2003 n. 25 e art. 16 L. 15 maggio 1997 n. 127

Sommario

a) Contenuto della Relazione	9
b) Difensore civico regionale	9
La conoscenza e la comunicazione	11
c) Programmazione attività	11
d) Personale	12
e) Reti difesa civica	13
Reti internazionali	14
Rete nazionale	14
Rete regionale	15
f) Convenzioni con gli Enti Locali	15
g) Funzioni di garanzia e promozione e stimolo della pubblica amministrazione	16
Contrasto alle discriminazioni	18
Collaborazione con i servizi della Regione	19
Collaborazione con Enti e servizi esterni alla Regione	20
Cittadinanza consapevole	21
h) Proposte relative a norme regionali	22
i) Riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi	23
j) Potere sostitutivo	28
k) Mediazione e conciliazione dei conflitti	29
l) Garanzia per le "fasce deboli"	32
Sinti, rom e caminanti	32
Rapporto tra cittadini stranieri e pubblica amministrazione	33
Costituzione di parte civile nella difesa di persone handicappate	35
Garanti specializzati	37
Garante delle persone limitate o private della libertà personale	37
Garante dei minori	38
m) Istanze pervenute	39

Allegati

1. Promozione della difesa civica	43
2. Risposta della Commissione Europea alla interrogazione rivolta dal Difensore civico regionale	46
3. Il ruolo dei Difensori civici regionali (Bruxelles, 14-15 ottobre)	52
4. Le reti internazionali della difesa civica	54
5. Coordinamento nazionale dei difensori civici	65
6. Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici (Padova, 12 dicembre)	67
7. Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna	69
8. Collaborazione con i Centri Servizi per il Volontariato	71
Lo sviluppo del progetto nei territori	75
Una formazione regionale per operatori dei CSV (Bologna, 8-15 maggio)	81
Il Difensore civico: ponte tra cittadini e istituzioni (Ferrara, 26 ottobre)	83
Incontri di formazione per i volontari delle associazioni (Rimini, 6 e 23 novembre)	85
L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti (Bologna, dal 21 novembre al 14 dicembre)	86
9. Difesa civica regionale ed enti locali	89
10. Appalti in Emilia Romagna	96
11. Intervista al Garante della partecipazione	101
12. Quaderni e pubblicazioni del Difensore civico	105
13. Convegno La medicina difensiva (Bologna, 17 maggio)	108
14. Difesa civica e servizi pubblici	111
15. Intervento L'ambizione: il servizio civile per tutti (Firenze, 16 dicembre)	114
16. Il Difensore civico per la Marcia internazionale per i bambini siriani (Bologna, 17 novembre)	117
17. Intervento Leggeri e compresenti (Ferrara, 30 novembre)	119
18. Convegno "Reati, vittime e percezione della sicurezza in Emilia-Romagna" (Bologna, 12 marzo)	123
19. Progetto Violenza di genere e rete locale	125
20. Progetto Care leavers in azione	127
21. Sostegno all'integrazione di adolescenti sinti e rom – anno scolastico 2011/12	129
22. Ricerca Verso il superamento dei campi nomadi	134

23. Lo sportello di informazione legale presso il Centro di Identificazione ed Espulsione (CIE) di Bologna	138
Protocollo d'intesa	140
24. Incontro InterAzioni: l'Italia sono anch'io (Rimini, 31 maggio)	143
25. Incontro Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica – Festival del Diritto (Piacenza, 27 settembre)	144
26. Incontro Via Roma: costruire la fiducia (Piacenza, 1 dicembre)	146
27. Presentazione del Rapporto 2012 sull'immigrazione in Provincia di Ferrara	147
28. Protocollo d'intesa con CRIBA Emilia Romagna	148
29. Intervento Il Difensore civico per le persone disabili (Ferrara, 1 dicembre)	150
30. Difensori civici, Garanti dei minori e dei detenuti in tutte le regioni italiane	152
31. Nuovi libri dietro le sbarre	158
32. Convegno I MSNA diventano maggiorenni: buone prassi tra accoglienza e integrazione (Bologna, 24 maggio)	160
33. Le istanze	162
Procedimenti aperti nell'anno 2012	162
Modalità di accesso	163
Tipologia di utenti	166
Provenienza geografica delle istanze	171
Il flusso delle istanze	172
Materie	175
Enti destinatari	180
Esiti dell'attività di difesa civica	181
Istanze chiuse nel 2012	189

Contenuto della relazione

a) Contenuto della Relazione

Presento la relazione sull'attività svolta dall'ufficio nell'anno 2012. La stessa sarà inviata entro il 31 marzo 2013 ai Presidenti di Senato e Camera dei Deputati e ai Presidenti di Consiglio e Giunta regionali e pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

La legge 15 maggio 1997 n.127, e successive modificazioni, all'**Art.16** (*Difensori civici delle regioni e delle province autonome*), al comma 2 stabilisce infatti: *I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.* (Il comma prevede la competenza del Difensore nei confronti dell'amministrazione dello Stato decentrata in regione).

La l.r. 16 dicembre 2003 n. 25, e successive modificazioni, **Art. 11** (*Relazioni e pubblicità delle attività*), dispone, ai commi

1. Il Difensore civico invia entro il 31 marzo di ogni anno al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Giunta regionale una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e proposte.

(...)

6. La relazione annuale e le altre relazioni sono pubblicate sul Bollettino Ufficiale della Regione nonché rese pubbliche secondo ulteriori eventuali modalità ritenute opportune.

La relazione consiste nella succinta trattazione degli argomenti in sommario indicati, corredati delle osservazioni e proposte ritenute opportune. È integrata, a maggiore illustrazione, da allegati.

La relazione relativa all'anno 2011 è stata da me illustrata ai Consiglieri nel maggio di quest'anno. I Consiglieri dei vari gruppi intervenuti hanno mostrato apprezzamento per l'attività svolta. Si è dato in tal modo attuazione anche alla previsione del comma 4 del citato art. 11:

Il Consiglio regionale, su proposta dell'Ufficio di Presidenza, esamina e discute la relazione entro due mesi dalla presentazione, tenuto conto delle osservazioni in essa formulate, adotta le determinazioni di propria competenza che ritenga opportune e invita i componenti degli Organi statuari della Regione ad adottare ulteriori misure necessarie. Il Difensore civico può riassumere in Aula la relazione.

b) Difensore civico regionale

Il ruolo istituzionale del Difensore civico della Regione Emilia Romagna è ben delineato dallo Statuto all'art. 70, in particolare ai primi due commi:

1. Il Difensore civico è organo autonomo e indipendente della Regione, a cui viene riconosciuta una propria autonomia finanziaria ed organizzativa.

2. Esso è posto a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini nonché delle formazioni sociali che esprimono interessi collettivi e diffusi. Svolge funzioni di promozione e stimolo della pubblica amministrazione.

Coerente con la disposizione statutaria è la legge regionale 16 dicembre 2003 n. 25 all'art. 1 nel disporre:

1. Il Difensore civico regionale ha il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione, nonché di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa, secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità cui è ispirata la presente legge.

2. La Regione assicura al Difensore civico, non sottoposto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale, lo svolgimento della sua attività in condizioni di autonomia, libertà, indipendenza, efficacia e provvede a dotare gli uffici competenti delle adeguate risorse umane e strumentali.

Come già osservato anche dal mio predecessore questa legge, anteriore allo Statuto, nelle disposizioni successive non era adeguata alla qualifica del Difensore come organo di garanzia, accanto agli altri organi di governo, non assicurando la promessa autonomia organizzativa e finanziaria. Le successive modifiche, introdotte in occasione delle normative relative ai Garanti specializzati, come già osservato nella relazione sull'attività dell'anno 2011, hanno prodotto ulteriori e significativi scostamenti dalla figura come prevista dallo Statuto.

Si avverte la carenza di una legislazione nazionale sulla difesa civica, nonostante l'invito a provvedere sia dell'Assemblea dell'ONU che, per quanto più direttamente ci riguarda, dell'Unione Europea. In questa prospettiva appare importante considerare la difesa civica nazionale nella sua connessione con la tutela dei diritti fondamentali e perciò, nell'esperienza italiana, nel suo rapporto con la Commissione straordinaria per la tutela e la promozione dei diritti umani, che stenta a produrre concreti risultati. Si segnala al riguardo l'evoluzione del Difensore civico nazionale francese che da Mediateur è divenuto *Defenseur des droits*.

Come noto invece, l'unico provvedimento adottato al riguardo nel nostro Paese è stato la soppressione dei Difensori civici comunali e l'evocazione di un Difensore territoriale incardinato nelle Province. La vicenda della

soppressione/accorpamento delle stesse è un esempio evidente di incapacità condivisa di riordino istituzionale.

In questo quadro è comprensibile che le Regioni prevedano o non prevedano la difesa civica, la istituiscano o meno se prevista, diano configurazioni che dipendono da esigenze avvertite sul momento e non da una collocazione coerente di questa figura di garanzia. Ciò spiega anche il ritardo e l'approssimazione con i quali la stessa Università, nelle articolazioni che più dovrebbero essere interessate, si pone il problema di tali istituti di garanzia, a differenza di quanto avviene in altri Paesi.

Di contro, molto positiva è l'esperienza dei tirocini sia gratuiti che retribuiti che studentesse e studenti hanno condotto presso il mio ufficio.

La conoscenza e la comunicazione

L'accesso dei cittadini al Difensore civico, per le funzioni che gli sono attribuite, non dovrebbe essere una sua preoccupazione. La promozione di conoscenza attraverso un'adeguata comunicazione dovrebbe rientrare nelle attività normale dell'Assemblea Legislativa e della Giunta attraverso gli uffici dedicati alla comunicazione. Al riguardo la questione è stata esaminata con i responsabili sia del Servizio informazione e comunicazione istituzionale dell'Assemblea Legislativa che dell'Agenzia informazione e comunicazione della Giunta.

Come ufficio, alla perdurante mancanza di conoscenza del Difensore civico e delle sue attribuzioni, sottolineata nelle precedenti relazioni, si è cercato di porre rimedio attraverso molteplici iniziative: realizzazione di materiale informativo generale e dedicato e utilizzo dei media locali in continuità con l'esperienza passata.

Nel corso dell'anno il sito web è cambiato nella sua struttura e sta ulteriormente cambiando in questa fine d'anno per un assetto più stabile. Si è abbandonata la prospettiva, nella stessa relazione annunciata, di un sito tematico del Difensore civico regionale a favore di un portale condiviso con i Garanti specializzati. **Allegato 1**

c) Programmazione delle attività

La legge regionale vigente recita:

Art. 15 Programmazione delle attività del Difensore civico

1. Entro il 15 settembre di ogni anno, il Difensore civico presenta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale il programma di attività per l'anno successivo con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario

2. L'Ufficio di Presidenza, previa discussione cui partecipa anche il Difensore civico, esamina ed approva il programma. In conformità al programma approvato sono determinati i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio del Consiglio e da porre a disposizione del Difensore civico.

Le iniziative programmate per l'anno trascorso sono state effettivamente realizzate ad eccezione del progetto di ricerca "I minori fuori dal percorso giudiziario", abbandonato anche nel confronto con il Garante dei minori nel frattempo insediatosi. Di tutte le attività si dà conto nel prosieguo della relazione.

Anche se sull'attendibilità ed efficacia della programmazione pesa la già indicata assenza di un'effettiva autonomia finanziaria e organizzativa, piace sottolineare che, grazie alla collaborazione dell'Ufficio di Presidenza e del Direttore Generale, si è proseguito nell'attuazione del programma triennale 2011-2013. Pur nelle accresciute difficoltà che hanno riguardato ogni voce del bilancio regionale, si sono sostanzialmente salvaguardati i fondi destinati al Difensore per l'anno 2012. Un'importanza particolare assumono le risorse destinate al personale.

d) Personale

Così dispone la l.r. 13/2011 agli artt. 16 e art. 16 bis, nella parte attinente al personale:

Art. 16 - Sede

1. Il Difensore civico ha sede presso l'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna e si avvale della struttura di supporto agli istituti di garanzia di cui all'articolo 16 bis.

Art. 16 bis - Funzionamento della struttura di supporto agli istituti di garanzia

1. L'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, sentito il Difensore civico, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale, stabilisce con proprie deliberazioni la dotazione organica della struttura di supporto agli istituti di garanzia e le professionalità necessarie allo svolgimento dell'attività.

2. Per l'adozione dell'atto di conferimento di incarico di responsabilità della struttura o della posizione dirigenziale di supporto agli istituti di garanzia, l'Ufficio di Presidenza deve sentire il Difensore civico, il

Garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale.

Pur nelle note difficoltà, è stata mantenuta la dotazione di personale all'ufficio e la collaborazione del Direttore Generale. Un assieme di circostanze ha però prodotto una situazione di particolare difficoltà dalla quale si è in parte usciti solo a fine anno.

Non è rientrata una persona a tempo parziale ma interamente dedicata alla protocollazione. La persona con maggiore esperienza nella complessiva attività di segreteria è passata ad altro servizio e per la seconda parte dell'anno non è stata utilizzabile. Una lunga e invalidante indisposizione ha reso scarsamente operativa l'altra operatrice di segreteria, cessata comunque dall'incarico nell'ottobre 2012. Il funzionario in comando dal Comune di Bologna e divenuto dipendente della Regione ha dovuto far fronte alla maggior parte dei compiti assumendo incarichi che non erano stati pensati per lui e che hanno provocato la sua richiesta di trasferimento. Solo nel dicembre si è inserita una persona a tempo determinato dedicata alla segreteria. Evidenti e solo in parte rimediati sono stati gli impatti negativi sulla funzionalità complessiva.

Per dare concreta attuazione alla previsione dell'art. 16 bis prima citato il Direttore Generale ha istituito un gruppo di lavoro, mentre la Dirigente della struttura di supporto ha promosso una formazione congiunta tra i dipendenti del Servizio. La situazione organizzativa non ha subito perciò concreti mutamenti salvo le difficoltà prima sottolineate.

e) Reti difesa civica

I difensori civici dei diversi Paesi sono tra loro connessi attraverso forme associative con obiettivi di confronto, ricerca, formazione e rafforzamento della figura dell'ombudsman.

Un riferimento per tutti i difensori operanti nel nostro continente è il Mediatore Europeo, P. Nikiforos Diamandouros, con il quale vi è collaborazione nella gestione delle denunce su questioni relative al diritto comunitario. Grazie a ciò e per il susseguente matrimonio si è conclusa positivamente la vicenda di assunzione, da parte del Servizio Sanitario, delle spese relative al parto all'estero di donna non sposata con il padre del bambino. Situazioni analoghe che si sono presentate hanno stimolato la proposizione al Mediatore Europeo, considerata la diversa copertura che la tessera sanitaria europea ha nei differenti Paesi dell'Unione. Il Mediatore ha proposto la questione alla Commissione Europea che ha

espresso il proprio parere con ampio esame e motivazione, interessante anche nella prospettiva di una piena cittadinanza europea. **Allegato 2**
Infine, il Mediatore Europeo ha lanciato il 2013 come Anno della cittadinanza europea sollecitando i Difensori civici regionali ad assumere iniziative sul tema e offrendo al riguardo la collaborazione del proprio ufficio. Un invito ribadito alla riunione dei Difensori civici regionali europei che si è svolta a Bruxelles nell'ottobre 2012. **Allegato 3**

Reti internazionali

Le principali associazioni di Difensori civici sono IOI (International Ombudsman Institute), EOI (European Ombudsman Institute) ed AOM (Association des Ombudsmans de la Méditerranée). Ve ne sono altre che riuniscono i Difensori di lingua spagnola, inglese e francese. **Allegato 4**
Non ho preso parte, quest'anno, all'incontro dell'AOM presso la quale ho fin qui rappresentato il Coordinamento nazionale dei difensori civici. Sull'evoluzione della situazione nei Paesi del Maghreb e del vicino Oriente ho avuto però la possibilità di una conoscenza più ravvicinata con particolare riferimento alla situazione della Tunisia. Nella primavera, infatti, all'Università di Ferrara ho partecipato al seminario con Yadh Ben Achour, Presidente dell'Alta Commissione per la realizzazione degli obiettivi della Rivoluzione, delle riforme costituzionali e della transizione democratica in Tunisia, dal titolo "La transizione democratica e le riforme costituzionali in Tunisia", organizzato dal Dipartimento di Scienze giuridiche.

Rete nazionale

Nessuno sviluppo ha avuto la proposta di legge istitutiva del Difensore civico nazionale, confermandosi l'anomalia italiana nel contesto europeo. Il Coordinamento nazionale dei Difensori civici **Allegato 5** ha mantenuto e rinforzato iniziative rivolte sia alle autorità centrali sia alle Regioni, attraverso in particolare la Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali, per porre la questione di una legge nazionale sulla difesa civica.

Iniziative di notevole spessore e interesse sono state avviate in stretta collaborazione con l'Istituto Italiano degli Ombudsman promosso unitamente all'Università di Padova, Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli. Segnalo in particolare l'incontro del 12 dicembre presso l'Istituto, sulle iniziative d'ufficio dei Difensori. **Allegato 6**

Una faticosa attuazione ha il Protocollo siglato dal Coordinamento con l'Unione delle Province Italiane per la nota vicenda che ha interessato quelle amministrazioni tra accorpamenti ed eliminazioni.

Rete Regionale

Un mandato preciso è affidato dalla legge al Difensore civico regionale.

Art. 13 Coordinamento con i Difensori civici comunali e provinciali

1. Il Difensore civico regionale convoca periodiche riunioni con i Difensori civici provinciali e comunali al fine di:

a) coordinare la propria attività con quella dei Difensori civici locali, con la finalità di adottare iniziative comuni su tematiche di interesse generale o di particolare rilevanza e di individuare modalità organizzative volte ad evitare sovrapposizioni di intervento tra i diversi Difensori civici;

b) verificare l'attuazione ed il coordinamento della tutela civica a livello provinciale e comunale di cui all'articolo 11 del decreto legislativo n. 267 del 2000.

c) promuovere lo sviluppo della difesa civica sull'intero territorio regionale.

Come già si è detto, la soppressione dei Difensori civici comunali ha avuto un effetto devastante nella nostra regione. **Allegato 7**

Merita una segnalazione quanto avviene nella provincia di Modena sia per l'iniziativa della Provincia, alla quale numerosi Comuni si sono associati - o sono in procinto di farlo - nella istituzione del "difensore territoriale", sia per la presenza, presso l'Unione delle Terre d'Argine, di un Difensore civico unico per i Comuni che la costituiscono.

Per la promozione della difesa civica nei territori è proseguita una importante collaborazione con tutti i Centri di Servizi per il Volontariato provinciali e con il loro Coordinamento regionale. In tutti i territori sono state promosse azioni per diffondere la figura del Difensore civico. Inoltre, dopo una formazione regionale per gli operatori dei CSV, si sono sviluppati laboratori o iniziative pubbliche in gran parte delle province emiliano-romagnole. **Allegato 8**

f) Convenzioni con gli Enti Locali

Collegata alla rete regionale si colloca la possibilità degli Enti locali di convenzionarsi con il Difensore civico regionale:

Art. 12 Convenzioni con gli Enti locali

1. La domanda di convenzione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera e) deve essere rivolta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale che la esamina ed approva ad ogni effetto il relativo atto, d'intesa con il Difensore civico.

Attualmente è in vigore soltanto la convenzione con la Provincia di Ravenna, alla quale si è aggiunto il Comune capoluogo, quello di Cervia,

e si vanno aggiungendo altri Comuni. La relazione sull'attività svolta nel 2011 è stata presentata al Consiglio provinciale di Ravenna.

Anche in ragione delle difficoltà economiche e delle incertezze istituzionali che hanno interessato e interessano tutt'ora le Province, e nell'attesa che esse decidano se e come procedere all'istituzione di un difensore civico territoriale, ho ritenuto opportuno rivolgermi all'Ufficio di Presidenza affinché, modificando una delibera a suo tempo adottata, si potessero rendere gratuite le convenzioni senza obbligo di presenza da parte dei funzionari. Visto poi l'interesse dimostrato da alcuni Comuni avevo anche proposto all'Ufficio di Presidenza di estendere loro la possibilità di convenzionarsi direttamente, a prescindere dalla decisione della Provincia.

La proposta, formalmente avanzata anche dal Comune di Ferrara, ha prodotto nell'Ufficio di Presidenza l'orientamento a una modifica della legge nel senso di attribuire al Difensore civico regionale, in via sussidiaria, il compito di Difensore civico delle autonomie locali che ne fossero sprovviste. Ho avanzato al riguardo una proposta di integrazione della legge vigente. **Allegato 9**

Segnalo l'iniziativa del Comune di Cesena, con me concordata, che, vista l'abolizione del proprio Difensore, ha inserito nella normativa la previsione di utilizzare come proprio il Difensore provinciale o, in sua assenza, quello regionale. L'art. 7 "Valutazione di ammissibilità" del regolamento "Referendum consultivo comunale" è stato così modificato: *"Sull'ammissibilità del Referendum si pronuncia, entro 10 giorni dal deposito, una Commissione così composta: Difensore Civico Provinciale ove istituito o Difensore Civico regionale e due Giudici di Pace".*

Ciò mi ha permesso di presiedere la commissione per l'esame delle proposte di referendum avanzate in quel Comune.

g) Funzioni di garanzia, promozione e stimolo della pubblica amministrazione

Si tratta, come si è visto, della caratterizzazione fondamentale che lo Statuto assegna al Difensore civico. Viene spontaneo richiamare l'art. 97 della Costituzione, *"I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione"*, unitamente all'art. 98 c. 1, *"I pubblici impiegati sono al servizio esclusivo della Nazione"*, e art. 54 c. 2, *"I cittadini cui sono affidate funzioni pubbliche hanno il dovere di adempierle con disciplina ed onore, prestando giuramento nei casi stabiliti dalla legge"*.

Prima conseguenza del dettato costituzionale è la massima efficienza e trasparenza delle attività della Regione più esposte a iniziative criminose da parte di organizzazioni mafiose ben presenti anche nella nostra regione e più generalmente a fenomeni di corruzione. Nei limiti del mio mandato ho cercato di portare al tema il massimo dell'attenzione. Ho preso parte come relatore a numerosi seminari e laboratori sulla criminalità organizzata presso la Facoltà di Giurisprudenza di Ferrara e intendo promuovere nei primi mesi del 2013 un momento di riflessione sulle forme di contrasto alla corruzione che la Regione adotta o può adottare nella disciplina degli appalti. **Allegato 10**

Così una particolare attenzione è stata dedicata alla concreta applicazione della l.r. 115/2010 "Norme per la definizione, riordino e promozione delle procedure di consultazione e partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali", strumento importante nello stabilire comunicazione e condivisione di progetti destinati ad avere forte impatto sulla popolazione. La scelta adottata dalla nostra Regione, di un tecnico di garanzia a supporto di tali processi anziché l'istituzione di un organo indipendente o l'affidamento al Difensore civico, costituisce una soluzione originale che merita di essere anche come tale valutata.

Allegato 11

La situazione conseguente al terremoto ha costituito un banco di prova degli strumenti tesi a garantire la massima efficacia e pulizia degli appalti e della comprensione e partecipazione delle persone coinvolte. Pochi sono stati i casi che hanno interessato l'ufficio, a testimoniare la buona capacità del territorio di far fronte alle necessità. Numerose le iniziative al riguardo, tra le quali piace segnalare, per la ricchezza e complessità delle situazioni affrontate, il progetto "Emergenza terremoto" promosso dall'Unione delle Terre d'Argine con i Comuni di Novi, Campogalliano, Carpi e Soliera e con la Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi.

All'attività di ricerca di buone soluzioni rispetto ai casi prospettati, che già costituisce uno stimolo a migliorare il funzionamento dell'amministrazione, si affianca l'avvio di procedimenti d'ufficio in materia ambientale, scolastica e dei servizi pubblici.

L'art. 3 comma 1 lettera b) della l.r. 25/2003 prevede che il Difensore civico possa intervenire *d'ufficio con particolare riguardo a procedimenti e atti di natura e contenuto analoghi a quelli per cui è già stato attivato il suo intervento.*

L'avvio di una procedura d'intervento su presunti casi di cattiva amministrazione in assenza di uno specifico reclamo è eccezionale e da me in pochi casi effettuata, spesso solo allo scopo di accertare una

situazione che appariva non chiara. Questo è stato il caso del concorso per dirigenti scolastici, questione di carattere non solo regionale, ma per la quale ho avuto chiarimenti relativamente alla regione dal competente Ufficio Scolastico e dall'Assessorato.

Più frequente lo stimolo alla raccolta di dati e acquisizione di conoscenze più generali indotta dalla proposizione di casi concreti, quali: ammontare delle rette per i servizi scolastici (mensa, trasporto, etc...) applicate sul territorio regionale e differenze tra i diversi ambiti; ammontare delle rette universitarie e eventuali pendenze al TAR ad iniziativa di studenti; contributo per trasporto scolastico disabili; tempi disuguali nella emissione di abbonamenti autobus per disabili, a fronte di una mancata delibera regionale sulla ripartizione degli oneri tra Regione ed Enti Locali. Da ciò sono derivate iniziative di proposta e impulso variamente orientate, particolarmente a tutela delle fasce più deboli.

In questo quadro è essenziale la costruzione di reti con attori istituzionali e della società civile. L'intero progetto con i Centri Servizi per il Volontariato del quale si è detto ha questa caratterizzazione, ma non è l'unico esempio.

Rientra nell'impulso alla pubblica amministrazione tutta l'attività di educazione alla cittadinanza attiva e di sensibilizzazione culturale per la formazione di cittadini.

Infine, è proseguita la pubblicazione dei "Quaderni del Difensore civico" per divulgare l'attività dell'ufficio e per dare spazio ad approfondimenti sui temi di competenza. **Allegato 12**

Contrasto alle discriminazioni

Di particolare rilievo nell'ambito della funzione di promozione e stimolo è l'azione di contrasto, proseguita nella collaborazione con la Rete regionale contro le discriminazioni. Numerosi sono stati gli interventi in tal senso caratterizzati, con particolare riferimento a cittadini stranieri, spesso confortati da pronunce giurisdizionali e pareri dell'UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali).

Si segnala come di notevole interesse la seconda edizione del "Codice contro le discriminazioni". La prima edizione era stata molto apprezzata ed è praticamente esaurita. Questo Quaderno contiene un attento aggiornamento della legislazione in continua evoluzione. Una nuova versione ampliata da testi normativi, utili a comprendere la vastità degli strumenti, è dunque a disposizione per chi, come operatore sociale o del diritto, intenda avvalersi delle parole del diritto per esprimere la propria istanza di eguaglianza.

L'Ufficio ha ricevuto 6 richieste di intervento per ipotesi di discriminazione, 2 da cittadini italiani e 4 da cittadini stranieri.

Per quanto attiene a questi ultimi, resta il confronto con le amministrazioni che, nonostante l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato e i pareri dell'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali, hanno continuato a non ammettere cittadini stranieri ai concorsi pubblici. Ho creduto, ad esempio, non fosse legittimo il bando di un importante comune capoluogo che li escludeva da una funzione di rilievo nell'ambito dell'amministrazione che a mio avviso non comportava l'esercizio di poteri amministrativi. Ho bene accolto la sospensione del bando ritenendo che le asserzioni espresse avessero avuto una attenta lettura.

Un altrettanto importante comune capoluogo, per altri versi molto impegnato sui temi dell'integrazione, ha continuato a riaffermare la necessità ex lege dell'esclusione dei cittadini stranieri.

Tra i casi presentati da cittadini italiani, uno ha riguardato l'esclusione di disabili da un bando di assunzione.

È continuata la diffusione del DVD "Bullismo Plurale" curato da Promeco (Comune e AUSL Ferrara) e dal Centro Audiovisivi del Comune di Ferrara, che comprende filmati sulle prevaricazioni con radice omofobica, razzista o di genere. Le spedizioni sono successive ad iniziative specifiche di formazione per insegnanti nelle quali il video è stato utilizzato.

Ho partecipato alla "catena umana" organizzata a Ferrara da enti e associazioni in occasione della "Giornata internazionale contro il razzismo e la discriminazione".

Collaborazione con i servizi della Regione

È proseguito un dialogo proficuo con i servizi della Regione. Incontri con i Direttori Generali hanno consentito una visione globale dell'attività, degli indirizzi e delle priorità perseguite. Questo inquadramento di carattere generale, oltre a suggerire collaborazioni su un piano complessivo, si è rivelato utile nella trattazione delle singole pratiche.

L'incontro con l'URP ha permesso di inviare materiali sulla difesa civica a tutti gli URP del territorio e di svolgere una breve formazione con gli operatori, per una maggiore conoscenza delle funzioni e dell'attività in concreto svolta dal Difensore civico.

Si è conclusa infine all'inizio del 2012, in collaborazione con il Servizio regionale Politiche per l'infanzia e l'adolescenza, la redazione delle Linee d'indirizzo "La promozione del benessere, la prevenzione del rischio e la cura in adolescenza", con un contributo specifico di una mia

collaboratrice sul bullismo e la violenza tra pari, e sui rischi di un cattivo uso di internet e cellulare. Con il medesimo servizio è in corso una collaborazione che proseguirà nel 2013 per il rinnovo della legge regionale sui "nomadi".

Preziosa si è confermata la collaborazione con l'Ufficio Tributi per la trattazione di istanze su questioni specialistiche e complesse riguardanti le modalità per garantire ai cittadini l'effettivo esercizio dei diritti. Ciò è avvenuto anche coinvolgendo l'ACI di Roma su una questione particolare e Equitalia, chiarendosi tempi e modalità di notifica. Più in generale ho apprezzato la tempestività e la competenza dell'Ufficio nel fornire l'apporto richiesto.

Collaborazione con Enti e servizi esterni alla Regione

Alla consueta inaugurazione dell'anno giudiziario della Corte dei Conti, alla quale ho come sempre partecipato con interesse, si è aggiunta una particolare iniziativa nel 150° della sua fondazione. Gli interventi, che hanno affrontato sotto diverse prospettive il tema dei beni comuni e della loro tutela, hanno indicato possibili percorsi e iniziative alle amministrazioni pubbliche e anche all'istituto della difesa civica. In particolare l'intervento conclusivo di Paolo Maddalena, giudice emerito della Corte costituzionale, ha ricondotto a unità i diversi contributi provenienti da chi lo aveva preceduto sottolineando l'attualità e la funzione strategica della Corte.

Un'attenzione particolare è stata rivolta ai gestori dei servizi fondamentali: acqua, luce, gas, smaltimento rifiuti, trasporti.

Nel complesso si segnala la tempestività e appropriatezza delle risposte da parte di Equitalia, con un canale dedicato "contatti prioritari" per la trattazione delle pratiche. Analoghe misure sono state assunte da Agenzia delle Entrate; INPS; Inail e Garante del Contribuente. Così pure Trenitalia fornisce risposte nei termini richiesti.

Positivo in particolare il rapporto con la sede Inps di Bologna che ha garantito pertinenza e tempestività nella risposta, giunta anche nella stessa giornata. La casistica è varia e riguarda l'esito delle visite di invalidità, il rimborso dei ratei di pensione di cui sono titolari gli eredi, il rimborso di voucher o di contributi versati in eccesso, chiarimenti su procedure esecutive avviate con pignoramento di quota della pensione o richieste di somme versate indebitamente.

Si è consolidato il rapporto con le associazioni dei consumatori operanti in Regione. Particolarmente efficace quella con Federconsumatori, CittadinanzAttiva **Allegato 13** e Associazione Consumatori Utenti.

Una rassegna delle più rilevanti questioni affrontate in tema di servizi pubblici è in **Allegato 14**.

Cittadinanza consapevole

La forma più sicura di garanzia e promozione e stimolo nei confronti della pubblica amministrazione è data da cittadini consapevoli dei loro doveri e diritti. Un piccolo contributo ho cercato di portare in varie iniziative.

Ho promosso il progetto "Il Difensore civico spiegato dai giovani" che ha coinvolto gli studenti di sei scuole secondarie di secondo grado nelle province di Piacenza, Ferrara e Rimini. Il loro compito era realizzare messaggi per comunicare il significato della difesa civica e, più in generale, della tutela dei diritti.

L'obiettivo di restituire la parola ai ragazzi nel parlare di difesa civica e garanzia dei diritti può considerarsi raggiunto.

Ho incontrato tutte le scuole per spiegare la figura e i compiti del Difensore civico, e il percorso è proseguito con i docenti in momenti laboratoriali.

I materiali realizzati dai ragazzi (video, diapositive, manifesti, cartoline, cartelloni) saranno pubblicati in rete, raccolti su DVD e divulgati nei primi mesi del 2013.

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con la Provincia di Piacenza, la Provincia di Ferrara e l'Ufficio Scolastico Provinciale di Rimini.

Anche nel corso di quest'anno ho accolto con piacere l'invito a partecipare agli incontri dedicati agli studenti presso l'Assemblea Legislativa. A questi se ne sono affiancati altri con scuole che, presa visione del catalogo predisposto dall'Assemblea legislativa, hanno preso contatti con il mio ufficio chiedendo la mia disponibilità ad incontrare una o più classi e concordando tempi, modalità e tematiche.

Il catalogo raccoglie tutte le pubblicazioni, i documenti, i servizi e gli eventi dedicati alle scuole del territorio. È entrato a pieno regime nell'anno scolastico 2011/2012 e ha determinato un contatto più qualificato con gli studenti.

Gli incontri sono stati molto differenti, sia per l'età dei ragazzi (per lo più frequentanti le scuole secondarie di secondo grado) che per la tipologia della scuola (dal liceo classico agli istituti professionali). Si sono svolti per lo più nei primi mesi dell'anno e sono stati incentrati sul ruolo del Difensore civico, ma anche su tematiche quali la cittadinanza, i diritti e la legalità.

Di particolare interesse per lo svolgimento e i temi trattati considero la giornata di formazione con giovani in servizio civile nella provincia di Ferrara svoltasi a Monte Sole su iniziativa del COPRESC (Coordinamento provinciale Enti di servizio civile) di Ferrara. La mattina è stata dedicata alla conoscenza dei luoghi e degli avvenimenti che li hanno contrassegnati. Nel pomeriggio si è svolto con Francesco Pirini, sopravvissuto alla strage e testimone instancabile dell'atrocità delle violenze e della possibilità del perdono. È stato inoltre dedicato alla presentazione della difesa civica e, più in generale, ai temi della cittadinanza e della nonviolenza.

Analogamente, ho partecipato al convegno nazionale svoltosi a Firenze nel dicembre 2012, a ricordare i 40'anni dalla prima legge sull'obiezione di coscienza **Allegato 15**, ed ho inviato un messaggio al convegno regionale sul servizio civile.

Partecipo fin dalla presentazione al progetto "Lucilla" e ai suoi sviluppi, e alle newsletter "Percorsi di cittadinanza" curate dall'ufficio Diritti e cittadinanza attiva dell'Assemblea Legislativa, in collaborazione con le associazioni del territorio.

Sono intervenuto inoltre, nella mia qualità di garante dei diritti e degli interessi dei cittadini, alla IV Giornata di formazione dedicata a chi opera nella comunicazione sanitaria. L'incontro, articolato in più sessioni, riguardava "Salute 2.0: fra domanda e offerta di informazione" ed era promosso dall'Agenzia regionale informazione e comunicazione in collaborazione con il Dipartimento Discipline della comunicazione dell'Università di Bologna e la fondazione Pubblicità Progresso.

Anche quest'anno, nell'ambito della Scuola di formazione sociale e politica organizzata dalle Parrocchie della Città di Comacchio (Ferrara) in collaborazione con l'Istituto Antica Diocesi e la Fondazione Pio XII, ho tenuto una lezione su "Autonomie locali e cittadinanza attiva" e un laboratorio sulle attività amministrative degli Enti locali.

Ho condotto numerose presentazioni librarie, tra cui ricordo il libro "Piantare alberi, costruire altalene" di don Giuseppe Stoppiglia e "Cittadinanza ferita e trauma psicopolitico" sugli avvenimenti del G8 a Genova.

Ho partecipato alla Marcia per la Pace di Rovigo del 9 settembre, che ha preso l'avvio dal Parco "Alexander Langer" sul cui pensiero mi sono trattenuto, e ho inviato un messaggio alla Marcia internazionale per i bambini della Siria vittime della guerra in corso. **Allegato 16**

Sono intervenuto all'incontro pubblico "Giovani, anziani e giovani-anziani nel tempo della crisi: i conti che non tornano" promosso a Ferrara dall'associazione Sinistra Aperta. **Allegato 17**

Ho tenuto a Milano un incontro su Aldo Capitini nel ciclo "Maestri di pace e testimoni dell'amore" organizzato dal Segretariato Attività Ecumeniche.

h) Proposte relative a norme regionali

Statuto art. 70 comma 4. Il Difensore civico può segnalare alle Commissioni assembleari competenti situazioni di difficoltà e disagio dei cittadini, nell'applicazione di norme regionali, avanzando proposte per rimuoverne le cause. Le Commissioni competenti devono pronunciarsi sulle proposte avanzate entro trenta giorni.

Non mi sono arrivate richieste di intervento su leggi regionali, né ho avanzato autonome proposte formali alle Commissioni consiliari.

Come indicato trattando delle convenzioni con gli Enti locali, anziché avanzare una mia autonoma proposta, ho preferito consegnare all'Ufficio di Presidenza la proposta di integrazione della vigente legge sulla difesa civica che garantirebbe l'operatività dell'istituto presso tutti gli Enti locali della Regione che ne siano sprovvisti. Per le note ragioni (abolizione per legge dei Difensori civici comunali), ne sono infatti carenti la stragrande maggioranza.

i) Riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi

Legge 7 Agosto 1990, n. 241 (Art. 25)

"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi"

Art. 25 - Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti é gratuito. Il rilascio di copia é subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al Difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27. Il Difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il Difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione.

5. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono disciplinate dal codice del processo amministrativo.

Riporto il testo aggiornato dell'art. 25 per sottolineare la complessità del procedimento e per l'interesse che riveste come applicazione del principio di sussidiarietà alla difesa civica. È un principio che dovrebbe informare anche la riforma dell'istituto nell'ambito delle autonomie locali e in vista della istituzione del Difensore civico nazionale. De jure condendo confermo di ritenere utile per il cittadino l'attribuzione al Difensore civico della competenza in questione rispetto alle amministrazioni periferiche dello Stato, ora di competenza della Commissione per l'accesso. Già infatti il Difensore svolge funzioni di tutela e mediazione a favore dei cittadini nei confronti delle amministrazioni periferiche. Il riesame del diniego di accesso anche nei confronti di tali amministrazioni renderebbe più completa ed efficace la sua azione. Il Difensore svolge infatti questa attività, negli ambiti che gli sono stati attribuiti, da tempo, fin dalla legge 24.11.2000 n. 340.

Del resto, spesso tale divisione di competenze non viene rispettata. Da un lato infatti la commissione interviene sovente nei confronti degli enti locali, così come indicato nel suo sito internet, che riporta di numerosi interventi svolti nei confronti di comuni e province. Dall'altro, io stesso, nel corso del 2012, sono intervenuto anche nei confronti di amministrazioni statali ottenendone la collaborazione. Ciò costituirebbe un completamento della previsione dell'art. 16 della Legge 127/97: *"i difensori civici delle regioni e delle province autonome esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle competenti in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali"*.

Nell'anno 2012 i procedimenti di riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi sono stati 56. Il dato è sostanzialmente allineato con quello dello scorso anno.

In particolare, 9 di questi procedimenti hanno riguardato dinieghi opposti da strutture amministrative della regione, 9 da organi dello stato e 38 da enti locali privi di difensore civico.

Come si vede, anche nella materia dell'accesso agli atti svolgo una funzione di supplenza come previsto dal citato art. 25 legge 241/90.

Alcuni dei dinieghi su cui sono intervenuto hanno avuto ad oggetto documentazione relativa a procedure concorsuali e nascevano da istanze di concorrenti respinti o solo inseriti in graduatoria. Il diniego di accesso

agli atti della procedura concorsuale in tali casi era assolutamente infondato; il mio invito a concedere l'accesso è stato di conseguenza prontamente accolto dalle amministrazioni interessate.

Ho ritenuto viceversa infondate due richieste di riesame inviatami da concorrenti che si erano solo iscritti al concorso, ma non avevano poi sostenuto le prove selettive; in tali casi era evidente la mancanza di interesse dei richiedenti ad accedere alla documentazione.

Leggermente diverso invece il caso di un neo laureato che non si era iscritto al concorso ma chiedeva di visionare gli atti della procedura al fine di "esercitarsi" in vista di futuri concorsi. In tale caso ho chiesto alla amministrazione di concedere un accesso parziale, limitato cioè alla sole prove di esame, con esclusione dunque degli elaborati dei candidati.

Altri casi hanno avuto ad oggetto l'accesso all'informazione ambientale cioè a dati che, ai sensi del Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale" riguardano:

1) lo stato degli elementi dell'ambiente, quali l'aria, l'atmosfera, l'acqua, il suolo, il territorio, i siti naturali, compresi gli igrotopi, le zone costiere e marine, la diversità biologica ed i suoi elementi costitutivi, compresi gli organismi geneticamente modificati, e, inoltre, le interazioni tra questi elementi;

2) fattori quali le sostanze, l'energia, il rumore, le radiazioni od i rifiuti, anche quelli radioattivi, le emissioni, gli scarichi ed altri rilasci nell'ambiente, che incidono o possono incidere sugli elementi dell'ambiente, individuati al numero 1);

3) le misure, anche amministrative, quali le politiche, le disposizioni legislative, i piani, i programmi, gli accordi ambientali e ogni altro atto, anche di natura amministrativa, nonché le attività che incidono o possono incidere sugli elementi e sui fattori dell'ambiente di cui ai numeri 1) e 2), e le misure o le attività finalizzate a proteggere i suddetti elementi;

4) le relazioni sull'attuazione della legislazione ambientale;

5) le analisi costi-benefici ed altre analisi ed ipotesi economiche, usate nell'ambito delle misure e delle attività di cui al numero 3);

6) lo stato della salute e della sicurezza umana, compresa la contaminazione della catena alimentare, le condizioni della vita umana, il paesaggio, i siti e gli edifici d'interesse culturale, per quanto influenzabili dallo stato degli elementi dell'ambiente di cui al punto 1) o, attraverso tali elementi, da qualsiasi fattore di cui ai punti 2) e 3).

Di tali dati deve essere data, per espresso dettato legislativo, la massima diffusione.

Come è noto, per accedere al dato ambientale, non occorre indicare un interesse specifico, ma è sufficiente formulare una domanda non generica. È poi compito delle amministrazioni attivarsi per:

- assicurare l'accesso del pubblico alle informazioni sull'ambiente detenute dalle autorità pubbliche;
- favorire la partecipazione dei cittadini alle attività decisionali aventi effetti sull'ambiente;
- estendere le condizioni per l'accesso alla giustizia in materia ambientale.

A tal proposito segnalo incidentalmente la lodevole iniziativa del Comune di Bologna che ha redatto, in forma cartacea e web, un Catalogo pubblico dell'informazione ambientale, all'interno del quale sono elencate tutte le informazioni ambientali suddivise per argomenti, detenute o prodotte dall'amministrazione comunale, ed il luogo dove si possono reperire ulteriori informazioni. Non è il solo caso ma mi è parso particolarmente accurato.

Segnalo inoltre che, come gli scorsi anni, alcune istanze di riesame di diniego all'accesso mi sono pervenute da consiglieri comunali e provinciali, in relazione a documentazione necessaria per l'esercizio del mandato.

Nei confronti dei consiglieri comunali e provinciali non opera infatti il divieto di rivolgersi al difensore civico regionale. divieto che si applica solo ai consiglieri regionali (cfr. art 3 l.r. legge regionale 16 dicembre 2003, n. 25 "il difensore civico non può intervenire a richiesta di consiglieri regionali").

Nel merito, è stata mia cura ricordare alle amministrazioni interessate che ai consiglieri deve assicurato l'accesso agli atti nella forma più ampia, essendo tale prerogativa strettamente connessa alla funzione di vigilanza e dunque strettamente connessa, in ultima analisi, alla democraticità stessa dell'ente.

Il mio invito è stato puntualmente accolto dalle amministrazioni e la documentazione è stata concessa. Sembra auspicabile al riguardo un ruolo più attivo in questo campo dei Presidenti dei consigli comunali e provinciali, ai quali compete anche la tutela delle prerogative dei consiglieri.

Segnalo infine due procedimenti:

- il primo, che si è risolto positivamente anche grazie alla fattiva collaborazione del Segretario generale, aveva ad oggetto un diniego opposto ad un consigliere della Provincia di Bologna, di atti relativi a Tper, azienda pubblica partecipata dalla suddetta Provincia;

- il secondo, che non si invece è ancora concluso, riguarda un Comune emiliano, il quale si dichiarato disposto a concedere ai consiglieri l'accesso informatico al programma di contabilità dell' ente, al fine di consentire un controllo, in tempo reale, di tutte le procedure di spesa. Difficoltà informatiche, a mio avviso superabili, impediscono ancora tale modalità di accesso, che presenta invece elementi di novità e di interesse particolarmente rilevanti.

Ricordo ancora che sarebbe necessario armonizzare la disposizione regionale con le competenze al Difensore attribuite.

Infatti nella l.r. 32/1993, *"Norme per la disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso"* si dimezza opportunamente il termine per il rifiuto o il differimento di accesso ma si ignora la competenza del Difensore regionale. Stante la presenza del Difensore civico regionale, la competenza sul ricorso avrebbe potuto essergli fin da allora affidata, anche senza attendere la richiamata L. 340/2000 che ne ha disposto la procedimentalizzazione.

Art. 10 - Rifiuto e differimento di accesso

1. Il rifiuto di accesso, o il differimento del medesimo, è comunicato al richiedente nei quindici giorni successivi alla presentazione dell'istanza. Trascorso inutilmente tale termine la richiesta si intende rifiutata.

2. Il richiedente può, entro trenta giorni dalla comunicazione di cui al comma 1 o dalla scadenza del termine ivi previsto, ricorrere, anche in opposizione, al Presidente della Giunta regionale.

3. Il Presidente della Giunta regionale, nei successivi quindici giorni, decide sul ricorso ordinando, in caso di accoglimento, l'esibizione dei documenti richiesti.

4. Resta salvo il ricorso giurisdizionale al Tribunale amministrativo regionale ai sensi dell'art. 25 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

j) Potere sostitutivo

Il potere sostitutivo del Difensore civico regionale è previsto all'art. 136 del d.lgs. 267/2000:

Art. 136 - Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori

1. Qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Difensore civico regionale, ove costituito, ovvero dal comitato regionale di controllo. Il commissario ad acta provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

Ricordo che numerose sentenze hanno confermato la vigenza della norma. Al riguardo conservo tuttavia un orientamento quantomeno dubbioso, tenuto conto di sentenze della Corte Costituzionale che, nel ribadire la portata dell'autonomia riconosciuta agli Enti Locali, facevano propendere in senso negativo.

Una precisa istanza mi è stata rivolta da un Comitato nei confronti di un Comune che, pur prevedendo nel proprio Statuto il referendum, non aveva adottato il regolamento necessario a renderlo operativo. Ho sollecitato quell'Amministrazione all'adempimento ricordando l'esistenza della norma sul potere sostitutivo. Tanto è bastato perché il Comune adottasse il regolamento in questione.

k) Mediazione e conciliazione dei conflitti

Secondo l'art. 2 della legge regionale, Funzioni del Difensore civico, c. 3, *"Spettano, inoltre, al Difensore civico le iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e, in particolare, per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli"*.

Numerose sono le disposizioni di carattere europeo che richiamano un ruolo di conciliazione da parte di autorità a ciò deputate, tra le quali si menziona il Difensore civico, con riferimento anche a quelli locali per la maggiore prossimità ai cittadini. I metodi di risoluzione alternativi delle controversie presentano analogie con la difesa civica nell'evitare costi e tempi della giustizia ordinaria ed amministrativa.

L'attività dell'ufficio si risolve in azioni preventive (pareri e/o chiarimenti ai cittadini per evitare conflitti) sia con i procedimenti di difesa civica o il rinvio e l'accompagnamento (modalità di attivazione e modulistica necessaria) verso altri organismi di conciliazione.

Lo scorso anno la mediazione è divenuta obbligatoria per la maggior parte delle controversie civili.

Come già riferivo, le rilevazioni statistiche pubblicate dal Ministero della Giustizia con riferimento alla concreta applicazione della mediazione hanno messo in evidenza gli scarsi risultati conseguenti ai fini deflattivi del contenzioso.

La materia ha subito un ulteriore stravolgimento nel corso dell'anno, quando con la sentenza n. 272 del 6 dicembre 2012 la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità costituzionale, per eccesso di delega legislativa, del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 nella parte in cui ha previsto il carattere obbligatorio della mediazione.

Tale decisione, preannunciata da un comunicato stampa, era certamente prevedibile ed è destinata ad avere effetti significativi, considerato anche il proliferare di organismi di mediazione registrato negli ultimi mesi. Da tale pronuncia sono scaturiti una serie di appelli e richieste al Governo che tuttavia non ha assunto iniziative di alcun tipo, pur a fronte delle pressioni esercitate da comitati e associazioni, volti a sollecitare interventi finalizzati a salvare l'istituto giuridico della mediazione.

Tali associazioni e comitati hanno peraltro minacciato, in assenza di un provvedimento urgente, azioni giudiziarie contro lo Stato per ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti in virtù di una legge viziata ab origine da un eccesso di delega.

Restano ovviamente in vigore ed in grado di continuare a produrre effetti positivi ai fini della deflazione del contenzioso le altre forme di conciliazione "amministrata" e gestita dalle Associazioni di consumatori e, inoltre, la mediazione tributaria.

La mediazione tributaria può essere applicata solo per le controversie di valore non superiore a 20.000 euro, relative a tutti gli atti impugnabili, individuati dall'art. 19 del D.lgs. n. 546 del 1992, emessi esclusivamente dall'Agenzia delle entrate e notificati a partire dal 1° aprile 2012 da proporre avanti la Direzione regionale o provinciale o al Centro operativo dell'Agenzia delle Entrate competente.

Si segnala, inoltre, che con circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 49 del 28 dicembre 2012 la mediazione tributaria sarà applicabile anche agli atti emessi dagli uffici provinciali dell'Agenzia del Territorio, ora ricompresa nell'Agenzia delle Entrate.

L'ufficio ha inoltre partecipato al convegno organizzato da Cittadinanza Attiva Emilia-Romagna sulla responsabilità medico-sanitaria e sulla mediazione delle controversie, organizzato in occasione di Expo-Sanità 2012 "La medicina difensiva tra equità, consenso, partecipazione e sostenibilità del sistema sanitario". Si è avviato un confronto sul sistema di mediazione delle controversie attualmente praticato nelle AUSL emiliano-romagnole e formulate proposte indirizzate sia agli attori pubblici che privati coinvolti.

Di rilievo è la decisione di sperimentare in tre grandi ospedali la gestione diretta dei sinistri, con risarcimenti a carico delle AUSL fino a 100.000 Euro e congiunta tra AUSL e Regione se superiori, fino a 1.500.000 Euro. Naturalmente è privilegiata la via stragiudiziale. La sperimentazione non risponde solo a criteri di risparmio, considerati gli ingenti premi assicurativi, ma si propone di monitorare i sinistri, con la possibilità di suggerire modifiche alle procedure e di strutturare proposte formative in chiave preventiva attraverso un nucleo regionale specializzato.

Non vi sono novità di rilievo rispetto alla cosiddetta class action amministrativa introdotta dal Dlgs. 198/2009. La finalità di tale strumento giurisdizionale sarebbe quella di garantire in forme più agevoli il ripristino del corretto svolgimento dell'agire amministrativo e dell'erogazione del servizio pubblico.

È stato raccolto in un Quaderno il rapporto sulle forme di supporto alle vittime di reato, esistenti in ambito internazionale e nazionale. Il lavoro è stato presentato nel seminario "*Reati, vittime e percezione della sicurezza in Emilia-Romagna*" effettuato il 12 marzo in collaborazione con il Servizio regionale Politiche per la sicurezza urbana e la polizia locale. Si è trattato di un utile momento di confronto tra le indicazioni ed esperienze anche internazionali e le più significative realtà esistenti in regione dove, con l'eccezione del Centro di Casalecchio, si sono sviluppati servizi rivolti a particolari tipologie di vittime. Ne sono derivati stimoli per l'operatività, anche in questo campo, della Regione, come la normativa europea richiede. **Allegato 18**

L'Emilia Romagna ha consolidato negli anni la realtà dei Centri Antiviolenza per l'accoglienza e il supporto a donne che subiscono violenze dai partner. Qualcosa in più potrebbe essere fatto nel nostro Paese per intervenire con gli uomini maltrattanti offrendo loro percorsi di cambiamento.

Un primo centro è nato a Modena nel 2011, e il mio ufficio ha partecipato al seminario di presentazione "Anche gli uomini possono cambiare".

Personalmente faccio parte del comitato di pilotaggio di un progetto sugli stessi temi, "*Violenza di genere e rete locale*", in sperimentazione a Ferrara, che ha per capofila il Comune e coinvolge svariate associazioni. Gli obiettivi sono rafforzare i servizi per le donne vittime, avviare un centro di ascolto per uomini maltrattanti e promuovere una cultura diffusa di rifiuto della violenza. **Allegato 19**

Ho inoltre preso parte all'iniziativa contro la violenza alle donne organizzata dal Centro Donne Giustizia di Ferrara durante la "notte bianca" del 23 giugno.

Di rilievo la collaborazione con l'associazione Agevolando, costituita da giovani che hanno raggiunto la maggiore età in comunità educativa o in affidamento familiare. Si è concluso il progetto "*Care leavers in azione*" che prevedeva incontri di Agevolando con i ragazzi ospitati presso comunità educative o gruppi appartamento, per far conoscere l'attività dell'associazione e quella del Difensore civico. Il progetto si è articolato

in 7 incontri in 6 diverse province (2 incontri a Bologna e poi Forlì-Cesena, Ferrara, Parma, Ravenna, Rimini). **Allegato 20**

I) Garanzia per le “fasce deboli”

Come si è detto, una particolare responsabilità è affidata al Difensore a tutela delle fasce deboli. Sono già state richiamate iniziative al riguardo, quali la collaborazione con i CSV del territorio e le iniziative a contrasto delle discriminazioni.

Sinti, rom e caminanti

Questa è la dizione ufficiale della recente “Strategia nazionale” che mira ad adeguare la situazione italiana agli standard europei. Il termine più comune, del quale è stato sottolineato l'uso spregiativo, è *zingaro*. Nella legislazione regionale, non solo in quella emiliano-romagnola, sono spesso indicati come *nomadi*, termine che non appare offensivo ma è sicuramente non veritiero. Al tema ho dedicato attenzione anche promuovendo specifiche iniziative.

In collaborazione con il Comune di Reggio Emilia è proseguita l'attività di supporto alla prosecuzione degli studi oltre l'obbligo. **Allegato 21**

Su sollecitazione dell'Opera Nomadi regionale mi sono interessato, presso l'Assessorato regionale e il Comune competenti, alla presenza di aree idonee per le attività dei giostrai, caratteristica di varie famiglie sinti.

Ho avviato, con il CSV di Piacenza, un monitoraggio sulle alternative ai campi nomadi sperimentate nella nostra regione. **Allegato 22** Inoltre ho partecipato a iniziative di informazione e formazione.

È mia intenzione, condivisa con l'Assessorato ed il Servizio competente, contribuire a un adeguamento della legge regionale in sintonia con la “Strategia nazionale” e possibilmente con funzioni di promozione della Strategia stessa nelle sue applicazioni nazionali.

Rapporti tra cittadini stranieri e pubbliche amministrazioni

L.R. n. 5/2004 “*Norme per l'integrazione Sociale dei Cittadini Stranieri Immigrati*”, che all'art. 9 comma 3 recita: “*Regione, Province e Comuni, anche mediante l'attivazione del Difensore civico, promuovono a livello locale azioni per garantire il corretto svolgimento dei rapporti tra cittadini stranieri e pubbliche amministrazioni, con particolare riguardo alla trasparenza, alla uniformità ed alla comprensione delle procedure*”.

Che le procedure delle pubbliche amministrazioni non siano chiare per cittadini italiani tali da generazioni e anche acculturati è fatto notorio. La difficoltà cresce per i cittadini stranieri anche maggiormente attrezzati. Così vi sono casi sottoposti all'ufficio che hanno richiesto spiegazione e accompagnamento. Rendere accessibili, comprensibili, trasparenti le procedure di amministrazioni e servizi per questi cittadini ha l'effetto di un miglioramento complessivo a vantaggio della generalità.

Le iniziative contro la discriminazione alle quali si è già fatto cenno hanno avuto ad oggetto, nella maggior parte dei casi, situazioni relative a cittadini immigrati. La trattazione dei casi pervenuti all'ufficio ha confermato la necessità di una particolare attenzione a questa fascia di popolazione.

Lo status dello straniero non appartenente alla Comunità Europea pone problemi quanto a permessi di soggiorno, ricongiungimenti, utilizzazione dei servizi. Anche in tale ambito vi sono stati interventi, complessivamente con buona collaborazione delle autorità interessate.

Infine, la condizione di maggior povertà della popolazione immigrata rispetto a quella da tempo residente ne ha aumentato la fragilità in presenza di una lunga e severa crisi economica: perdita del lavoro, sfratti eccetera si sono moltiplicati. Situazioni nelle quali il mio intervento si è limitato ad offrire chiarimenti sulla normativa e accompagnamento rispetto ai servizi interessati.

Delle quasi ottocento istanze pervenute nel corso del 2012, 36 hanno riguardato cittadini non italiani: 14 hanno riguardato l'accesso alla cittadinanza o al permesso di soggiorno, 9 situazioni di particolare disagio socioeconomico (12 i casi analoghi proposti da cittadini italiani, a conferma della particolare fragilità della popolazione straniera), 4 borse di studio universitarie 4 casi presentati come discriminazione (in entrambe le categorie erano 3 i casi proposti da cittadini italiani).

Interessante l'aumento delle richieste di intervento in materia di richiesta di cittadinanza italiana (9 sui 14 sopra ricordati). Tra le altre, una cittadina sfollata in seguito al sisma, gravemente malata di diabete mellito, si è vista rispondere in seguito ad una mia richiesta dalla prefettura competente l'esito positivo della pratica. Allo stesso modo un cittadino argentino che attendeva la concessione della cittadinanza italiana per discendenza, e per questo non poteva accedere al lavoro, in seguito alle mie sollecitazioni ha trovato il riconoscimento del suo buon diritto.

Nel corso dell'anno ho continuato a seguire la situazione dei profughi e richiedenti asilo provenienti dal nord Africa. A questo riguardo ho approfondito, con il presidente del Tribunale di Bologna, la questione

delle garanzie offerte in udienza al ricorrente rispetto all'accesso all'interprete.

Ho poi condiviso il parere espresso dalla Regione Emilia-Romagna nel maggio scorso, secondo cui i richiedenti asilo presenti da oltre tre mesi sul territorio di un Comune devono, su istanza dell'interessato, essere iscritti in anagrafe. Il tema è rimasto questione aperta perché l'amministrazione locale interpellata sul punto si è rivolta al Ministero per un parere.

Tra quanti si sono rivolti a me evidenziando difficoltà economiche, alle quali i servizi sempre meno si sono mostrati in grado di rispondere, rilevante, per le ragioni già dette, è la presenza degli stranieri. Tra questi rientrano le questioni di morosità con Acer. Sia nei confronti dei servizi che di Acer ho esposto le ragioni dei richiedenti soprattutto in presenza di minori o di persone disabili. Complessivamente mi è parso che gli Enti coinvolti abbiano valutato le possibili strade di accoglimento delle richieste.

Relativamente alle borse di studio universitarie ho avuto modo di apprezzare l'attenzione di Er.Go. alle ragioni espresse dagli studenti che, quando meritevoli di ascolto, hanno avuto – mio tramite – buon esito. In particolare è stata concessa la riammissione in termini che non erano stati rispettati.

D'intesa con la Garante dei Detenuti ho potuto assicurare, grazie ad un mio collaboratore, il funzionamento di uno sportello di consulenza giuridica ai trattenuti nel CIE di Bologna. Una iniziativa analoga è prevista, di prossimo avvio, nel CIE di Modena. **Allegato 23**

Di seguito all'adesione alla campagna "L'Italia sono anch'io", della quale ho dato notizia nella relazione passata, ho partecipato come relatore ad incontri con studenti, in diverse scuole di Cento, sulla cittadinanza, e ad un incontro pubblico svoltosi a Rimini nell'ambito della settimana annuale "InterAzioni", organizzato dal CSV in collaborazione con i sindacati. **Allegato 24**

Un rilievo particolare, per la sede nella quale si è svolto e per la qualità degli interlocutori, merita l'incontro "Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica", che si è tenuto il 27 settembre nell'ambito del Festival del Diritto di Piacenza, dedicato quest'anno al tema "Conflitti e solidarietà". **Allegato 25**

Sul testo di Langer che li veniva richiamato si è svolto un incontro anche a Ferrara nell'ambito della festa annuale dei Centri per le Famiglie ed è stata data ampia diffusione del Quaderno di Azione Nonviolenta, edito dal Movimento Nonviolento, che riporta il testo di Alex Langer e numerosi articoli di commento.

Ulteriori iniziative sul tema dell'integrazione, sempre in collaborazione con il CSV di Piacenza, hanno riguardato un incontro con le associazioni preparatorio all'iniziativa del Festival e un momento pubblico nell'ambito della Giornata mondiale del volontariato, dedicato al quartiere di Via Roma che vede, a Piacenza, la maggior concentrazione di cittadini stranieri. **Allegato 26**

A Ferrara, in primavera ho partecipato alla presentazione del rapporto annuale sull'immigrazione elaborato dalla Provincia (**Allegato 27**) e ho svolto un incontro con le associazioni che si occupano di intercultura.

Ho concluso il seminario "Una posterità opportuna. Cittadinanza, diritti e condizioni di vita dei giovani di origine immigrata" promosso dal Comune di Ferrara e dalla sua Istituzione Servizi educativi, scolastici e per le famiglie.

Costituzione di parte civile nella difesa di persone handicappate

Il fatto che, all'art 36, la legge 5 maggio 1992 n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, preveda la possibilità per il Difensore civico di costituirsi parte civile nei processi penali dove sia persona offesa un disabile, testimonia l'interesse particolare che il Difensore deve avere nei confronti di questi cittadini.

Art. 36 - Aggravamento delle sanzioni penali

Per i reati di cui agli articoli 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro secondo II del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà.

Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del Difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

Non si sono presentati casi rientranti nella previsione esposta, che riguarda Artt. 527 Atti osceni e 628 Rapina, i delitti del titolo XII libro secondo cioè quelli contro la vita e l'incolumità individuale, l'onore, la libertà individuale, personale e morale, l'inviolabilità del domicilio e dei segreti, e Legge 20 febbraio 1958, n. 75 Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui.

In materia di disabilità l'ufficio ha ricevuto richieste di intervento difficilmente riconducibili ad unità per le differenze delle questioni sollevate.

L'attività di sostegno alle persone con disabilità ha costituito un momento importante del lavoro compiuto con tutti i Centri Servizi per il

Volontariato. Uno sportello particolarmente dedicato ai cittadini disabili e alle loro famiglie e associazioni si avvia in collaborazione con CSV, Provincia e Centro Servizi Integrazione di Reggio Emilia. L'addetta ha svolto una specifica formazione presso l'ufficio.

Ho riscontrato in vari casi la difficoltà quando non l'impossibilità di riconoscere l'effettiva esigibilità del diritto da parte del cittadino interessato.

Vi sono stati comunque risultati positivi quali la facilitazione di un accesso a marciapiede dopo quasi due anni di querelle con il Comune interessato, la realizzazione di un accesso più breve e più agevole ad un ospedale o un imbarco per disabili in un'area portuale.

È in corso un'iniziativa tesa al riconoscimento dell'utilità di cani addestrati non solo per ciechi, quindi per persone affette da differenti disabilità, e alla conseguente loro possibilità di accedere in locali di uso pubblico.

Il tema della disabilità è tuttavia molto più ampio ed è ad esempio interessante rilevare come quest'anno siano aumentate le istanze relative a persone seguite dai Centri di salute mentale. Nel complesso ho rilevato l'attenzione dei servizi sia che si trattasse di accesso al lavoro che di assistenza e cura o di inserimento scolastico.

Per quanto riguarda il settore occupazionale mi sono interessato utilmente per il reintegro di una lavoratrice che aveva subito un infortunio sul lavoro, mentre mi sono parse convincenti le ragioni di un datore di lavoro pubblico che, in forza del trasferimento di sede di qualche chilometro, non ha potuto garantire la sede precedente ad un lavoratore con coniuge disabile.

Sono state segnalate difficoltà nel sostegno a studenti disabili. In particolare si segnala l'esito positivo di una richiesta di assistenza pre e post scolastica a favore di un adolescente iperattivo e con grave ritardo mentale, grazie alla collaborazione tra Comune, scuola, servizi sociali e AUSL.

In seguito ad una istanza relativa al contributo economico richiesto per il trasporto scolastico del figlio disabile ho ritenuto opportuno verificare presso i Servizi regionali se fossero disponibili dati e informazioni relativi alle condotte poste in essere dai Comuni. Ho così riscontrato che non si dispone di un quadro d'insieme delle prassi e normative adottate. Resto dell'idea che tali indagini sarebbero opportune poiché consentirebbero di ovviare a divergenze di condotta avvertite come discriminazioni nel territorio. Ho rivolto in tal senso sollecitazioni sia ai Servizi regionali che alle associazioni degli Enti locali.

Di rilievo la convenzione con il CRIBA (Centro Regionale di Informazione sulle Barriere Architettoniche), con il quale già in passato si erano avviati proficui contatti. **Allegato 28**

È stato ristampato e diffuso l'opuscolo sulla figura del Difensore civico rivolto in particolare alle persone disabili, mentre una versione ad alta leggibilità sia della brochure universale, sia di quella per persone disabili, è stata realizzata in collaborazione con l'associazione Crescere Onlus di Bologna e con Biancoenero srl.

Ho portato un saluto non formale al convegno "Disabilità intellettiva. Competenze di base e lavoro" organizzato dall'associazione Élève Onlus. È molto interessante il lavoro che si va svolgendo nel collegare l'esperienza sul campo degli insegnanti con l'approfondimento teorico e l'esperienza clinica per produrre materiale didattico per l'educazione speciale. I primi esempi sono già gratuitamente a disposizione degli operatori scolastici sul sito dell'editore Zanichelli.

Sono intervenuto all'avvio dei gruppi di lavoro interistituzionali e con il Terzo Settore costituiti a Ferrara da Agire Sociale-CSV. **Allegato 29**

Collaborazione con i Garanti specializzati

Nel gennaio ho incontrato i Garanti ormai insediati con il Presidente dell'Assemblea Legislativa. In successivi incontri ho poi provveduto a informare gli stessi dell'attività svolta in passato su materia ora di loro competenza assicurando la mia collaborazione, per quanto utile e ritenuta opportuna, nella prosecuzione della stessa.

Oltre a segnalare o trasmettere istanze a me sottoposte che mi sembra siano di loro interesse, ricordo alcuni momenti di collaborazione che mi paiono significativi.

Il quadro nazionale attuale di Difensori civici e Garanti regionali è illustrato nell'**Allegato 30**.

Garante delle persone limitate o private della libertà personale

Desi Bruno, Garante regionale dei detenuti, è intervenuta al seminario sul supporto alle vittime di reato da me organizzato con il Servizio regionale politiche per la sicurezza (v. il già citato **Allegato 18**). Su suo invito sono intervenuto io alla conferenza stampa presso il Municipio di Modena nell'anniversario della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, che si è voluta celebrare con una particolare attenzione alle condizioni delle persone detenute. Già segnalata l'importante collaborazione nella consulenza giuridica presso il CIE di Bologna e, in prospettiva, presso quello di Modena.

A Ferrara abbiamo contribuito a sostenere il ciclo di presentazioni “Nuovi libri dietro le sbarre”, promosso dal Dipartimento di Studi giuridici dell’Università di Ferrara. **Allegato 31**

La precedente edizione iniziativa, di cui si è dato conto nella ultima relazione, è stata documentata con il volume “Il delitto della pena”, curato da Andrea Pugiotto e Franco Corleone, dove è presente un mio intervento.

Garante dei minori

È giunta al termine la ricerca che ho contribuito a promuovere, condotta dall’Università di Ferrara, sugli interventi a favore dei minori stranieri non accompagnati. L’indagine ha avuto durata biennale e si è articolata in una prima fase di interviste e focus group con MSNA e in una successiva di focus con operatori realizzata presso il mio ufficio. Nel maggio 2012 si è svolto il secondo momento pubblico di restituzione, con il seminario “I MSNA diventano maggiorenni: buone prassi tra accoglienza e integrazione”. **Allegato 32**

I lavori sono stati raccolti nel Quaderno omonimo. Luigi Fadiga, Garante regionale dell’infanzia e dell’adolescenza, è intervenuto con un proprio scritto, e personalmente al seminario da me organizzato insieme al CSV di Bologna, “L’impatto della crisi sulla tutela dei diritti” (v. nel già citato **Allegato 8** sulla collaborazione con i CSV). Al convegno da lui promosso nell’anniversario della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo ho inviato un mio messaggio.

Ho sostituito il Garante dei minori alla presentazione del volume “*Media, bambini e famiglie*”. La pubblicazione contiene i risultati di una ricerca, realizzata dal CORECOM Emilia-Romagna in collaborazione con Reggio Children, sulle abitudini di fruizione dei media tra i bambini dei nidi e delle scuole dell’infanzia.

Sono stato insignito del premio che l’associazione ferrarese “Un angelo di nome Giulia” ogni anno attribuisce ad associazioni o persone che si siano distinte nella tutela dell’infanzia.

Ho concluso la trattazione dei fascicoli risalenti in materia di tutela dei minori.

Rispetto alle segnalazioni relative a minori, per lo più presentate all’ufficio dal genitore non affidatario, ho dato comunicazione all’ufficio del Garante regionale per l’infanzia e l’adolescenza e, in taluni casi, la trattazione della posizione è stata oggetto di un confronto e di iniziative condivise. Si è trattato sostanzialmente di richieste d’intervento per asserite violazioni da parte dei servizi sociali dei provvedimenti resi dal

Giudice in merito al diritto di visita del genitore non affidatario; in un altro caso la segnalazione riguardava l'assenza di iniziative da parte del curatore speciale.

In questi casi, anche per essere la materia della giustizia espressamente esclusa dal mio ambito d'intervento, ho chiarito ai cittadini il contenuto dei provvedimenti, invitandoli ad un atteggiamento di fiducia nei confronti dei servizi e di osservanza dei provvedimenti.

La delicatezza delle singole vicende personali e le difficoltà che vivono i genitori che si trovano in una situazione di conflitto con l'altro genitore sono rese evidenti dal fatto che alcune delle istanze sono state presentate da genitori che già si erano rivolti al nostro ufficio in passato, ma che evidentemente non riescono a trovare altrove le rassicurazioni e i chiarimenti di cui necessitano.

In due soli casi sono stato interessato dal Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Bologna, entrambi relativi ad un sollecito inoltrato ai servizi sociali affinché provvedessero tempestivamente ad una dichiarazione di nascita. Il riscontro da parte dei Servizi è parso tempestivo e motivato.

Altra segnalazione risalente nel tempo e giunta alla sua conclusione quest'anno è quella relativa alla richiesta di un contributo economico mai versato a favore di due genitori affidatari. La vicenda si è conclusa positivamente poiché entrambi i Comuni interessati, di cui uno della regione Calabria, hanno ritenuto di accogliere la richiesta di contributo, condividendone la legittimità e fondatezza. Mentre il Comune emiliano ha elargito il contributo, seppur in un importo "simbolico", il Comune calabrese ha disposto la liquidazione ma non ha provveduto alla erogazione.

m) Istanze pervenute

Concludo introducendo la descrizione delle istanze pervenute e trattate nell'anno 2012.

Si rileva la stabilità numerica sia dei casi nuovi che di quelli complessivamente trattati. Migliorare la conoscenza dell'istituto e la sua accessibilità resta dunque un obiettivo fondamentale. Nei numerosi incontri svolti nelle più diverse circostanze risulta infatti la non conoscenza della difesa civica, accentuata dalla sparizione del livello comunale.

Costante è stato l'impegno a far sì che, dalla miglior soluzione del caso prospettato, conseguisse uno stimolo all'amministrazione interessata per migliorare modalità di comunicazione e rapporto con i cittadini.

Nella quasi totalità dei casi il mio parere è stato accolto. **Allegato 33**

Allegati

Allegato 1

Promozione della difesa civica

È proseguita nel 2012 la programmazione di azioni mirate a far conoscere il Difensore civico da parte dei cittadini attraverso campagne informative generaliste ed altre mirate a target specifici.

Un contatto specifico è stato cercato con i responsabili della comunicazione di Assemblea legislativa e Giunta presentando le azioni già sviluppate dall'ufficio e chiedendo suggerimenti e collaborazione per migliori strategie di comunicazione.

Sito web

È stato curato in modo costante l'aggiornamento delle pagine web del Difensore civico regionale presenti sul sito dell'Assemblea Legislativa, anche grazie alla presenza di giovani tirocinanti laureati in Scienza della Comunicazione.

Nel corso dell'anno si sono registrati diversi cambiamenti strutturali, il primo in febbraio con la trasformazione del sito, il successivo con la costruzione del portale delle figure di garanzia varato nel mese di dicembre. Questi mutamenti, con ciò che ne è derivato in termini di nuove procedure informatiche e maggiore o minore autonomia dell'ufficio nella gestione dei contenuti, hanno causato rallentamenti e diminuito la visibilità dell'ufficio.

Percorsi di cittadinanza

È proseguita la collaborazione con la newsletter regionale "Percorsi di cittadinanza" con interventi del Difensore civico regionale su: persone senza fissa dimora, rispetto della privacy e diritto di accesso agli atti amministrativi, trasparenza e uso del linguaggio nella pubblica amministrazione, diritti delle donne, tutela della salute, diritto alla salute dei bambini. Il progetto è a cura del Servizio Istituti di garanzia, diritti e cittadinanza attiva e nel biennio 2011/12 ha coinvolto 23 associazioni.

Azioni rivolte ai cittadini con disabilità

Una particolare attenzione è stata rivolta dal Difensore civico regionale ai cittadini con disabilità, attraverso:

- la ristampa e la diffusione dei libretti specifici sulla difesa civica;
- la realizzazione degli opuscoli sulla difesa civica, versione universale e per disabili, con i caratteri ad alta leggibilità, grazie alla collaborazione con l'associazione "Crescere" di Bologna. I libretti

sono stati pubblicati sul sito del Difensore civico e di diverse associazioni o CSV;

- si è iniziato a lavorare per uno sportello specifico su difesa civica e disabilità in collaborazione con il CSV di Reggio Emilia e con altri attori di quel territorio.

Il Difensore civico spiegato dai giovani

Sei scuole nelle province di Ferrara, Piacenza e Rimini sono state coinvolte nel progetto "Il Difensore civico spiegato dai giovani" con il quale le classi incontravano il Difensore civico regionale, ne comprendevano la figura e costruivano poi dei messaggi di comunicazione.

Il progetto si è chiuso nel mese di dicembre. Tra gli elaborati degli studenti vi sono video, diapositive di presentazione in italiano e in inglese, cartoline, manifesti, cartelloni.

Eventi con risvolti di promozione

Alcuni eventi a livello nazionale o regionale sono state occasioni per far conoscere il servizio offerto dal Difensore civico.

Oltre ai numerosi incontri organizzati in collaborazione con i Centri di Servizi per il Volontariato (v. Allegato 7) si segnala:

- un incontro di presentazione della difesa civica e della ricerca "Giovani irregolari tra marginalità e devianza", curata dall'ufficio nel 2010, agli studenti del corso di Servizio Sociale presso l'Università di Parma;
- una presentazione della difesa civica presso la Provincia di Ferrara, con l'intervento di enti locali, sindacati e associazioni, avvenuta il 26 ottobre;
- l'incontro "Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica", il 27 settembre a Piacenza, nella serata di apertura del Festival del diritto. Hanno partecipato come relatori - oltre al Difensore civico regionale - Gad Lerner, Mao Valpiana, Guido Barbujani e Carla Chiappini.

Collaborazione con gli URP

Sono stati presi i contatti con gli URP dell'Emilia Romagna presenti presso Comuni, Province, AUSL, Ospedali, Ergo, Acer, Prefetture, Arpa, Inps... proponendo di pubblicare sui loro siti una breve nota sul Difensore civico regionale con link al sito e mettendo a disposizione materiale cartaceo. L'iniziativa ha raccolto ampio interesse da tutti gli enti coinvolti ed ha assicurato una diffusione capillare della difesa civica in rete. In questa occasione è stato aggiornato l'opuscolo universale sulla difesa civica indicando la presenza dei Garanti specializzati per minori e ristretti.

Banner on line

Su consiglio dei responsabili della comunicazione della Regione l'ufficio ha orientato l'attenzione verso i siti web dei principali quotidiani locali e verso alcune testate on line, in modo da offrire una informazione capillare agli utenti del web di tutto il territorio.

In novembre e dicembre 2012 sono stati pubblicati banner con link alle pagine del Difensore civico regionale sui siti di: Resto del Carlino (tutte le edizioni locali: Bologna, Cesena, Ferrara, Forlì, Imola, Modena, Ravenna, Reggio Emilia, Rimini), Repubblica di Parma e Gazzetta di Reggio Emilia, e poi Estense.com e Piacenza Sera (quotidiani on line).

Nella scelta delle testate si è cercato di coprire tutto il territorio dell'Emilia Romagna tenendo conto della presenza residua di difensori locali. Così, ad esempio, è stata sfiorata la provincia di Modena, l'unica ad avere un proprio difensore territoriale, mentre si è sostenuta la presenza nei territori sprovvisti di tutela.

Per tutte le città indicate, tranne Imola, il banner è stato costruito con le immagini realizzate all'interno del progetto con i Centri Servizi per il Volontariato, che collocano il personaggio del Difensore civico in luoghi significativi di tutti i "tradizionali" capoluoghi di provincia. Abbiamo così il Difensore che dialoga con la statua del Nettuno a Bologna, è in sella a Piazza Cavalli di Piacenza, interpella il Savonarola a Ferrara, ecc..

Altre campagne generaliste

È stata presentata alla stampa nel mese di maggio e diffusa in tutto il territorio la relazione annuale del Difensore civico regionale 2011.

Informazioni sulla difesa civica nei territori sono state promosse attraverso i siti di tutti i Centri Servizi per il Volontariato. Con la loro collaborazione si sono realizzate numerose iniziative di cui si dirà nell'Allegato 7.

Si è data diffusione ai tre video promozionali sul Difensore civico regionale aventi per tema i servizi pubblici, le pubbliche amministrazioni e l'appoggio ai cittadini stranieri. I video sono stati pubblicati sulle pagine web del Difensore civico e sul canale You Tube della Regione, e proposti per la pubblicazione on line sui siti di associazioni, CSV ecc.

Nel mese di dicembre una breve presentazione video del Difensore civico regionale è stata messa in onda sugli schermi di una catena di ipermercati, Mediaworld, presente in tutta la regione.

È stato predisposto un breve video di presentazione dell'attività dell'ufficio, "La Difesa civica in Emilia-Romagna", proiettato al seminario *L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti* (Bologna, 21 novembre 2013) e destinato al web.

Infine, sono stati predisposti dei calendari 2013 con le immagini del Difensore civico regionale nelle città.

Allegato 2

Risposta della Commissione Europea alla interrogazione rivolta dal Difensore civico regionale

- Rif. Q5/2011/EIS

1. CONTESTO / SINTESI DEI FATTI / CRONISTORIA

Il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna (Italia), ha inviato un'interrogazione concernente l'interpretazione data dalle autorità italiane all'articolo 22, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (CEE) n. 1408/71. L'interrogazione riguarda un esposto presentato da una cittadina italiana, la signora F., che segnalava il rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modello E112. La signora F., che risiede e lavora in Italia, desidera partorire in Germania dove risiede e lavora il suo partner.

Le autorità italiane hanno giustificato il rifiuto adducendo il fatto che l'interessata non ha contratto matrimonio con il proprio partner. Tale rifiuto si basa su una circolare del Ministero della Sanità del 23 dicembre 1996 che precisa le fattispecie nelle quali l'ASL competente è autorizzata a rilasciare il modello E112 per l'assistenza in caso di parto all'estero, ovvero:

- a donne che desiderano partorire nello Stato membro ove risiede il marito;
- a donne coniugate o nubili che desiderano ritornare al loro Stato membro d'origine per avere l'aiuto e l'appoggio delle loro famiglie;
- a titolari di borse di studio che partoriscono nell'arco di tempo in cui svolgono le proprie ricerche all'estero.

L'interrogazione concerne inoltre l'interpretazione di "assistenza sanitaria necessaria" con riferimento all'articolo 22, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CEE) n. 1408/71. L'interrogazione riguarda il fatto che le autorità di assistenza sanitaria tedesche non hanno ritenuto valida la tessera europea di assicurazione malattia della signora F. ai fini delle cure mediche connesse alla gravidanza ricevute durante il soggiorno temporaneo in Germania presso il suo partner.

II. L'INTERROGAZIONE

Il Difensore civico richiede l'opinione della Commissione su tre questioni alla luce del caso precedente Q1/2009/IP.

1. Può il requisito imposto dalle autorità tedesche di presentare il modello E112 essere giustificato alla luce dell'articolo 22, paragrafo 1, lettera c) del regolamento (CEE) n. 1408/71, se il paziente è in possesso di tessera europea di assicurazione malattia?
2. L'assistenza medica preparatoria al parto in un altro Stato membro può essere considerata "assistenza sanitaria necessaria" in base a quanto espresso nell'articolo 22, paragrafo 1, lettera a) del regolamento (CEE) n. 1408/71 e quindi essere coperta dalla tessera europea di assicurazione malattia?
3. Secondo l'articolo 22, paragrafo 1), lettera a) del regolamento (CEE) n. 1408/71, l'"assistenza medica necessaria" comprende tutte le cure connesse al parto e alla gravidanza? Nell'ambito della definizione di cui trattasi rientrano anche l'amniocentesi e l'ecocardiogramma durante la gravidanza?

Per completezza, il Difensore civico chiede inoltre l'opinione della Commissione, in considerazione dell'articolo 7 e dell'articolo 45, paragrafo 1, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, in merito al rifiuto da parte delle autorità italiane di rilasciare il modello E112 ad una cittadina italiana sulla base del fatto che quest'ultima non è sposata col padre del nascituro.

III. COMMENTI DELLA COMMISSIONE ALL'INTERROGAZIONE

Osservazioni preliminari

La Commissione nota che l'interrogazione sulla quale è invitata ad esprimersi dal Mediatore europeo non riguarda un presunto caso di cattiva amministrazione nell'ambito delle attività di istituzioni, organismi, uffici o agenzie europei, ma riguarda problemi d'interpretazione di una legge dell'Unione da parte del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna e del Mediatore europeo.

A tal riguardo, la Commissione desidera ricordare che, in base ai Trattati, solo la Corte di giustizia dell'Unione Europea è competente a fornire un'interpretazione vincolante del diritto dell'Unione. Tuttavia, al fine di assistere il Difensore civico dell'Emilia Romagna la Commissione fornisce la seguente risposta.

Osservazioni della Commissione

Va notato che, a partire dal 1° maggio 2010, un nuovo regolamento riguardante il coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale, ossia il regolamento (CE) n. 883/2004¹, ha sostituito il regolamento (CEE) n. 1487/71. Allo stesso tempo il precedente modello E112 è stato sostituito dal documento portatile S2. All'articolo 22, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CEE) n. 1408/71 corrisponde l'articolo 20, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 883/2004. È importante notare che relativamente a questi articoli non è stata apportata nessuna modifica di carattere sostanziale dal nuovo regolamento rispetto al precedente.

Domande 1-3 del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna riguardo all'interpretazione dell'espressione "assistenza sanitaria necessaria" con riferimento alla gravidanza e al parto.

La Commissione è dell'avviso che queste tre domande vadano esaminate in primo luogo in relazione all'interpretazione del regolamento (CE) n. 883/2004, segnatamente se le cure mediche legate alla gravidanza e al parto vadano o meno considerate assistenza sanitaria necessaria e se siano di conseguenza coperte dalla tessera europea di assicurazione malattia.

La Commissione è dell'avviso che le cure mediche connesse alla gravidanza e al parto durante il soggiorno in un altro Stato membro siano contemplate dall'articolo 19, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 883/2004, ossia che queste siano coperte dalla tessera europea di assicurazione malattia fintanto che le cure ricevute siano considerate necessarie e lo scopo del soggiorno non sia quello di ricevere l'assistenza medica o di partorire.

A completamento dell'articolo 19, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 883/2004 interviene la decisione n. S32 della Commissione amministrativa per il coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale.

¹ Regolamento (CE) n. 883/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, relativo al coordinamento dei sistemi di sicurezza sociale (GU L 200 del 7.6.2004, pag. 1), modificato da ultimo dal regolamento (CE) n. 988/2009 (GU L 284 del 30.10.2009, pag. 43).

² Decisione S3, del 12 giugno 2009, che definisce le prestazioni di cui all'articolo 19, paragrafo 1, e all'articolo 27, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 883/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio nonché all'articolo 25, lettera A), paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 987/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU C 106 del 24.4.2010, pag. 40).

- Il punto 1 della decisione S3 sancisce che le prestazioni in natura erogate ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 1, comprendono le prestazioni connesse alla gravidanza e al parto.
- Il punto 2 della decisione S3 sancisce che queste disposizioni non si applicano alle prestazioni in natura, comprese quelle connesse a un parto, se l'obiettivo del soggiorno in un altro Stato membro è quello di beneficiarne.

L'articolo 19, paragrafo 1 del regolamento (CE) n. 883/2004 comprende tutti i tipi di cure mediche richieste in riferimento alla gravidanza e al parto a condizione che queste siano considerate necessarie. Tuttavia, l'articolo 19, paragrafo 1 del regolamento (CE) n. 883/2004 non si applica se l'obiettivo del soggiorno in un altro Stato membro è quello di ricevere l'assistenza medica o di partorire.

Rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modello E112 ad una cittadina sulla base del fatto che la donna non è sposata con il padre del nascituro

Ai sensi del regolamento (CE) n. 883/2004, le cure mediche programmate all'estero sono soggette all'autorizzazione preventiva delle autorità competenti. L'articolo 20, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 883/2004 stabilisce che l'autorizzazione non può essere rifiutata quando le cure in oggetto figurano tra le prestazioni previste dalla legislazione dello Stato membro competente e non possono essere praticate in detto Stato membro entro un lasso di tempo accettabile sotto il profilo medico, tenendo conto dello stato di salute dell'interessato o della probabile evoluzione della malattia.

Dato che la seconda delle condizioni summenzionate non è soddisfatta nel presente caso, le autorità italiane non sono obbligate dalle norme in materia di coordinamento della sicurezza sociale a rilasciare il modello S2/E112 alla signora F. per permetterle di partorire in Germania. La Commissione è quindi dell'avviso che il rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modello S2/E112 non sia di per sé contrario al regolamento (CE) n. 883/2004.

Per stabilire se la decisione delle autorità italiane di non rilasciare il modello E112/S2 ad una cittadina che ha programmato di partorire nel Paese dove risiede il padre del nascituro, per il solo motivo che la coppia non è sposata rappresenti o meno una violazione della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, è necessario determinare se tale decisione costituisca un'applicazione del diritto dell'Unione. In base all'articolo 51, paragrafo 1, della Carta, le disposizioni di quest'ultima si

applicano agli Stati membri esclusivamente nell'attuazione del diritto dell'Unione. Dato che il regolamento (CE) n. 883/2004 si limita a coordinare le norme di sicurezza sociale ma non ha lo scopo di armonizzarle, esso non limita la facoltà di Stati membri di organizzare i propri sistemi di sicurezza sociale. In mancanza di armonizzazione a livello di Unione, spetta a ciascuno Stato membro stabilire, nel proprio diritto interno, le condizioni per la concessione delle prestazioni di sicurezza sociale nonché l'importo di tali prestazioni e il periodo durante il quale sono concesse (causa C-135/99, *Elsen*, Racc. 2000 pag. I-10409, punto 33). Per tale motivo una decisione a favore o contraria ad un'autorizzazione preventiva richiesta in virtù del regolamento (CE) 883/2004, in relazione alle condizioni con cui vengono erogate le prestazioni sociali a livello nazionale, non costituisce un'"attuazione del diritto dell'Unione" così come stabilito dall'articolo 51, paragrafo 1, della Carta.

La circolare del Ministero della Salute del 23 dicembre 1996 stabilisce che un'autorizzazione sulla base delle condizioni del regolamento (CE) n. 883/2004 va concessa alle donne che desiderano partorire nello Stato membro di residenza del marito, alle donne che desiderano ricongiungersi alla propria famiglia o in caso di borsa di studio per l'estero, alle donne che partoriscono durante tale soggiorno di studi.

Nella circolare, il Ministero della Salute definisce i casi in cui un'autorizzazione a pianificare il parto all'estero secondo quanto stabilito dal regolamento (CE) n. 883/2004 debba essere concessa ad una donna in gravidanza. La circolare in questione, e qualsiasi decisione basata su di essa, devono essere conformi al diritto dell'Unione.

Va notato che la possibilità offerta dalla circolare del Ministero della Salute di ricevere, in caso di parto pianificato all'estero, un'autorizzazione sulla base delle condizioni del regolamento (CE) n. 883/2004 non preclude l'applicazione a tali casi dell'articolo 56 del TFUE. La consolidata giurisprudenza delle Corti di giustizia sull'applicazione dell'articolo 56 sull'assistenza medica è stata codificata nella direttiva 2011/24/UE, recentemente adottata, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera. Indipendentemente dal diritto o meno ad un trattamento sanitario pianificato all'estero sulla base del regolamento (CE) n. 883/2004, i pazienti hanno diritto al rimborso dei costi sostenuti per l'assistenza sanitaria ricevuta all'estero se autorizzati a ricevere tale trattamento nel loro sistema sanitario nazionale.

Gli Stati membri possono subordinare il rimborso dei costi di tali cure mediche a un'autorizzazione preventiva per tali trattamenti (che comportino il ricovero in ospedale o l'uso di infrastrutture o macchinari

altamente specializzati e costosi), purché tale sistema di autorizzazioni sia necessario e proporzionato, e stabilito pubblicamente e in maniera trasparente. Tale autorizzazione non può essere rifiutata nei casi specificati dal regolamento (CE) n. 883/2004 (ossia quando le cure non possono essere somministrate in un lasso di tempo accettabile sotto il profilo medico a seconda delle condizioni del paziente). I pazienti hanno diritto ad un rimborso fino ad un importo pari al costo di tale assistenza nel loro Paese d'origine e non superiore al costo effettivo delle cure mediche in questione (salvo nei casi in cui lo Stato membro decida di rimborsare l'intera spesa). Anche se gli Stati membri sono tenuti a recepire la direttiva entro il 25 ottobre 2013, essi sono già obbligati a rispettare la giurisprudenza della Corte di giustizia riguardo alla libera prestazione di servizi nel campo dell'assistenza medica all'estero. Il rifiuto di rimborsare le spese sostenute per l'assistenza medica all'estero secondo le disposizioni della direttiva / del trattato, motivato sulla base dello stato coniugale delle persone interessate potrebbe destare preoccupazioni in merito alla sua conformità con l'articolo 7 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea una volta trascorso il periodo di recepimento e qualora il rimborso venga negato unicamente per questa ragione.

Allegato 3

Il ruolo dei Difensori civici regionali

Seminario della Rete europea dei difensori civici
Bruxelles, 14-15 ottobre

“Il 2013 sarà l’Anno europeo dei Cittadini. Chiedo per questo la collaborazione di tutti voi, Difensori civici regionali, e metto a disposizione fin da ora il mio ufficio per costruire iniziative condivise che divulgino il valore della cittadinanza europea”.

Lo ha ripetuto più volte Nikiforos Diamandouros, Mediatore Europeo, in occasione dell’VIII Seminario regionale della Rete europea dei Difensori civici che si è svolto a Bruxelles il 14 e 15 ottobre scorso.

La Rete, istituita nel 1996, si compone di oltre 90 uffici in 32 paesi europei. Comprende i difensori civici nazionali e regionali, e organi analoghi, degli Stati membri dell’Unione europea, dei Paesi candidati a farne parte e di alcuni altri Stati europei. Vi aderiscono anche il Mediatore europeo e la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Uno degli scopi della Rete è rinsaldare la collaborazione e promuovere il confronto tra i Difensori civici.

Nel seminario recentemente svolto il tema era proprio “Il ruolo dei Difensori civici regionali”, esplorato sia con un approfondimento sulle potenzialità di questo istituto e sulle sue possibilità di sviluppo attraverso una migliore comunicazione del proprio lavoro, sia nel confronto con altri percorsi per ottenere giustizia quali i sistemi di gestione dei reclami interni a ormai moltissimi enti pubblici o la commissione europea per le petizioni.

Un’iniziativa di ampio respiro grazie alla presenza, accanto al Mediatore Europeo, di Miguel Angel Martínez Martínez, Vice Presidente del Parlamento europeo, cui è stata affidata l’apertura dei lavori, e di Koen Lenaerts, Giudice alla Corte di giustizia dell’Unione europea, che ha tenuto una importante relazione sul “Rapporto tra i difensori civici e le procedure giurisdizionali” mettendo in luce quanto la Corte tenga in seria considerazione le pronunce dei Difensori civici.

Particolare rilievo è stato dato al rafforzamento dei meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie, come la mediazione e la composizione consensuale dei conflitti, tipici strumenti operativi dei difensori civici che, se opportunamente utilizzati, salvaguardano la tutela degli interessi dei cittadini e possono contribuire ad aumentare il senso

di fiducia nelle istituzioni pubbliche, prevenendo conflitti giurisdizionali anche in ambito amministrativo

Proprio al confronto tra difesa civica ed altre forme non giurisdizionali di composizione dei conflitti è stata dedicata la prima sessione di lavoro, condotta dal Difensore civico dell'Emilia Romagna Daniele Lugli, a cui hanno partecipato come relatori Mercedes de Sola Domingo, Mediatore della Commissione europea, Bart Weekers, Ombudsman delle Fiandre, e Peter Tyndall, Ombudsman del Galles.

Infine, tra i partecipanti, molti i Difensori civici italiani – erano rappresentati Piemonte, Valle d'Aosta, Toscana, Marche, Emilia Romagna, Basilicata, Lazio, Provincia Autonoma di Trento e Provincia Autonoma di Bolzano – con i colleghi provenienti da Regno Unito, Austria, Spagna, Germania e, naturalmente, Belgio.

Da segnalare infine, per il particolare valore anche simbolico, l'ottima collaborazione tra i difensori civici vallone, fiammingo e della comunità tedesca, che insieme hanno lavorato per approntare il migliore svolgimento dei lavori e la più calorosa ospitalità.

Allegato 4

Le reti internazionali della difesa civica

A livello internazionale, europeo e mondiale esistono reti di difesa civica tese a rafforzare la tutela dei diritti dei cittadini in ogni Paese del mondo e a creare modalità di confronto e di raccordo tra i diversi ambiti territoriali, nel principio di pari dignità tra tutti i livelli in cui si esplica la difesa civica, siano essi locali, regionali, nazionali o sovranazionali (Mediatore Europeo, Commissario europeo dei Diritti Umani, Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti dell'Uomo).

Le Nazioni Unite

Il Difensore civico viene considerato dalle Nazioni Unite, insieme alle Commissioni nazionali per i diritti umani, tra le Istituzioni nazionali per la tutela e la promozione dei diritti umani.

La sua figura è al centro delle risoluzioni adottate dalle Nazioni Unite già dal 1946, due anni prima della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, e nel corso del tempo ne sono seguite numerose.

Le convenzioni a tutela dei diritti fondamentali della persona prevedono, accanto alle garanzie dello Stato di diritto classico, quelle dei cosiddetti diritti sociali (es. istruzione, salute) la cui attuazione è rimessa anche alla Regione e agli Enti Locali. Si valorizza, in tal modo, il ruolo dei Difensori civici locali e regionali.

La risoluzione più importante in tema di indipendenza e autonomia è certamente la n. 48/134 del 1993, adottata in seguito alla Conferenza mondiale per i diritti umani tenutasi a Vienna nel giugno del 1993, che invita tutti gli Stati membri ad istituire o, quando già esistono, a sostenere organismi nazionali autorevoli ed indipendenti per la promozione e la protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali. Da segnalare, inoltre, in data 11.11.2010, l'approvazione da parte della Terza Commissione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite di una risoluzione su "Il ruolo dell'ombudsman, del mediatore e delle altre istituzioni nazionali di difesa dei diritti dell'uomo nella promozione e protezione dei diritti umani". Con il Marocco come promotore principale, la risoluzione ha ottenuto inoltre l'appoggio da parte dei seguenti Paesi: Austria, Belgio, Benin, Brasile, Bulgaria, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Madagascar, Mauritius, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Senegal, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Sudan, Svezia, Thailandia e Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord. Con tale

risoluzione le Nazioni Unite accolgono con favore il crescente interesse in tutto il mondo per la creazione e il rafforzamento del ruolo del Mediatore e delle altre istituzioni nazionali a tutela, promozione e protezione dei diritti umani e riconoscono il ruolo importante svolto dalle stesse.

Le Nazioni Unite prendono atto con soddisfazione dell'istituzione di varie associazioni di mediatori, tra i quali l'International Ombudsman Institute e della partecipazione dell'Ufficio dell'Alto Commissario per i diritti umani alla Conferenza Mondiale dell'International Ombudsman Institute, tenutasi a Stoccolma nel giugno 2009; le Nazioni Unite inoltre accolgono con favore la partecipazione attiva dell'Ufficio a tutte le riunioni internazionali e regionali organizzate dalle sopra citate Istituzioni e affidano a quest'ultimo un ruolo di promozione e di rafforzamento dell'attività degli Ombudsman. Dopo aver riconosciuto l'importanza del ruolo del Difensore Civico e aver sottolineato la necessità di garantirne l'autonomia e l'indipendenza, le Nazioni Unite sottolineano il ruolo svolto da tale figura nella promozione del buon governo nelle amministrazioni pubbliche e nel miglioramento delle relazioni tra cittadini e pubblica amministrazione; in tale prospettiva il Difensore Civico può senza dubbio contribuire alla effettiva realizzazione dello Stato di diritto, a garantire il rispetto dei principi di giustizia e di uguaglianza e a favorire la cooperazione internazionale nel campo dei diritti umani (allegato testo Risoluzione e Relazione).

Il Consiglio d'Europa

Il Consiglio d'Europa ha da anni promosso risoluzioni sul Difensore civico e ha da sempre favorito tavole rotonde di coordinamento e il confronto tra i Difensori medesimi, sia a livello nazionale che regionale, con appuntamenti anche in Italia.

Ha inoltre promosso il confronto e la collaborazione con i Difensori civici locali e regionali attraverso il Congresso dei Poteri locali e regionali dei Difensori civici, che ha adottato nel 1999 una raccomandazione ed una risoluzione (Raccomandazione 61/99 e Risoluzione 80/99) dedicate all'autonomia e all'indipendenza dei Difensori civici regionali e locali. In tali documenti (a cui si aggiunge anche la risoluzione 191/2004) si fa riferimento espresso al Difensore civico locale e regionale.

L'istituzione di organi di mediazione a livello locale e/o regionale contribuisce a rafforzare il rispetto dello stato di diritto, della democrazia e della buona amministrazione. La risoluzione n. 80/1999 enuncia principi riferiti all'autonomia e all'indipendenza del Difensore civico locale e regionale e afferma l'importanza di questa figura per la prossimità al

cittadino. La risoluzione fa, inoltre, esplicito riferimento alla possibilità di più Enti Locali di consorzarsi per giungere ad una sfera ottimale di azione del Difensore civico.

Dal 1999 il Consiglio d'Europa subisce l'influsso positivo dell'attività del Commissario europeo dei diritti umani che ha promosso nel 2004 la prima tavola rotonda tra Difensori civici regionali d'Europa, da cui è scaturito un rapporto più stretto tra Commissario, Mediatore Europeo e Associazione di Difensori civici. La finalità è di giungere alla soluzione non giurisdizionale dei quei conflitti che portano a numerosi ricorsi alla Corte europea dei diritti dell'uomo, offrendo soluzioni non contenziose alternative alla condanna degli Stati e risolvendo alla radice i problemi.

L'Unione Europea

Il rapporto con i Difensori civici nazionali e regionali europei fu uno dei primi problemi del Mediatore Europeo poiché un gran numero di ricorsi a lui rivolti esulavano dal suo ambito di competenza e riguardavano segnalazioni relative alle modalità con cui gli Stati membri davano applicazione al diritto comunitario.

La collaborazione, determinata quindi in primo luogo da ragioni di ordine pratico, con i Difensori si è svolta lungo due direttrici. In primo luogo la creazione di una rete europea di funzionari individuati dai Difensori civici nazionali incaricati di ricevere i reclami di competenza nazionale impropriamente diretti al Mediatore; ricevere e scambiarsi reclami inerenti a problematiche emerse nei confronti di cittadini stranieri in altri Stati; confrontarsi su tematiche di interesse comune.

In secondo luogo, ogni due anni il Mediatore promuove la Conferenza europea dei Difensori civici e Commissioni per le petizioni nazionali e quella dei Difensori civici regionali europei (la prima si è tenuta a Barcellona nel 1997, la seconda a Firenze nel 1999). Dal 2007 alle Conferenze nazionali sono invitati anche rappresentanti dei Difensori civici regionali. La più recente riunione dei Difensori civici regionali si è svolta a Bruxelles nell'ottobre 2012.

Mediatore europeo

La figura del Mediatore europeo è stata istituita dal Trattato sull'Unione europea (Maastricht, 1992) e ha sede a Strasburgo.

La procedura di elezione è regolamentata agli articoli 194-196 del regolamento interno del Parlamento. Spetta al Presidente del Parlamento, subito dopo la sua elezione, lanciare un appello per la presentazione delle candidature che devono essere appoggiate da almeno 40 deputati di almeno due Stati membri. La votazione in seno al Parlamento avviene a scrutinio segreto e a maggioranza dei voti

espressi. Il Mediatore viene scelto tra personalità che siano cittadini dell'Unione in possesso dei diritti civili e politici e offrano piena garanzia di indipendenza e competenza. Il primo Ombudsman è stato il finlandese Jacob Söderman dal 1995 al 2003. Gli è succeduto il greco Nikiforos Diamandouros, riconfermato nel suo incarico.

Il grado d'indipendenza di quest'organo è garantito dal fatto che non accetta istruzioni da parte di organismi esterni e dalle cause di incompatibilità tra questo incarico e qualsiasi altra attività professionale. Il Mediatore agisce pertanto in completa indipendenza da ogni potere, compreso il Parlamento europeo, che non ha il potere di rimuoverlo. Secondo l'articolo 195 par. 2 del trattato CEE, il Parlamento può solo presentare un ricorso alla Corte di Giustizia con cui chiede di rendere dimissionario il Mediatore, ma la decisione spetta appunto alla sola Corte.

Qualsiasi cittadino dell'Unione, o qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede in uno Stato membro, può rivolgersi a questa figura per denunciare la cattiva amministrazione da parte di qualsiasi istituzione o organo comunitario, ad eccezione della Corte di giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della funzione giurisdizionale. Il Mediatore europeo potrà in questi casi rinviare al Tribunale di primo grado o alla Corte di giustizia. Non rientrano, invece, nelle competenze del Mediatore europeo i casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali o locali, in casi di violazione del diritto comunitario. L'articolo 195 esclude altresì che l'iniziativa possa essere portata avanti contro gli Stati membri per i loro comportamenti abusivi.

Il Mediatore, in base alla denuncia ricevuta o d'ufficio, procede a verificarne la ricevibilità e cerca una soluzione amichevole, ovvero invita le istituzioni interessate a risolvere la questione e a comunicare il proprio parere entro tre mesi. Al termine il Mediatore presenta la propria relazione al Parlamento europeo informando il denunciante dell'esito delle indagini. Eventuali fatti di possibile rilevanza penale sono comunicati alle autorità nazionali competenti.

L'insieme dell'attività del Mediatore viene presentata annualmente con una relazione al Parlamento europeo.

La rete europea dei Difensori civici

La rete europea dei Difensori civici si compone di quasi 90 uffici in 31 paesi europei. Comprende i difensori civici e gli altri organi analoghi su scala europea, nazionale e regionale, e si estende a Norvegia, Islanda e paesi candidati all'adesione nell'Unione europea, ai quali viene posta, tra le raccomandazioni, quella di istituire un Difensore civico nazionale. Tutti

i Difensori civici nazionali e gli altri organi analoghi negli Stati membri dell'UE, così come in Norvegia e in Islanda, hanno nominato un funzionario di collegamento come punto di riferimento per i contatti con gli altri membri della rete.

Istituita nel 1996, è progressivamente diventata per i Difensori civici un valido strumento di collaborazione nell'esame dei casi. Ancora, è alla rete che il Mediatore europeo rinvia le denunce che esulano dal suo mandato. La condivisione delle esperienze e delle migliori pratiche è possibile grazie a seminari, incontri, un bollettino periodico, un forum di discussione elettronico e un quotidiano virtuale. Efficaci anche, per il rafforzamento della rete, le visite del Mediatore europeo ai Difensori civici negli Stati membri e nei paesi in via di adesione.

I Difensori civici nazionali sono nominati in tutti i paesi europei tranne l'Italia. Sono dunque presenti in: Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Danimarca, Germania, Estonia, Grecia, Spagna, Francia, Irlanda, Cipro, Lituania, Lettonia, Lussemburgo, Ungheria, Malta, Paesi Bassi, Austria, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Slovacchia, Finlandia, Svezia, Regno Unito, Finlandia e Norvegia, e sono stati nominati anche in Croazia, Islanda, Montenegro, ex Repubblica jugoslava di Macedonia che si preparano ad entrare nell'Unione.

Difensori civici regionali sono poi previsti in Belgio, Germania, Spagna, Svizzera, Austria, Regno Unito, Svizzera e naturalmente in Italia.

Nel corso dell'anno 2012 si è svolto a Bruxelles, nella sede del Parlamento Fiammingo e del Parlamento della Federazione Vallone-Bruxelles, l'ottavo Seminario regionale della rete europea dei difensori civici.

Il seminario si è concluso preannunciando azioni tese a rafforzare la Difesa civica sui territori alla vigilia dell'anno 2013, "Anno del cittadino europeo".

Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)

L'International Ombudsman Institute (IOI) è una associazione mondiale non a scopo di lucro nata nel 1978 che riunisce diverse istituzioni di mediatori/difensori/garanti di tutti i continenti. Ne fanno parte sia Difensori civici nazionali o locali, sia organizzazioni pubbliche per i diritti umani.

Per molti anni ospitato dall'Università di Alberta, in Canada, attualmente l'I.O.I. ha sede in Austria, a Vienna.

L'International Ombudsman Institute è organizzato in capitoli regionali in Africa, Asia, Oceania e Pacifico, Europa, Caraibi e America Latina e Nord America.

La struttura dell'IOI è costituita da un Comitato Esecutivo composto dal

Presidente (sig.ra Wakem Beverly), da un Vice Presidente, da un Tesoriere e da un Segretario Generale che si avvale di apposita struttura organizzativa. Esistono poi sei Vice Presidenti regionali (uno per ciascuna regione) e i Consiglieri.

L'organizzazione ha tre lingue di lavoro: inglese, francese e spagnolo.

L'Istituto promuove il concetto e la presenza di Ombudsman in tutto il mondo incoraggiando al proprio interno il decentramento regionale e sviluppando attività di confronto, anche attraverso l'organizzazione di Conferenze internazionali. Promuove inoltre attività di studio, ricerca, formazione sulla difesa civica, sostiene l'autonomia e l'indipendenza dei membri e stipula accordi con organizzazioni che lavorano in campi analoghi, purché questo non comprometta le finalità e l'autonomia dell'Istituto.

Sono membri istituzionali dell'IOI solo i Difensori civici che abbiano mandato esclusivo nei confronti della pubblica amministrazione. Secondo la definizione assunta dall'Istituto, completa e piuttosto impegnativa, il Difensore è un organismo autonomo e ha il compito di proteggere ogni persona contro la cattiva amministrazione, la violazione dei diritti, l'ingiustizia, l'abuso, la corruzione, o qualunque iniquità causata da una pubblica autorità. Indaga su qualsiasi istanza promossa da una persona o da un insieme di persone che si ritengono non rispettati da un atto, decisione, omissione, consiglio o raccomandazione emessi da un ente pubblico. Può esprimere raccomandazioni per rimediare o prevenire a queste forme di sopruso ed ha inoltre la facoltà di proporre riforme amministrative o legislative in un'ottica di miglior governo. Riferisce periodicamente la propria autorità attraverso report ufficiali al legislatore o ad altre amministrazioni. Può avere una giurisdizione nazionale, regionale o locale, e può applicarsi a tutti gli enti pubblici o soltanto ad uno, o ad alcuni, secondo le modalità con cui è istituito.

Attualmente il Segretario Generale dell'IOI è uno dei tre Difensori civici Federali dell'Austria (Peter Kostelka) membro istituzionale anche dell'EOI: questo ha ovviamente rafforzato la collaborazione tra le due istituzioni tanto che il Presidente della Sezione Europea (Difensore civico della Catalogna) ha presenziato all'Assemblea Generale dell'EOI a Firenze.

Recentemente il Consiglio di Amministrazione dell'IOI ha accolto la richiesta di adesione da parte di nuovi membri, in quanto tutti costoro soddisfavano i criteri di adesione stabiliti dallo Statuto; essi sono: il Difensore civico delle Isole Canarie, il Difensore civico della Lombardia, il Difensore civico di Santa Fe (Argentina), il Difensore civico di Montréal (Canada) e l'Istituto del Correctional Investigator del Canada.

Nel corso del 2012 si è infine svolta a Wellington la decima Conferenza mondiale, importante momento d'incontro, di confronto e di condivisione delle esperienze, in occasione della quale è stato nominato Alex Brenninkmeijer nuovo Vice Presidente regionale per la sezione europea.

The European Ombudsman Institute

The European Ombudsman Institute è un'associazione di diritto austriaco, domiciliata a Innsbruck, fondata nel 1988 e presieduta dal Difensore civico della Renania Palatinato.

È un'associazione senza scopo di lucro il cui scopo è affrontare con un approccio scientifico, attraverso attività di studio e ricerca, le questioni relative ai diritti umani, la protezione civile e l'istituzione del Difensore civico. L'EOI promuove e diffonde la figura dell'Ombudsman, collabora con istituzioni analoghe a livello locale, nazionale o internazionale, sostiene le strutture del Difensore civico austriaco e di quelli stranieri dal punto di vista scientifico e coopera con l'Alto Commissario per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, il Mediatore Europeo e le altre istituzioni internazionali che si occupano di tutela e promozione dei diritti umani.

La peculiarità dell'EOI è l'apertura ad un certo numero di membri individuali, aventi diritto di voto, definiti come "persone fisiche con meriti particolari riguardo al concetto di ombudsman o a coloro che intendono supportare le finalità dell'Associazione attraverso il loro contributo attivo, specialmente nel campo della ricerca scientifica e della propagazione e promozione del concetto di Ombudsman". Quasi tutti i Difensori civici europei sono membri dell'associazione, insieme a professori e altri soggetti privati.

Oggi l'EOI ha 104 membri istituzionali, a cui si aggiungono i membri onorari.

A differenza dell'IOI, l'EOI ammette anche Difensori "settoriali" come ad esempio quello per la tutela dei diritti dei malati del Tirolo.

In questi anni l'Istituto, in collaborazione con i Difensori, ha organizzato una serie di incontri scientifici e di conferenze regionali e internazionali per sottolineare il carattere internazionale della figura del Difensore civico e per favorirne la protezione giuridica.

Inoltre ha avviato una linea editoriale nelle lingue ufficiali (inglese, tedesco, francese, italiano, russo, spagnolo) in materia di difesa civica nella quale ospita i propri atti di convegni, rapporti di ricerca e materiali di studio.

Oggi The European Ombudsman Institute è in contatto con tutti gli uffici dei Difensori civici in Europa occidentale e orientale, la maggior parte dei quali sono anche membri dell'istituto, e con il Mediatore europeo e l'IOI.

L'Associazione rappresenta un importante punto di riferimento per molti Difensori civici dei paesi dell'est Europa.

Nell'Assemblea Generale del 2005 l'EOI ha presentato la "Carta del Difensore civico efficiente" che enuncia i parametri per l'analisi del Difensore civico, di cui rileva il grado di indipendenza dall'esecutivo e dal legislativo, i requisiti di nomina e i poteri attribuiti.

Sono in corso iniziative per far coincidere l'EOI con la proiezione europea dell'IOI.

Segnalo infine che, anche in ragione della collaborazione con l'IOI, in data 3 febbraio 2010 a Rotterdam il joint committee dell'E.O.I. e dell'I.O.I. (International Ombudsman Institute) hanno discusso la recente legge che abolisce il Difensore Civico comunale in Italia e hanno espresso solidarietà ai Difensori Civici italiani. Vittorio Gasparrini (Membro del comitato esecutivo dell'E.O.I.) e Samuele Animalì (Coordinamento dei difensori civici italiani) hanno illustrato la posizione dei difensori civici italiani e ringraziato i colleghi per il loro supporto

L'assemblea Generale dell'EOI – Istituto Europeo dell'Ombudsman – nell'incontro di Novi Sad (Serbia) del 23 e 24 settembre 2011 ha confermato alla Presidenza per il prossimo biennio, la Difensora civica altoatesina Burgi Volgger già alla guida dell'associazione negli ultimi due anni.

In occasione dell'incontro, presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'università di Novi Sad, i Difensori civici di tutta Europa si sono inoltre confrontati in un convegno sul tema "Il lavoro quotidiano dell'ombudsman – problemi e soluzioni", al fine di discutere ed analizzare i problemi che, soprattutto in un momento di difficoltà economiche come quello attuale, tendono a minare la fiducia dei cittadini nella Pubblica Amministrazione.

Association des Ombudsmans de la Méditerranée

L'Association des Ombudsmans de la Méditerranée nasce con lo scopo di difendere i diritti fondamentali, la democrazia, i principi dello Stato di diritto, la pace sociale nell'area del Mediterraneo, nonché promuovere e favorire la cooperazione internazionale.

Anche l'AOM si pone l'obiettivo di promuovere il ruolo dei Mediatori e degli Ombudsmans nel Mediterraneo attraverso attività di scambio tra i Difensori, ricerca, relazione con istituzioni e organismi esterni impegnati sui medesimi temi.

L'Associazione contribuisce a promuovere regole comuni di buon governo e di buona condotta all'interno delle pubbliche amministrazioni. Al tempo stesso incoraggia la creazione di strumenti e strutture di mediazione nei paesi che ne sono sprovvisti.

I primi passi per la nascita dell'Associazione risalgono all'anno 2007 quando i Mediatori dei paesi del Mediterraneo, su invito dei Mediatori di Marocco, Francia e Spagna, si sono incontrati a Rabat l'8, 9 e 10 novembre e hanno istituito una commissione incaricata di procedere all'istituzione dell'Associazione.

Un anno più tardi a Marsiglia, il 19 dicembre, viene approvato lo Statuto dell'AOM con la consapevolezza che occorre dotarsi di strumenti istituzionali per porre in essere progetti comuni che aprano nuove prospettive di sviluppo e di democratizzazione in tutti i paesi del Mediterraneo, e per promuovere la creazione di istituzioni di garanzia e di mediazione nei paesi che ancora non ne dispongono.

Presidente dell'associazione è attualmente Moulay M'hamed Iraki, Wali al Madhalim del Marocco, che è anche vicepresidente dell'Association des Ombudsmen et Médiateurs de la Francophonie.

Il 4 novembre 2009 a Tangeri è stata inaugurata la sede nazionale dell'AOM.

Il 14-15 giugno 2010 si è tenuto a Madrid il quarto incontro dell'Associazione conclusosi con l'adozione di una Risoluzione con la quale i partecipanti si sono impegnati, tra le altre cose, a difendere i diritti fondamentali dei migranti (compresi quelli irregolari), ad attivarsi al fine di porre in essere una politica attiva volta a favorire l'integrazione dei migranti, ad armonizzare le varie legislazioni in materia di lotta all'immigrazione illegale e a cooperare al fine di favorire la risoluzione delle principali cause dell'immigrazione e prevenire l'insorgere delle stesse.

Nel corso del 2011 si è invece svolta a Malta la quinta riunione dell'Associazione incentrata sul tema del ruolo del Mediatore nel rafforzamento del buon governo e della democrazia, mentre nel 2012 la sesta riunione si è tenuta a Parigi, presso l'Istituto Mondo Arabo ed è stata incentrata sul rafforzamento del ruolo del Mediatore.

Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), nata nel 1995 in Colombia, riunisce tutte le figure di garanzia presenti nei paesi di lingua spagnola a livello nazionale, statale, regionale, provinciale o delle autonomie locali, e note con i diversi nomi di: Defensor del Pueblo, Procurador, Proveedor, Raonador (Razonador), Comisionado e Presidente de Comisiones Públicas de Derechos Humanos. Riunisce dunque realtà molto diverse: Spagna, Portogallo e Andorra da un lato, America latina dall'altro.

I principali obiettivi della Federazione sono la cooperazione, lo scambio di esperienze e la promozione, diffusione e rafforzamento della figura

dell'Ombudsman nei paesi di lingua spagnola. Più concretamente, intende incentivare, ampliare e rafforzare la cultura dei diritti umani nei paesi aderenti, collabora con le ONG impegnate per il rispetto, la difesa e la promozione dei diritti umani, promuove studi e ricerche, lavora per consolidare lo Stato di Diritto, la democrazia e la pace tra i popoli.

I paesi aderenti sono: Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Messico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portogallo, Porto Rico, Uruguay, Spagna e Venezuela.

British and Irish Ombudsman Association

L'associazione è sorta nel 1993 con il nome di United Kingdom Ombudsman Association ed è diventata poi la British and Irish Ombudsman Association nel 1994, con l'ingresso di difensori irlandesi. Comprende ombudsman del settore pubblico e privato nonché membri senza diritto di voto quali ad esempio associazioni di volontariato o docenti universitari.

Nel Regno Unito il concetto di Ombudsman è diffuso da tempo: il Parliamentary Commissioner for Administration è stato istituito già nel 1967 e alla fine degli anni Settanta in tutte le isole britanniche erano presenti servizi di difesa civica a livello del governo locale o specializzati in determinati ambiti, come il diritto alla salute. Nel 1981 è stato nominato l'Insurance Ombudsman Bureau, il primo garante nel settore privato, cui sono seguiti dal 2001 servizi di difesa del cittadino nel settore bancario, edile, assicurativo e finanziario.

L'Associazione nasce per incoraggiare, sviluppare e tutelare il ruolo e l'autonomia degli Ombudsman sia nel settore pubblico che in quello privato, mettendo a punto criteri per il riconoscimento degli uffici degli Ombudsman a cui dare poi diffusione, siano essi nel Regno Unito o in altri territori di lingua inglese come l'Isola di Man, le Isole Channel e la Repubblica Irlandese. Tra le sue attività, la raccolta di buone pratiche tra gli Ombudsman e la realizzazione di incontri, conferenze, pubblicazioni e quanto può sviluppare una consapevolezza diffusa sul ruolo dell'Ombudsman e migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

L'associazione offre inoltre informazioni e consulenza ai cittadini, ai difensori, e agli enti che stanno valutando la possibilità di istituire una loro figura di garanzia.

Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie

L'AOMF è una associazione internazionale e indipendente creata a Nouakchott (Mauritania) nel 1998 per lo sviluppo e l'indipendenza della difesa civica nei paesi francofoni. È nata all'interno dell'Organisation

internazionale de la Francophonie, organizzazione internazionale dei paesi di lingua francese tesa a promuovere i diritti umani e la democrazia.

L'Associazione svolge attività di studio, ricerca, formazione, scambio tra i membri, relazione con altre istituzioni, organizzazioni o persone impegnate su temi analoghi. Assicura la partecipazione di tutti i suoi membri secondo criteri di autonomia e democrazia interna. Formula comunicazioni volte alla promozione o alla salvaguardia dei diritti del cittadino di fronte all'amministrazione pubblica. Rispetto ad altre associazioni analoghe rivolge una più spiccata attenzione ai progetti di cooperazione e formazione soprattutto con i paesi dell'Africa francofona.

L'AOMF raggruppa una cinquantina di membri provenienti da: Albania, Andorra, Belgio, Benin, Bulgaria, Burkina Faso, Canada, Ciad, Costa d'Avorio, Francia, Gabon, Gibuti, Haiti, Isole Maurizio, Italia (Val d'Aosta), Lussemburgo, Macedonia, Madagascar, Mali, Marocco, Mauritania, Moldavia, Niger, Repubblica Democratica del Congo, Repubblica Centrafricana, Romania, Santa Lucia, Senegal, Seychelles, Spagna, Svizzera, Tunisia, Vanuatu.

Nel corso dell'anno è stata inoltre accolta l'iscrizione dell'Ombudsman del Burundi e del Mediatore della Repubblica di Guinea.

Il preambolo dello statuto dell'AOMF impegna l'associazione e i suoi membri nella funzione di garanzia dei diritti dei bambini e adolescenti, e delle persone limitate nella libertà personale.

Allegato 5

Coordinamento nazionale dei Difensori civici

L'attività svolta dal Coordinamento nazionale dei difensori civici nel 2012 è stata incentrata sulla collaborazione con l'Istituto Italiano dell'Ombudsman presso il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova e sulla promozione di iniziative sul piano istituzionale.

Quanto al primo profilo, il 23 febbraio 2012 è stato presentato ufficialmente a Venezia il progetto di *web content management*, frutto di una collaborazione, formalizzata in un'apposita convenzione, tra il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova e il Difensore civico del Veneto. Il progetto, finalizzato a garantire una diffusione della difesa civica anche attraverso "la rete" e la condivisione *on line* di notizie e documentazione, pur inserendosi nei rapporti tra il Centro e l'ufficio del Difensore civico del Veneto, si inquadra più in generale nell'ambito delle iniziative dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman.

Nel corso dell'anno, proprio grazie all'attività di impulso e promozione dell'Istituto stesso, il Coordinamento ha inoltre sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Istituto latino-americano dell'Ombudsman, in occasione di un seminario di studio sulla difesa civica tenutosi a Padova nel mese di giugno. La giornata ha rappresentato un momento di riflessione sul ruolo e sulle funzioni del Difensore civico, strumento di protezione e tutela, nonché garanzia dei diritti dell'uomo, della persona e dei cittadini con riferimento alle pubbliche amministrazioni e alle istituzioni.

In tale giornata si è inoltre riunito il Comitato Scientifico dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman, per mettere a punto un programma di attività formative. Agli esiti della riunione, il Comitato ha affidato all'Istituto l'incarico di: elaborare un progetto di Corso di alta formazione per funzionari degli uffici; individuare tematiche oggetto di approfondimento scientifico; approfondire le modalità di collaborazione con il volontariato; elaborare una bozza di protocollo d'intesa con gli uffici scolastici regionali, per l'inserimento della difesa civica nell'insegnamento "Cittadinanza e costituzione"; aprire nel portale web del Centro uno spazio dedicato alla difesa civica internazionale, al Mediatore Europeo e al Coordinamento dei Difensori civici regionali.

In questo quadro si è svolto il seminario di studio su "Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione, educazione alla cittadinanza", tenutosi a Padova il 12 dicembre 2012. Tale seminario ha rappresentato il primo appuntamento di un ciclo di incontri, ideati come occasioni di studio e di confronto per i Difensori civici delle Regioni e

delle Province autonome, i Difensori civici territoriali/provinciali del Veneto e i funzionari dei relativi uffici, grazie alla convenzione stipulata tra il Difensore civico della Regione del Veneto e il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova. Si è trattato di un seminario tra pari, sviluppato sotto forma di una discussione guidata, fondato sulle esperienze dei Difensori civici. È stata questa l'occasione di un contatto più ravvicinato tra i funzionari dei diversi uffici.

I rapporti con gli organi politici si sono concretizzati in iniziative rivolte al Sottosegretario di Stato, alla Presidenza della Camera dei Deputati e alla Presidenza della Repubblica, al fine di richiamare l'attenzione sulla difesa civica e sulla necessità di addivenire alla nomina del Difensore civico nazionale. Al riguardo, il Coordinamento ha licenziato una nota condivisa che ha riproposto la necessità di una legge nazionale, in grado di individuarne in l'articolazione, fermo il principio della prossimità territoriale.

Il Coordinamento ha inoltre formulato una dichiarazione d'intenti inoltrata alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, nell'auspicio che esse possano farsi fautrici di un percorso non più procrastinabile, volto a garantire e tutelare il diritto dei cittadini ad una buona amministrazione. Tale dichiarazione è stata portata all'attenzione di una rappresentanza della Conferenza, nel corso di un'apposita audizione. La rappresentanza si è poi fatta portavoce della dichiarazione in seno alla Conferenza, che ha tuttavia espresso posizioni divergenti sul tema della difesa civica e sulla presenza dei Difensori stessi, in particolare in quelle regioni in cui tale figura manca e dove si ritiene di poter sopperire con strumenti differenti, ma ritenuti altrettanto efficaci. Da parte mia, ho sollecitato l'attenzione del Presidente dell'Assemblea legislativa e del Presidente della Regione, che presiede anche la Conferenza Stato-Regioni.

Nel corso degli incontri non sono infine mancati momenti di confronto circa la casistica affrontata dai singoli uffici, anche in ragione del fatto che si sono talvolta riscontrate segnalazioni di contenuto identico (in particolare, in materia di trasporti ferroviari, procedure concorsuali, etc.), sulle quali le riunioni hanno dunque rappresentato importanti occasioni di confronto.

Allegato 6

Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione e educazione alla cittadinanza

Università di Padova - Centro Diritti Umani, 12 Dicembre 2012

I Difensori civici, oltre ad attivarsi su richiesta di cittadini e associazioni, avviano interventi d'ufficio su questioni d'interesse generale, hanno funzione di stimolo alla amministrazione pubblica e promuovono azioni di educazione alla cittadinanza.

Verterà su questo il primo incontro del ciclo peer-to-peer "Difesa civica e diritti dei cittadini" promosso dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici e dall'Istituto Italiano dell'Ombudsman costituito presso il Centro diritti umani dell'Università di Padova.

Il seminario ***Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione, educazione alla cittadinanza***, al quale parteciperà anche il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, si terrà a Padova il 12 dicembre 2012 e intende coinvolgere tutti i Difensori regionali e locali italiani. Parteciperà ai lavori il Presidente dell'Istituto Latinoamericano dell'Ombudsman, Carlos R. Constenla.

I Difensori civici, in quanto organi di monitoraggio sulle attività dei pubblici poteri e di tutela non giurisdizionale dei cittadini, intervengono d'ufficio in funzione preventiva rispetto all'emergere di un disagio, ovvero per la tutela di interessi diffusi lesi o minacciati di lesione da irregolarità, lentezze, inadeguatezza delle Amministrazioni su cui i Difensori civici esercitano le loro competenze.

Tale potere è correlato alla funzione dell'Ombudsman da documenti internazionali (inclusi i Principi di Parigi del 1993 e, con specifico riferimento al Difensore civico locale e regionale, le recenti raccomandazioni 309 e 327 del 2011 del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa, adottate anche grazie all'impegno dell'EOI). Va in questa direzione anche la legge regionale dell'Emilia Romagna che disciplina l'intervento di questo organo di tutela (l.r. 25/2003).

Le iniziative d'ufficio si intendono funzionali a migliorare la capacità del Difensore di fornire risposte rapide, competenti ed efficaci alle richieste di intervento provenienti dal cittadino e a favorire l'adozione, da parte delle varie amministrazioni, di prassi più avanzate e attente alla tutela dei cittadini. Comprendono:

- interventi su presunti casi di cattiva amministrazione in assenza di specifici reclami;
- attività conoscitive e di ricerca;
- attività di proposta e di impulso all'attività normativa o amministrativa;
- azioni in rete con altri attori istituzionali o della società civile;
- attività di educazione alla cittadinanza attiva e di sensibilizzazione culturale.

Obiettivo dell'incontro è dunque quello di riflettere e di scambiare esperienze sui modi in cui i Difensori civici regionali e territoriali sviluppano e valorizzano le proprie attività d'ufficio e raccogliere spunti utili per una loro più efficace attuazione.

Allegato 7

Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna

Analizziamo di seguito la presenza di Difensori civici territoriali o locali sul territorio regionale al 31.12.2012, provincia per provincia. È evidente il progressivo scomparire di questo istituto, in seguito alla abolizione dei Difensori civici locali.

Bologna

La Provincia di Bologna non ha un proprio Difensore civico territoriale. Sono in carica al 31.12.2012 Roberta Bussolari per il Comune di Bentivoglio e Vanna Minardi per il Comune di Bologna.

Ferrara

La Provincia di Ferrara non ha un proprio Difensore civico territoriale. Nessun difensore comunale in carica.

Forlì Cesena

La Provincia di Forlì-Cesena non ha un proprio Difensore civico territoriale.

Resta attivo soltanto Bruno Battistini, Difensore per l'Associazione della Pianura Forlivese (Comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Forlì e Forlimpopoli) fino ad agosto 2013.

Modena

La Provincia di Modena è l'unica in Emilia Romagna ad aver nominato un proprio Difensore civico territoriale nella persona di Giuseppe Ferorelli (scadenza mandato al 31/12/2013).

La Provincia ha promosso una convenzione con i Comuni. Vi aderiscono i Comuni di: Bastiglia, Bonporto, Castelfranco Emilia Finale Emilia, Formigine, Frassinoro, Modena, Montefiorino, Sassuolo, Vignola e Zocca, e la Comunità Montana Del Frignano (Comuni di Fanano, Fiumalbo, Lama Moncogno, Montecreto, Montese, Novi, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serremazzoni, Sestola).

Sono in carica inoltre i seguenti Difensori civici locali:

- Lara Mammi per il Comune di Fiorano Modenese, fino a giugno 2014;
- Davide Bonfiglioli per i Comuni dell'Unione Terre d'Argine (Campogalliano, Carpi, Novi, Soliera) fino al 2014.

Parma

La Provincia di Parma non ha un proprio Difensore civico territoriale. Unico Difensore in carica è Margherita Pettenati per il Comune di Noceto (fino a giugno 2014)

Piacenza

La Provincia di Piacenza non ha un proprio Difensore civico territoriale. Nessun difensore comunale in carica.

Ravenna

La Provincia di Ravenna è convenzionata con la Regione Emilia-Romagna per il servizio di difesa civica. Alla convenzione si sono aggiunti nel 2012 il comune di Ravenna e l'Unione dei Comuni della bassa Romagna (Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Conselice, Cotignola, Fusignano, Lugo, Massa Lombarda, Sant'Agata sul Santerno).

Reggio Emilia

La Provincia di Reggio Emilia non ha un proprio Difensore civico territoriale. È in carica fino al 2013 Mario Burlazzi, Difensore civico del Comune di Poviglio e dell'Unione Bassa Reggiana (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Reggiolo).

Rimini

La Provincia di Rimini non ha un proprio Difensore civico territoriale. L'unico Difensore in carica al 31.12.2012 è Carla Biso per il Comune di Riccione.

Allegato 8

Collaborazione con i Centri Servizi per il Volontariato (CSV)

Si è sviluppata pienamente nel 2012 la collaborazione con tutti i Centri Servizi per il Volontariato dell'Emilia Romagna, pensata per stringere un'alleanza con il volontariato e per diffondere maggiormente la figura del Difensore civico regionale tra singoli e associazioni proprio mentre va ad estinguersi la difesa civica locale.

Il progetto ha mantenuto una base regionale con azioni comuni a tutti i Centri, soprattutto nel campo della informazione e della formazione per gli operatori, ma si è precisato con ulteriori iniziative pensate e programmate con i singoli CSV, secondo peculiarità ed esigenze dei loro territori.

Tutte le azioni sono state sostenute grazie alla collaborazione con il CSV di Ferrara che, con un suo operatore, ha svolto un ruolo di collegamento tra tutti i Centri e ha supportato la produzione di materiali ed iniziative di interesse regionale.

Incontri conoscitivi nei CSV

Nel corso del 2011 l'ufficio aveva organizzato momenti di contatto con la quasi totalità dei CSV. Due contatti rimanevano in sospeso, quelli con i Centri di Piacenza e Ravenna.

A Piacenza si è tenuta una prima riunione il 27 aprile, occasione di confronto e avvio fin da subito di una progettazione che, come si vedrà, è proseguita lungo l'intero anno.

Il 10 ottobre si è poi tenuto un incontro di reciproca conoscenza con il CSV di Ravenna che, per scelta, tende a sviluppare una progettazione autonoma da quella del coordinamento regionale dei Centri. Va detto inoltre che in quel territorio è in essere una convenzione per la difesa civica sottoscritta da Provincia di Ravenna, diversi Comuni – tra cui quello capoluogo – e Regione, con la presenza quindicinale di un funzionario regionale all'URP provinciale per ricevere i cittadini. Il Centro dunque ha ritenuto di potersi coinvolgere non tanto nella raccolta di istanze quanto nella informazione sulla difesa civica.

Il Difensore civico a due passi da casa

La comunicazione sulla difesa civica attraverso i siti internet dei CSV e gli altri canali di comunicazione da loro normalmente utilizzati è stato il primo step del progetto.

Proprio per avvicinare il Difensore regionale ai territori è stata commissionata alla grafica, Giulia Boari, una serie di dieci immagini che ambientassero il personaggio del Difensore civico regionale in luoghi simbolici o comunque molto noti delle principali città emiliano romagnole: Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Ferrara, Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini. I referenti dei CSV per la comunicazione e i loro colleghi sono stati in molti casi preziosi per la scelta dei luoghi e la messa a punto delle immagini, che hanno poi avuto una circolazione sia on line, con banner ed altro, sia su cartaceo, e hanno finito per costituire il corpo centrale del calendario 2013 del Difensore civico regionale.

Comunicare il Difensore civico regionale

Prima preoccupazione dell'ufficio è stato che ogni Centro avesse a propria disposizione l'essenziale per favorire una buona comunicazione sul Difensore civico regionale.

Per ciascuna provincia è stata predisposta una scheda per il sito dove, oltre alle informazioni di base sulla figura del Difensore, si tratteggiava il quadro della difesa civica in quel territorio.

Ancora per il web sono stati inviati i tre video sulla difesa civica prodotti nel 2011 su amministrazione pubblica, servizi pubblici e immigrazione, e comunicati specifici sulle iniziative dell'ufficio destinati alle newsletter che tutti i Centri periodicamente inviano alle associazioni.

Si è poi fatto in modo che ciascun CSV avesse in sede il materiale essenziale sul Difensore, distribuendo locandine e opuscoli sulla difesa civica nelle diverse versioni (universale, disabili, giovani), i Quaderni del Difensore civico secondo le richieste dei Centri, la relazione annuale 2011, la seconda edizione del Codice contro le discriminazioni, il calendario 2013. Gli stessi materiali sono stati fatti pervenire tramite i CSV anche alle associazioni del territorio interessate.

Per l'individuazione di ulteriori azioni comuni sulla comunicazione si è tenuta ad ottobre una riunione con i referenti della comunicazione a cui hanno preso parte i Centri Servizio di Ferrara, Bologna, Forlì/Cesena, Parma, Piacenza e Rimini. Ne sono scaturite tre iniziative:

- la pubblicazione di un banner sul "Difensore civico regionale a due passi da casa", realizzato dalla grafica Giulia Boari e adattato ai siti di ogni Centro;
- la diffusione congiunta di un comunicato stampa sulla collaborazione tra Centri Servizi per il Volontariato e Difensore civico regionale nella newsletter più vicina al 10 dicembre, in occasione dell'anniversario della Dichiarazione universale dei diritti umani;

- l'impegno da parte di VOLABO, CSV di Bologna, a riservare una sezione del portale www.volabo.it alla difesa civica, con materiale informativo, documentazione multimediale e richiami alle iniziative e agli appuntamenti del Difensore con le organizzazioni di volontariato dell'Emilia Romagna.

Formazione sulla difesa civica per gli operatori dei CSV

Di fondamentale importanza per la conoscenza reciproca, la costruzione di uno spirito di gruppo e l'avvio di una progettazione concreta è stata la formazione per gli operatori dei Centri Servizio per il Volontariato, realizzata l'8 e 15 maggio presso l'Ufficio del Difensore civico.

Vi hanno preso parte 12 operatori di 8 Centri Servizio e il coordinatore tecnico del Coordinamento regionale dei CSV. Su questa base è stato proposto ai Centri di sperimentarsi come punti di accesso che, nella loro normale attività, siano in grado di orientare associazioni e cittadini verso il Difensore civico quando utile ed opportuno, ovvero possano raccogliere direttamente istanze trasmettendole all'ufficio regionale.

Questa formazione ha di fatto permesso l'avvio della progettazione di sportelli informativi sulla difesa civica per le associazioni, e di collegamento tra associazioni di volontariato e Difensore regionale, da realizzarsi presso i CSV, e gestiti dai loro operatori, nonché l'organizzazione di azioni comunicative sulla difesa civica coordinate tra i CSV

La risposta dei Centri è stata difforme e misurata sulle energie e le programmazioni di ciascuno, oltre che sulla presenza o meno di difensori civici locali – fa eccezione Ravenna, come si è detto più sopra, ma anche Modena, l'unica provvista di un Difensore civico territoriale.

Verso gli sportelli locali della difesa civica

Ad ottobre si è proceduto alla verifica delle modalità con le quali i Centri Servizio svolgono una funzione di raccordo tra associazioni di volontariato e Difensore civico: i Centri di Ferrara, Bologna, Forlì/Cesena, Parma, Piacenza, Rimini, durante le loro consuete attività di sportello o di consulenza alle associazioni, forniscono informazioni sulla difesa civica ed orientano le associazioni all'accesso al Difensore, supportando l'eventuale raccolta di segnalazioni attraverso il modulo di raccolta delle istanze fornito durante la formazione e rimandando all'ufficio regionale.

Il CSV di Forlì/Cesena ha predisposto uno spazio apposito presso la sede di Forlì, con distribuzione di materiali e possibilità di assistenza alle associazioni di volontariato sul tema difesa civica.

Il CSV di Ferrara ha coinvolto l'ufficio del Difensore civico regionale nella elaborazione di un progetto del CSV stesso sulla cittadinanza, che

prevede l'inserimento del Difensore nei programmi formativi per le associazioni a partire dal 2013.

L'esperienza più matura è certamente quella di "Dar Voce", il CSV di Reggio Emilia, che nell'ampio programma di interventi "All Inclusive" sul tema della disabilità ha inserito la realizzazione di uno sportello di difesa civica a favore dei cittadini disabili e delle loro famiglie e associazioni. Si è svolto pertanto un incontro di progettazione tra Difensore civico regionale e CSV e Provincia di Reggio Emilia, l'11 ottobre a Reggio Emilia, mentre a novembre le operatrici incaricate dell'attività di sportello hanno svolto due giornate di formazione presso l'ufficio del Difensore civico regionale. L'avvio ufficiale dello sportello è previsto per la primavera 2013.

Coinvolgimento dei Difensori civici locali

Tutti i difensori civici locali sono stati fin da subito informati sugli obiettivi del progetto e, periodicamente, sul suo andamento. Il coinvolgimento si è avuto nell'attività di informazione per i cittadini e più precisamente nella stesura delle schede sulla difesa civica, dove sono stati inseriti informazioni e recapiti aggiornati sulla situazione locale, e nella realizzazione dell'immagine grafica per provincia.

Difensori dei territori del modenese e del riminese sono inoltre intervenuti nelle iniziative promosse localmente con i CSV a favore delle associazioni.

Lo sviluppo del progetto nei territori

Con SVEP – CSV di Piacenza



La collaborazione con *SVEP*, il CSV di Piacenza, è iniziata con un incontro di presentazione reciproca il 27 aprile scorso. In quella sede gli stessi operatori del Centro hanno suggerito di promuovere insieme una iniziativa al *Festival del Diritto* che annualmente si svolge nella loro città, proponendo una riflessione sulla integrazione dei cittadini stranieri.

L'iniziativa, pensata congiuntamente dal Difensore civico e da SVEP, ha anche orientato questa collaborazione che ha avuto alcuni momenti importanti:

- il 21 settembre il Difensore civico regionale ha incontrato le associazioni della provincia di Piacenza impegnate in ambito interculturale;
- il 27 settembre al *Festival del Diritto 2012*, dedicato al tema "Conflitti e solidarietà", si è svolta una riuscitissima iniziativa sul "Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica". In quella sede è stato proiettato un breve video in cui Alex Langer esponeva il suo "tentativo di decalogo". È seguito un approfondimento con Guido Barbujani, genetista e scrittore; Carla Chiappini, giornalista e operatrice di SVEP; Gad Lerner, giornalista e scrittore; Daniele Lugli, Difensore civico regionale. Conduceva l'incontro Mao Valpiana, direttore della rivista Azione Nonviolenta. L'incontro è stato filmato e successivamente pubblicato – all'inizio del 2013 – sulle pagine web del Difensore civico regionale;
- il 1° dicembre il Difensore civico è intervenuto come moderatore all'incontro "Via Roma: costruire la fiducia", nell'ambito delle celebrazioni per il 1° dicembre, Giornata internazionale del volontariato. Si è trattato di un nuovo incontro sui rapporti tra cittadini italiani e migranti che ha preso spunto dalla presentazione di due tesi di laurea sul quartiere di Via Roma, da sempre quello a composizione maggiormente interetnica.

Con Forum Solidarietà – CSV di Parma



L'incontro nella primavera 2012 con Forum Solidarietà – CSV di Parma ha permesso ai responsabili e agli operatori del CSV di conoscere maggiormente l'attività della difesa civica e le potenzialità della collaborazione con il Terzo settore per la tutela dei diritti.

La partecipazione di una operatrice, responsabile del servizio di consulenza, al corso di formazione per CSV promosso dal Difensore regionale ha fornito gli ultimi elementi per permettere di attivare un servizio informativo e di orientamento sulla difesa civica rivolto alle associazioni di volontariato, sia attraverso il sito internet e newsletter del CSV, sia fornendo materiali e informazioni durante gli incontri del servizio di consulenza.

Con Dar Voce – CSV di Reggio Emilia



Sin dal primo incontro con il Difensore civico regionale, a Reggio Emilia nel novembre 2011, gli operatori di "Dar Voce – CSV" hanno preso atto della mancanza di un presidio di difesa civica nel loro territorio e hanno manifestato interesse e disponibilità a collaborare con il Difensore regionale.

Il primo impegno è certamente quello di far conoscere ai cittadini l'esistenza del Difensore civico tramite il sito e la newsletter del Centro e i suoi più consueti canali di comunicazione. Una lunga intervista al Difensore civico regionale è comparsa su *DarVoceInforma*, il periodico del Centro, nell'aprile 2012.

La partecipazione di una operatrice del Centro, avvocato, alla formazione regionale per operatori dei CSV promossa dall'ufficio regionale nel maggio 2012 ha posto ulteriori premesse per una collaborazione che va concretizzandosi nella progettazione di uno sportello di difesa civica a favore dei cittadini disabili e delle loro famiglie e associazioni.

Lo sportello è una delle azioni dell'ampio programma di interventi "All Inclusive" elaborato da "Dar Voce" sul tema della disabilità.

Nell'autunno 2012 è iniziata la progettazione specifica dello sportello, la formazione dell'operatrice che lo seguirà, l'impostazione delle iniziative per farlo conoscere alla cittadinanza. L'avvio dell'attività è previsto per la primavera 2013.

Con Dar Voce – CSV di Modena



I cittadini modenesi possono ancora avvalersi di un presidio locale per la difesa civica, grazie alla presenza del Difensore civico nominato dalla Provincia, con cui si sono convenzionati numerosi Comuni, e dei Difensori dell'Unione Terre d'Argine e del Comune di Fiorano Modenese.

A settembre 2012 il primo incontro di conoscenza tra Difensore civico regionale e VolontariamoMo - CSV di Modena, e da subito il CSV ha accolto la proposta di creare una rete di promozione per avvicinare la difesa civica alle associazioni, in primis con attività di comunicazione, mettendo a disposizione uno spazio specifico nella sua *newsletter*.

Per esplorare le potenzialità di una collaborazione per la tutela dei diritti, a giugno 2012 il CSV ha promosso un incontro con le associazioni, il Difensore civico regionale e i tre Difensori locali, che ha visto un'ampia e interessata partecipazione del volontariato. Un secondo appuntamento di approfondimento sulla collaborazione tra associazioni e difesa civica nell'azione di advocacy sarà realizzato nei primi mesi del 2013.

Con VolaBO – CSV di Bologna



Si è focalizzata sulla diffusione della difesa civica la collaborazione tra il Difensore civico regionale e VOLABO - CSV di Bologna, che dopo il primo incontro avvenuto nell'autunno 2011 e la formazione di maggio 2012 si è sviluppata attraverso iniziative pubbliche di sicuro interesse.

In collaborazione con VOLABO si è strutturata una presenza del Difensore civico regionale alla *Conferenza annuale di CSVnet*, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Ancora, il 23 settembre 2012 l'ufficio del Difensore civico regionale ha partecipato a *VolontAssociate*, ai Giardini Margherita, proprio nello spazio di VOLABO diffondendo i propri materiali ed incontrando cittadini e associazioni.

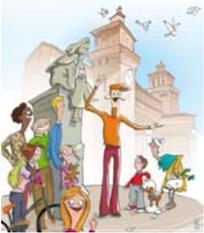
In novembre e dicembre 2012 si è tenuto un articolato percorso formativo per volontari delle associazioni teso a far conoscere la figura del Difensore civico regionale e ad evidenziare le possibili collaborazioni nella tutela dei cittadini più fragili.

Il percorso ha avuto inizio il 21 novembre presso il CSV di Bologna con il seminario *L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti*. Tra i relatori, oltre al Difensore civico regionale, anche Christian Iaione di *Labsus* (Laboratorio

sussidiarietà) e Franco Floris, direttore della rivista del Gruppo Abele *Animazione Sociale*.

I nodi di fondo del rapporto associazioni-istituzioni in tempi di riduzione delle risorse sono stati calati nella quotidianità con tre laboratori formativi per i volontari, su *vulnerabilità sociale* (4 dicembre 2012), *ambiente* (10 dicembre 2012) e *salute* (14 dicembre 2012), basati sull'interazione intorno a casi concreti affrontati dal Difensore civico regionale nelle diverse aree e ad ulteriori istanze proposte in quella sede dalle associazioni.

Con Agire Sociale – CSV di Ferrara



“CSV e Difensore civico”, è la pagina on-line dedicata alla difesa civica sul sito di Agire Sociale- CSV di Ferrara, con la quale il Centro Servizi fornisce approfondimenti a cittadini e associazioni sulla difesa civica.

Promuovere la conoscenza della difesa civica e creare interazioni e collegamenti con il Terzo settore sul tema della tutela dei diritti, con occasioni di incontro diretto con il Difensore civico, è stato poi l'impegno principale di questi mesi. In questo senso la presenza del Difensore durante il Villaggio della solidarietà che si è tenuto al Giardino delle Duchesse tra dicembre 2011 e gennaio 2012, con la possibilità di presentare istanze.

Il Difensore civico regionale ha poi partecipato a diversi incontri con le associazioni. I primi appuntamenti si sono tenuti all'interno delle serate organizzate dal CSV sulla la progettazione sociale 2012 (Codigoro 30 marzo, Ferrara 3 aprile, Portomaggiore 4 aprile, Cento 11 aprile), con interventi durante le riunioni e distribuzione di materiale sulla difesa civica. Gli incontri hanno permesso un contatto diretto con 100 associazioni, la diffusione di opuscoli e locandine per le loro sedi e la raccolta di alcune istanze.

Il Difensore è intervenuto altresì ad un incontro con le associazioni che trattano il tema dell'intercultura (Ferrara, 21 aprile) e ha presentato un suo contributo all'incontro organizzato dal Forum Provinciale per le politiche a favore delle persone disabili di Ferrara e dal CSV di Ferrara sul tema “Accessibilità e Sicurezza. Dalla Convenzione ONU all'emergenza confrontarsi per migliorare”, (1 dicembre).

Infine, il CSV ha supportato la realizzazione dell'incontro “Difensore civico: ponte tra cittadini e Istituzioni”, a Ferrara il 26 ottobre presso la Sala del Consiglio provinciale, incontro svolto in collaborazione con gli enti locali, e ha coinvolto il Difensore civico regionale quale partner nel progetto “LA COESIONE SOCIALE – immigrazione, cittadinanza attiva,

solidarietà tra generazioni”, per organizzare momenti formativi specifici per le associazioni.

Con Per gli altri – CSV di Ravenna



La collaborazione con “Per gli altri”, il CSV di Ravenna, si è avviata il 10 ottobre con un incontro di reciproca conoscenza presso la sede del CSV.

Ravenna è l’unica realtà dove la Provincia e alcuni Comuni, tra cui quello capoluogo, si sono convenzionati con la Regione per svolgere le funzioni di difesa civica, e dove un funzionario del Difensore civico regionale riceve i cittadini in loco, presso l’URP della Provincia di Ravenna, ogni 15 giorni. Il rapporto con il CSV dunque è teso principalmente a far conoscere funzioni, attività e accesso al Difensore civico e a sensibilizzare le associazioni sul tema della tutela dei diritti.

Con Ass.I.Prov – CSV di Forlì-Cesena



Per avere informazioni sulla difesa civica, segnalare un caso, ricevere supporto per rivolgere un’istanza al Difensore, le associazioni di volontariato della provincia di Forlì-Cesena posso rivolgersi ad ASS.I.PRO.V., il Centro Servi per il Volontariato della provincia di Forlì/Cesena.

Presso la sede di Forlì, in Viale Roma 124, è presente uno spazio con materiali informativi, locandine e moduli di raccolta istanza del Difensore civico regionale. Su appuntamento le associazioni posso incontrare una operatrice del Centro Servizi che ha seguito il percorso di formazione proposto dall’Ufficio del Difensore civico regionale a maggio 2012.

Essere un ponte tra associazioni e difensore civico e far capire al Terzo Settore la risorsa rappresentata dalla difesa civica. Questo l’impegno preso dal Centro Servizi, dopo il primo incontro con il Difensore civico a inizio 2012, e realizzato attraverso quest’attività di sportello e con la pubblicazione di comunicati, video, materiali del Difensore civico sul sito internet.

Con VolontaRimini – CSV di Rimini



La collaborazione con VolontaRimini è iniziata ben prima del progetto regionale con i CSV, quando nel settembre 2009 il Centro ha invitato il Difensore civico regionale ad un incontro con le associazioni attive in ambito sociosanitario.

L'incontro con l'equipe del Centro (2 marzo 2012) e la successiva partecipazione di alcuni operatori alla formazione regionale ha permesso di costruire un percorso di formazione per le associazioni locali e due

iniziative pubbliche.

La formazione ha impegnato i volontari il 6 e il 23 novembre presso VolontaRimini e si è svolta in forma laboratoriale, con l'obiettivo di far conoscere concretamente gli interventi della difesa civica. Ha partecipato Carla Biso, Difensore del Comune di Riccione, l'ultimo difensore locale attivo sul territorio.

Il 31 maggio il Difensore civico è intervenuto come relatore all'incontro della campagna "L'Italia sono anch'io", alla quale peraltro aderisce, nel contesto più ampio di "InterAzione 2012 – Popoli in dialogo", la rassegna annuale dedicata all'intercultura e alla conoscenza delle diverse culture presenti sul territorio.

Il 27 novembre, all'interno della Settimana della salute mentale "Tutti uguali tutti diversi 2012", si è svolta una conversazione tra Daniele Lugli, Difensore civico regionale, e Andrea Canevaro, pedagoga dell'Università di Bologna, intorno al tema "La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane".

Una formazione regionale per operatori dei CSV

Bologna, 8 e 15 maggio 2012

Si è concluso martedì 15 maggio 2012 il percorso di formazione promosso dal Difensore civico regionale Daniele Lugli e rivolto agli operatori dei Centri Servizi per il Volontariato dell'Emilia Romagna.

Approfondire la conoscenza reciproca e avviare un percorso di collaborazione al servizio delle associazioni e dei cittadini. È stato questo l'obiettivo delle due giornate di formazione a cui hanno partecipato 14 operatori dei CSV provenienti dalle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Forlì-Cesena, Rimini e Ferrara.

Il primo appuntamento si è svolto martedì 8 maggio, presso la sede del Difensore civico. Una partecipazione ampia e convinta che conferma la positività del progetto di collaborazione iniziato nei mesi scorsi. Le giornate s'inseriscono, infatti, in un percorso già avviato con i CSV e con il loro Coordinamento regionale per promuovere la figura e le funzioni del Difensore civico presso le associazioni e i cittadini, attivando allo stesso tempo iniziative in ambito formativo e di promozione sulla tutela dei diritti.

Gli operatori presenti hanno potuto così conoscere in maniera approfondita le funzioni e le possibilità d'intervento del Difensore civico, anche attraverso casi concreti. Come ha ben rilevato Daniele Lugli, la consonanza tra i CSV e il Difensore civico è d'altronde naturale:

"I temi sono in gran parte gli stessi: difesa della salute, tutela dell'ambiente, supporto ai soggetti deboli, contrasto delle discriminazioni". Promuovere la difesa civica significa perciò fornire al cittadino un importante strumento per garantire i propri diritti nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Di notevole interesse è stata la convergenza nell'elaborare progetti futuri di collaborazione e formazione in merito a nuove problematiche che toccano la vita dei cittadini e delle associazioni e che richiedono un approfondimento per dare risposte efficaci. Ciò permetterebbe, inoltre, ai CSV di svolgere più incisivamente la funzione di advocacy, per

trasformarsi in luoghi proattivi di progettualità sociale al servizio della comunità locale.

Nel secondo incontro, martedì 15 maggio, il focus è stato incentrato sulle concrete modalità di inserimento della difesa civica nel lavoro di promozione, formazione, progettazione, sportello e consulenza dei Centri di Servizi per il Volontariato.

Gli strumenti individuati comprendono i materiali informativi diffusi sui media locali e nei punti nevralgici sul territorio, ma anche le nuove strategie di comunicazione che sappiano coniugare il web e la presenza reale in occasione di manifestazioni ed eventi legati al volontariato. Particolare rilievo è stato infine posto sulle fasce fragili della popolazione: cittadini stranieri, disabili, persone vulnerabili o in difficoltà economica. La presenza dei CSV sul territorio assume pertanto un valore assolutamente strategico per progettare e realizzare azioni e comunicazioni specificatamente rivolte a coloro che, più di altri, possono trarre vantaggio dalla difesa civica.

Il Difensore civico: ponte tra cittadini e istituzioni

Ferrara, 26 ottobre 2012

Il Difensore civico è una figura necessaria per cittadini e istituzioni. È il soggetto terzo che per competenza giuridica, capacità relazionale e sicura indipendenza può aiutare le amministrazioni a migliorare la loro azione e a ricostruire una relazione di fiducia con i cittadini, sempre più portati a ricercare il conflitto mediatico o nelle aule di giustizia per far valere le proprie ragioni.

Con queste parole si riassume l'intervento del Sindaco di Ferrara Tiziano Tagliani che ha concluso l'incontro di presentazione dell'attività del Difensore civico regionale svoltosi giovedì 26 ottobre in Castello Estense, presieduto dalla Vice Presidente della Provincia di Ferrara Carlotta Gaiani.

"Alla mia elezione come Difensore civico regionale, nel 2008, quasi tutti i Comuni del ferrarese avevano un loro difensore civico locale", ha spiegato Daniele Lugli. "I tagli intervenuti nel frattempo, con la Finanziaria 2010, hanno lasciato completamente sguarnito il territorio, una carenza sentita da chi ha necessità di tutela di fronte ad enti e servizi pubblici, solo in parte compensata dalla funzione di supplenza del mio ufficio, in Regione, e dalla relazione avviata con una rete di soggetti tra cui spicca certamente il volontariato".

Ferrara è una delle province da cui giunge il maggior numero di istanze al Difensore civico regionale. Dai ferraresi vengono poste all'attenzione questioni che riguardano primariamente sanità, ambiente, tributi, politiche sociali e accesso ad atti pubblici.

Le istanze possono essere presentate da singoli o associazioni molto semplicemente, basta anche una mail o una telefonata perché l'ufficio regionale vada a fondo nella questione ed esprima un parere autorevole. Parere che, nella maggior parte dei casi, viene seguito dalle amministrazioni.

Arrivavano dalla nostra provincia oltre 120 pratiche nel 2011, in diminuzione nel 2012, probabilmente per la distanza comunque percepita verso un Difensore che non è a due passi da casa. Da qui l'importanza di una buona collaborazione con soggetti intermedi quali il volontariato, le associazioni di consumatori, insomma il Terzo Settore.

Di integrazione e complementarietà hanno parlato tutti i soggetti intervenuti all'incontro.

Angela Alvisi, CGIL Confederale, ha auspicato che d'ora in avanti sia possibile "fare pezzi di strada insieme e in relazione" intorno a temi

delicati quali l'assistenza agli anziani, la sanità, la condizione di povertà dei minori, il raccordo tra i regolamenti comunali di accesso a servizi quali il trasporto scolastico o le mense. Ha inoltre sollecitato l'intervento del Difensore su alcune questioni specifiche di accessibilità del nuovo Ospedale di Cona.

Alessandra Ridolfi, Associazione Consumatori Utenti di Ferrara, ha portato un esempio concreto di intervento efficace da parte del Difensore civico regionale. Proprio la sua pronuncia ha fatto sì che la rimessa in funzione dei contatori dell'acqua danneggiati dal freddo intenso dell'inverno scorso non dovesse gravare completamente sui cittadini, ma Hera se ne assumesse la responsabilità.

"La tutela dei diritti dei più deboli è una questione di giustizia. Se ne occupa il volontariato", ha ricordato Vito Martiello, coordinatore di Agire Sociale – CSV di Ferrara, "ponendosi a sua volta come collegamento tra persone in difficoltà e livello istituzionale". In questi anni sono state tante le iniziative condivise da CSV, Difensore civico regionale e associazioni. "Dà autorevolezza e rafforza il ruolo delle associazioni", ha ripreso Martiello, "che non è di mera supplenza del servizio pubblico o erogazione di atti caritatevoli ma è, appunto, di intervento per la tutela dei diritti delle persone più fragili".

Tra queste rientrano certamente i detenuti. Anche Marcello Marighelli, che ne è il Garante dei diritti per Comune e Provincia di Ferrara, ha sottolineato le affinità tra il suo ruolo e quello del Difensore e ha ricordato impegni comuni in un lavoro culturale difficile, quello che introduce il tema della risocializzazione e non esclusione di chi ha sbagliato. Spicca tra tutte la "Cella in piazza" che nell'autunno scorso, in piazza Trento Trieste, ha portato centinaia di studenti e cittadini interessati a toccare con mano le condizioni di vita delle carceri italiane.

"Una iniziativa come questa serve a riportare all'attenzione degli amministratori l'importanza della difesa civica e a sollecitarci a ricostruirne una presenza forte sul territorio", evidenzia infine Carlotta Gaiani.

Incontri di formazione per le associazioni del riminese

Rimini, 6 e 23 novembre 2012

Si è concluso venerdì 23 novembre il modulo formativo sulla difesa civica per le associazioni del riminese, organizzato in collaborazione con il Centro Servizi per il Volontariato VolontàRimini e partecipata anche dagli operatori del Centro.

Dopo la presentazione generale dell'Istituto avvenuta il 6 novembre scorso, ai corsisti è stata proposta una selezione di casi affrontati positivamente dal Difensore civico regionale in ambiti diversi, dalla scuola alla sanità, ai trasporti pubblici, ai tributi.

Il lavoro in sottogruppi intorno ai casi, cercando di comprendere ogni volta qual era la richiesta specifica del cittadino e che tipo di intervento ha messo in campo il Difensore, ha consentito di sviluppare un confronto aperto sulle difficoltà più frequenti che singoli e associazioni incontrano nel rapporto con le istituzioni.

È stata rilevata nei cittadini la mancanza di strumenti nel comprendere i percorsi istituzionali e una generale esasperazione verso le complicazioni della burocrazia, nelle amministrazioni la frequente difficoltà nel comunicare in modo chiaro e la tentazione di rimbalzare da un ufficio all'altro la competenza ad intervenire.

In questo senso, pur in un quadro di risorse in continua decrescita, resta uno spazio importante per la difesa civica che è spesso mediazione, connessione tra istituzioni diverse, tensione ad una gestione dei servizi pubblici che, restando nella norma, si adatti in modo flessibile alle concrete esigenze dei cittadini.

Ha partecipato all'incontro Carla Biso, Difensore civico del Comune di Riccione e una tra i pochi Difensori comunali tutt'ora in carica dopo l'abolizione disposta dalla Finanziaria 2010.

L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti

L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti. Elementi di analisi e possibilità di intervento è il titolo di un percorso formativo realizzato negli ultimi mesi del 2012 dal Difensore civico regionale e dal Centro Servizi per il Volontariato VOLABO, a favore dei volontari della provincia di Bologna.

Si è articolato in un seminario pubblico, il 21 novembre 2012, e tre laboratori su vulnerabilità sociale (4 dicembre), ambiente (10 dicembre) e salute (14 dicembre).

Il seminario

Qual è l'impatto della crisi attuale sulla tutela dei diritti, e in che modo la difesa civica e il volontariato possono stimolare scelte di equità? È a queste domande che, da angolature diverse, hanno provato a rispondere Daniele Lugli, Difensore civico regionale, Franco Floris, direttore di Animazione Sociale e Christian Iaione, direttore di LABSUS, nel corso del seminario pubblico che si è tenuto mercoledì 21 novembre, presso VOLABO - CSV di Bologna.

Dopo l'introduzione ai lavori di Giancarlo Funaioli, Presidente di VOLABO, l'incontro si è sviluppato con una tavola rotonda moderata dalla giornalista Carla Chiappini.

"Diritti che richiamano etimologicamente alla possibilità di stare dritti, retti, di non curvarsi sotto il peso delle difficoltà che la crisi porta con sé" - ha introdotto Daniele Lugli. Il Difensore civico ha, infatti, sottolineato come la tutela dei diritti richiami le Istituzioni e i cittadini a difendere le persone più fragili ma anche a lottare contro ogni assuefazione alla progressiva perdita di tali diritti, in primis il diritto al lavoro e alla pace, fondamenta della nostra carta costituzionale.

Proprio il rapporto tra le istituzioni e i cittadini è stato il focus dell'intervento del direttore di LABSUS - Laboratorio sulla Sussidiarietà - Christian Iaione. Cogliere la crisi anche come possibilità, con spirito di apertura per mettere al centro delle politiche pubbliche il principio di sussidiarietà. *"Che non significa una ritirata del pubblico - ha sottolineato - ma il passaggio ad un'amministrazione che sa riconoscere e coinvolgere i cittadini attivi e i volontari che si impegnano per la tutela dell'interesse generale e dei beni comuni"*.

Tutelare e promuovere in maniera sussidiaria i beni comuni, (nell'accezione più ampia e corretta del termine che vi ricomprenda acqua, ambiente, salute, cultura, istruzione, spazi pubblici ecc...) significa, infatti, difendere i diritti fondamentali delle persone che fruiranno di questi beni.

Franco Floris, direttore della rivista *Animazione Sociale* del Gruppo Abele, ha invocato paradossalmente, "*meno solidarietà e più giustizia sociale*" per questa società frammentata e composta di persone vulnerabili e a rischio di esclusione sociale. Un rischio che tocca ormai non solo gli utenti tipici del mondo dei servizi sociali, dell'associazionismo e del volontariato (minori, stranieri, persone con problemi di salute mentale) ma anche gli studenti e i giovani cui è negata ogni speranza di cambiamento. Quali strade intraprendere per tutelare i diritti di questi? Floris chiede che tutti gli attori sociali, dalle associazioni alle istituzioni, riconoscano il profondo cambiamento sociale ed economico in atto. Non pensare, pertanto, che laddove c'è individualismo, non ci sia società, ma scoprire, accompagnare e sostenere tutte quelle scelte individuali che vanno nella direzione della cooperazione, della nuova mutualità, di nuovi stili di vita condivisi, da cui necessariamente discenderanno nuovi servizi a difesa dei diritti.

Sono seguiti interventi da parte di volontari e responsabili delle istituzioni. In particolare il Garante per l'Infanzia Luigi Fadiga ha ribadito il suo impegno per la difesa dei diritti dei bambini e degli adolescenti, anche con uno specifico progetto per i Minori Stranieri non Accompagnati, in collaborazione con i CSV.

I laboratori formativi

Si è svolto nel dicembre 2012 il ciclo di laboratori *Il ruolo di advocacy del Terzo Settore: quale collaborazione con la Difesa civica?* pensato per mettere a tema le potenzialità di una collaborazione tra volontariato e difesa civica a partire dai casi concretamente affrontati dall'ufficio regionale.

Tre le aree tematiche affrontate: vulnerabilità sociale (4/12), tutela dell'ambiente (10/12), salute e assistenza (14/12). I tre incontri sono stati caratterizzati dalla rivisitazione di casi già affrontati dal Difensore civico sui diversi temi e dalla discussione aperta sulle necessità percepite dalle associazioni. Sono state inoltre presentate al Difensore civico alcune istanze specifiche a proposito di pensioni e di disabilità.

Trasversalmente sono emerse alcune delle ombre che rendono difficile il rapporto tra cittadini (o associazioni) e amministrazioni pubbliche. Pesano sui primi la sensazione di non essere ascoltati, o di confrontarsi con una burocrazia immotivatamente oscura, con esiti di rassegnazione e contemporaneamente insofferenza, rifiuto di misurare le proprie aspettative con ciò che è realmente possibile nelle situazioni date. Non sembra più lineare il percorso di chi lavora nelle amministrazioni se si percepisce attaccato dai singoli o svalutato dall'opinione pubblica,

tentato di chiudersi in un'ottica difensiva al di là del compito che gli viene affidato.

Proprio in queste strettoie può avere un ruolo il Difensore civico il quale, evidentemente impossibilitato a risolvere le carenze di risorse imposte dalla crisi, si avvale della propria competenza e della propria terzietà per offrire a tutti i soggetti coinvolti un ascolto approfondito e disinteressato.

Allegato 9

Difesa civica regionale ed Enti locali

La dissoluzione della rete regionale della Difesa civica, conseguente alla soppressione dei Difensori civici comunali, ha reso del tutto inadeguata e quasi inoperante la normativa regionale sui rapporti tra Regione ed Enti locali, in relazione alla Difesa, e sul coordinamento dei Difensori operanti ai diversi livelli. L'assenza di una legge nazionale organica sulla Difesa civica, oggetto di poche e tra loro per nulla collegate disposizioni, ha indotto le Regioni, che hanno voluto occuparsene, a determinare l'ambito di competenza del Difensore regionale rispetto agli Enti locali e a indicare le modalità di rapporto e coordinamento del Difensore stesso con i colleghi operanti nelle Province e nei Comuni.

La Regione Emilia - Romagna ha dettagliatamente previsto all'art.2 della L.R. 25/2003 le funzioni del Difensore civico:

Art. 2 Funzioni del Difensore civico

1. Il Difensore civico interviene per la tutela di chiunque abbia un diretto interesse e per la tutela di interessi collettivi e diffusi, in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, comportamenti ritardati, omessi, o comunque irregolarmente compiuti da parte di uffici o servizi:

a) dell'Amministrazione regionale;

b) degli enti, istituti, consorzi, agenzie e aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o a controllo regionale;

c) delle Aziende Unità sanitarie locali e ospedaliere;

d) dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali;

e) degli Enti locali in forma singola o associata, su richiesta degli stessi, previa stipula di apposite convenzioni approvate dai rispettivi organi consiliari competenti.

2. Il Difensore civico esercita le funzioni previste da leggi statali e regionali.

3. Spettano, inoltre, al Difensore civico le iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e, in particolare, per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli.

4. Il Difensore civico può altresì segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni, sollecitandone la collaborazione, per il perseguimento delle finalità di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione di cui all'articolo 97 della Costituzione.

5. Il Difensore civico può inoltre intervenire invitando i soggetti, pubblici o privati, operanti nelle materie di competenza regionale e le società, associazioni o consorzi cui partecipa la Regione a fornire notizie, documenti, chiarimenti. Per detti soggetti sussistono i soli obblighi già previsti dalle leggi vigenti nei confronti dell'Amministrazione regionale. Il Difensore civico può segnalare nelle sue relazioni le eventuali mancate risposte ai suoi inviti.

Come si vede la disposizione sembra subordinare l'intervento del Difensore nei confronti degli Enti locali alla "stipula di apposite convenzioni", lettera e), primo comma. Si può dedurre dal comma 5 che un potere non subordinato ad alcuna previa convenzione gli sarebbe attribuito nelle materie che gli Enti stessi esercitassero su delega della Regione. Così come, rientrando gli Enti locali non convenzionati e privi di Difensore tra le "altre pubbliche amministrazioni" previste al comma 4, agli stessi il Difensore potrebbe comunque rivolgersi per ottenerne collaborazione al fine di superare disfunzioni rilevate. Nella mia pratica sul campo non mi è avvenuto di sentirmi opporre "eccezione di incompetenza" da Provincia e Comuni non convenzionati.

Come noto la reazione, da parte di Regioni ed Autonomie locali, è parea quanto meno tiepida per più ragioni che non è il caso di riprendere. Il risultato è stata la scomparsa, con il completamento del mandato, della generalità dei Difensori comunali, mentre le Province non hanno provveduto alla nomina, in accordo con i Comuni, del cosiddetto difensore territoriale. Numerose sono state le sollecitazioni rivolte in tal senso agli Enti locali della regione e alle loro rappresentanze ricevendo spesso assicurazioni di interessamento, ma scarso seguito pratico. Sola positiva eccezione è costituita dalla Provincia di Modena. Le vicende che hanno in tempi vicini riguardato le Province - radicali accorpamenti rimasti a mezz'aria - non hanno certo favorito l'attenzione al tema.

Dal 2011 non ho quindi più convocato il coordinamento previsto all'art.13 della citata legge regionale:

Art. 13 Coordinamento con i Difensori civici comunali e provinciali

1. Il Difensore civico regionale convoca periodiche riunioni con i Difensori civici provinciali e comunali al fine di:

a) coordinare la propria attività con quella dei Difensori civici locali, con la finalità di adottare iniziative comuni su tematiche di interesse generale o di particolare rilevanza e di individuare modalità organizzative volte ad evitare sovrapposizioni di intervento tra i diversi Difensori civici;

b) verificare l'attuazione ed il coordinamento della tutela civica a livello provinciale e comunale di cui all'articolo 11 del decreto legislativo n. 267 del 2000;

c) promuovere lo sviluppo della difesa civica sull'intero territorio regionale.

Mi sono parsi più efficaci un diretto contatto con i Difensori ancora presenti e un'azione volta a promuovere la Difesa sull'intero territorio, svolgendo varie iniziative nelle diverse realtà locali.

Si è cercato di intervenire anche sull'aspetto convenzionale. Già nel 2010 l'Ufficio di Presidenza, su mia proposta, ha adottato modalità di convenzione con le Province aperte all'adesione dei Comuni senza aumento del contributo richiesto a favore della Regione. Di tale possibilità si è avvalsa finora la sola Provincia di Ravenna con crescenti adesioni da parte dei Comuni, a partire dal capoluogo. La competenza in materia è infatti dell'Ufficio di Presidenza:

Art. 12 Convenzioni con gli Enti locali

1. La domanda di convenzione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera e) deve essere rivolta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale che la esamina ed approva ad ogni effetto il relativo atto, d'intesa con il Difensore civico.

Ho prospettato all'Ufficio di Presidenza, nel 2011 e ripetuto nel 2012, la possibilità per i Comuni che ne facessero richiesta di convenzionarsi con la Regione a prescindere dalla decisione delle Province, in una fase nella quale forte era l'incertezza sul loro stesso mantenimento. La presenza dei Difensori, più a livello comunale che provinciale, ne ha visto l'inserimento in varie rilevanti procedure, dal referendum locale a pratiche conciliative. La loro sparizione, con la mancata attivazione di un livello provinciale, è avvertita in vari casi come pregiudizievole e domande sono pervenute in tale direzione.

La questione, portata all'esame dell'Ufficio di Presidenza, come si è detto competente in materia, ha prodotto un orientamento a una soluzione normativa che risolverebbe in radice la questione. Si tratterebbe di affermare la competenza del Difensore regionale nei confronti degli Enti locali privi di un proprio Difensore. La convenzione diverrebbe così meramente eventuale, allo scopo di meglio definire forme di collaborazione e riparto degli oneri maggiori che gravassero sulla Regione.

Il tema era stato accennato, con la consueta attenzione, dal mio predecessore, ma non approfondito stante la ben diversa situazione della Difesa civica nei territori.

Ritengo che si possa rispondere positivamente, pur in assenza di una legge quadro sulla Difesa civica, visto il tenore delle norme nazionali che vi si riferiscono e le competenze regionali in materia. In primo luogo viene in evidenza la legge 15 maggio 1997 n.127, e successive

modificazioni, *Art.16 (Difensori civici delle regioni e delle province autonome)*

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome esercitano, sino all'istituzione del Difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle competenti in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.

2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica edella Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

L'estensione della tutela dei cittadini nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato operanti nel territorio regionale resterebbe mutila se si arrestasse, inspiegabilmente, alle porte della Provincia e del Comuni, l'ente ai cittadini più prossimo e rappresentativo. Mentre il Difensore avrebbe certo tutte le "funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione" nelle materie delegate a Stato o Regione potrebbero essergli sottratte le cosiddette competenze "proprie" degli Enti locali.

Al contrario si può osservare che al Difensore regionale è attribuito un potere particolarmente penetrante proprio nei confronti degli Enti locali:

D.lgs. 267/2000 Art. 136 - Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori

1. Qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Difensore civico regionale, ove costituito, ovvero dal comitato regionale di controllo. Il commissario ad acta provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

Sulla permanenza di tale potere in capo al Difensore regionale mantengo i dubbi già del mio predecessore. Tuttavia io stesso ne ho ricordato a un Sindaco la possibile applicazione, non essendone stata dichiarata l'incostituzionalità e a ciò ha fatto seguito l'adempimento. La vigenza della norma è ribadita da ampiamente motivate sentenze e condivisa dal Servizio legale della Regione, che ne ha compiuto un'attenta disamina. E' di tutta evidenza che tale potere, in capo al solo Difensore regionale dopo la soppressione del comitato di controllo, presuppone un'indagine estesa e penetrante sul carattere obbligatorio dell'atto e sull'adeguatezza

delle procedure poste o non poste in atto dall'Ente locale per il suo compimento. Anche sotto questo profilo si giustificerebbe quindi pienamente la competenza del Difensore regionale nella minore e generale funzione esercitabile nei confronti dell'Ente locale in riferimento a *provvedimenti, atti, fatti, comportamenti ritardati, omessi, o comunque irregolarmente compiuti*, come dispone il citato art.2 della ricordata legge regionale.

Infine di particolare rilievo ai nostri fini mi pare la Legge 7 Agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi"

Art. 25 - Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al Difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27. Il Difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il Difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si

sia rivolto al Difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione.

5. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono disciplinate dal codice del processo amministrativo.

In questo caso si evidenziano come particolarmente incisive la previsione del silenzio assenso da parte dell'amministrazione regionale, provinciale e comunale, con sospensione dei termini per l'impugnazione al TAR. L'aspetto più rilevante ai nostri fini è però la precisa applicazione del principio di sussidiarietà, cosiddetta verticale. In assenza del Difensore del livello interessato, dunque comunale o provinciale, *la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore.*

Se nei confronti degli Enti locali, in assenza di loro Difensori o anche in loro presenza, nel caso del controllo sostitutivo, sono attribuiti poteri al Difensore regionale che vanno ben oltre quelli usuali di informazione, sollecitazione, mediazione e proposta non sembrano sussistere ostacoli ad un'estensione della competenza attribuita dal citato art. 2 della legge regionale.

Dalla sommaria ricognizione effettuata mi sembra conclusivamente risulti confermata la possibilità prospettata in sede di Ufficio di Presidenza, con l'opportuno coinvolgimento della Conferenza delle Autonomie Locali.

La soluzione più semplice potrebbe essere la riformulazione della lettera e) del primo comma del ricordato art. 2.

Testo attuale:

e) degli Enti locali in forma singola o associata, su richiesta degli stessi, previa stipula di apposite convenzioni approvate dai rispettivi organi consiliari competenti

Testo proposto:

e) degli Enti locali privi di difensore civico, con possibilità di precisare tramite apposita convenzione modalità e oneri su richiesta degli stessi Enti locali

Allegato 10

Appalti in Emilia Romagna

Corruzione e criminalità organizzata anche in regione

È un aspetto particolarmente preoccupante della corruzione che non viene sottovalutato ed al quale è dedicata attenzione, anche con ricerche ed iniziative specifiche. Ad alcune, significative, ho avuto occasione di partecipare e posso dare testimonianza diretta. La Regione, riconoscendone presenza e pericoli connessi, si è mossa dando seguito concreto alla legge 9 maggio 2011 n. 3, "Misure per l'attuazione coordinata delle politiche regionali a favore della prevenzione del crimine organizzato e mafioso, nonché per la promozione della cultura della legalità e della cittadinanza responsabile". Risultano coinvolti due Comuni su tre, le Università e molte scuole, anche grazie a progetti proposti e attuati da associazioni non lucrative con iniziative in tutto il territorio. Tra questi anche l'utilizzazione a fini sociali di beni sequestrati.

Corruzione più in generale

Il Libro bianco sulla corruzione del Governo ha costituito un elemento di novità nella valutazione del peso della corruzione, come sottolineato dal Ministro Patroni Griffi: *La corruzione, infatti, è causa di ingenti costi economici ma anche sociali, perché determina la compromissione del principio di uguaglianza, minando le pari opportunità dei cittadini, così da rivelarsi uno dei fattori di disgregazione sociale. C'è un dato ripetuto, che meriterebbe un approfondimento, sulla rilevanza economica della corruzione: 60 miliardi all'anno, secondo la Corte dei Conti. Così pure si calcola nel 16% la percentuale degli investimenti dall'estero che la percezione della corruzione fa perdere. È evidente inoltre sul piano politico come la delegittimazione delle istituzioni democratiche, la sfiducia dei cittadini verso i loro rappresentanti abbiano radici importanti nella diffusione e profondità della corruzione. Non mancano studi che evidenziano come aumenti diseguaglianze già oggi intollerabili e aggravati la condizione dei poveri.*

Inchieste hanno riguardato amministrazioni, servizi, opere pubbliche nei nostri territori e la stessa Regione. Non sono emersi fatti corruttivi di grande rilievo e ciò anche per il confronto con situazioni scandalose rilevate in altre Regioni e territori. È una considerazione che non può soddisfare. C'è molto da fare per un'analisi approfondita e aggiornata, condizione per la prevenzione e l'efficace contrasto.

Consuete sconsolanti statistiche

Tre sono gli indici più utilizzati internazionalmente come misura della corruzione. L'Italia ha in ognuno punteggi sconsolanti. Nel Corruption Perception Index l'Italia ha un punteggio di 3.9 (6.9 media Ocse) su una scala da 1 a 10, dove 10 individua l'assenza di corruzione. Lo conferma Excess Perceived Corruption Index, che misura il discostarsi dai valori di corruzione attesi, con l'Italia

al penultimo posto nella classifica formata Ue «battuta» solo dalla Grecia.

Anche il Rating of control of corruption della Banca mondiale colloca l'Italia agli ultimi posti in Europa, con un andamento particolarmente negativo negli ultimi anni. L'indice va da 0 a 100, dove 100 indica l'assenza di corruzione. L'Italia é passata dal valore 82, rilevato nel 2000, ad un indice pari a 59 per il 2009.

Anche in questo campo la Regione, ripeto, può dare un contributo importante per l'attenzione che ha sempre dedicato, anche in termini di analisi, alla sicurezza e alla legalità. Nella percezione dei cittadini italiani, il primo posto spetterebbe alla corruzione politica, seguita da quella del settore privato e della pubblica amministrazione. Appare particolarmente necessaria, almeno nella nostra realtà, una valutazione della percezione e, ancor più, una conoscenza approfondita degli attori, della diffusione, dei meccanismi, degli effetti, degli strumenti e strategie per il contrasto.

Legge contro la corruzione

Altro elemento di novità, e assieme di delusione, è la legge anticorruzione del 6 novembre 2012, n. 190, definita un'occasione mancata dai maggiori esperti. Ricorda, tra questi, Alberto Vannucci:

La propensione alla corruzione non è iscritta nel patrimonio genetico di un popolo. Le tangenti erano di casa in Svezia e in altri paesi nordeuropei fino agli ultimi decenni del diciannovesimo secolo, proprio come oggi in Italia. Lo stesso a Hong Kong e Singapore, fino agli anni '70 del '900. Oggi questi paesi sono ai vertici delle classifiche sull'integrità semplicemente perché sono state approvate riforme incisive, applicate con rigore. Grazie a buone leggi, in quei paesi sono cambiati i modelli culturali che spingono all'onestà i funzionari e i cittadini. Un altro caso interessante è quello della Georgia, tra i paesi più corrotti del mondo fino a un decennio fa che in pochi anni ha superato l'Italia per livelli di trasparenza e integrità dei funzionari pubblici. Si tratta di esperienze diverse, caratterizzate dalla presenza di un'élite politica disposta a investire seriamente risorse di credibilità in una

battaglia non sempre popolare. Condizione che, dispiace dirlo, non si è finora verificata in Italia.

Lo conferma il giudizio netto sulla legge espresso dal procuratore capo di Bologna, particolarmente esperto in materia. Sono norme manifesto che colmano solo in parte il ritardo dell'Italia nel quadro internazionale e non danno strumenti per *accertare e sanzionare questi gravissimi reati che mettono in pericolo lo stesso sistema democratico ed economico.*

Appalti: legalità e corruzione

Negli appalti di ogni genere emergono sovente corruzione, con intervento o meno della criminalità organizzata. Emergono interi cicli illegali: dei rifiuti (dai traffici illeciti agli appalti per la raccolta e la gestione, alle bonifiche) e del cemento (dall'urbanistica alle lottizzazioni, dalle licenze edilizie agli appalti). Impianti eolici e fotovoltaici, grandi opere, emergenze ambientali e interventi di ricostruzione sembrano terreni ideali per una vasta gamma di reati. La legislazione nazionale continuamente aggiornata in applicazione della normativa dell'Unione Europea non pare in alcun modo in grado di porvi rimedio. È a livello europeo che occorre portare la riflessione, come forse si è cominciato a fare con l'ultima edizione del *Libro verde sulla modernizzazione della politica dell'UE in materia di appalti pubblici. Per una maggiore efficienza del mercato europeo degli appalti.* Quello che è chiaro è che il "mercato" non è in grado di correggersi ed evitare le distorsioni e le patologie legate alla corruzione. È una verità lapalissiana che le attività economiche, per svilupparsi, nel mercato necessitano di trasparenza, effettiva concorrenza, norme chiare al cui mancato rispetto corrispondono adeguate sanzioni. All'insufficienza della legislazione europea e a prassi discutibili diffuse nel continente il nostro Stato ha aggiunto, ad esempio, depenalizzazione del falso in bilancio e intrecci particolarmente fangosi tra politica, amministrazione e affari.

Le leggi regionali sugli appalti

In un quadro così sommariamente richiamato assume particolare rilevanza la legge regionale 26 novembre 2010 n. 11 "Disposizioni per la promozione della legalità e della semplificazione nel settore edile e delle costruzioni a committenza pubblica e privata". Regola un settore di grande importanza e delicatezza. Non si limita ai contratti pubblici, ma interviene sull'edilizia anche privata. Introduce forme di controllo nuove, che si vogliono più agili, chiare ed efficienti e misure che premiano le imprese virtuose. Questo obiettivo si persegue semplificando procedure, riducendo pratiche cartacee, evitando l'uso indiscriminato del massimo

ribasso d'asta negli appalti, aumentando i controlli nei cantieri, indispensabili per rilevare infiltrazione mafiosa e lavoro irregolare. A questo fine è dedicato il protocollo con le Prefetture, che estende per la prima volta in Italia le verifiche antimafia all'edilizia privata. In attuazione del protocollo si sperimenteranno indicatori sintomatici di anomalia degli appalti, per monitorare l'attività degli operatori pubblici e privati del settore durante tutto il ciclo dell'appalto. L'Osservatorio regionale dei contratti pubblici prevede infine controlli e segnalazioni alle Autorità con funzioni di vigilanza e investigazione.

Agli appalti relativi alle costruzioni si aggiunge, per le forniture, l'Agenzia, Intercent-ER, che promuove e sostiene il processo di ottimizzazione degli acquisti della Regione, ma a disposizione di ogni Ente pubblico operante nel territorio, gestendo un'aggiornata piattaforma tecnologica. L'esperienza acquisita nell'analisi della domanda, nella selezione dei fornitori, nel monitoraggio della fornitura stessa ne fanno uno strumento prezioso a garanzia di legalità e trasparenza.

A completare il quadro si segnalano essere allo studio *Disposizioni per la promozione delle legalità e della responsabilità sociale nei settori dell'autotrasporto, facchinaggio, movimentazione merci e servizi complementari*.

Il protocollo d'intesa siglato con le prefetture mira anche in questo settore ad estendere i controlli a tutti gli appalti e i subappalti di servizi e forniture considerati "sensibili".

Terremoto e ricostruzione

Già gli effetti del terremoto hanno in alcuni casi, anche nei nostri territori, chiamato in causa la qualità delle costruzioni realizzate. Ma le preoccupazioni maggiori riguardano la ricostruzione, nella quale è decisivo fare presto e bene. Per la vastità e peculiarità dell'area interessata non solo edilizia e urbanistica, pur relevantissime, sono coinvolte, ma l'intera economia. Le cifre in gioco e la situazione di emergenza sono di sicuro richiamo per clan mafiosi, alcuni già presenti nel territorio. Gli strumenti dei quali la Regione si è dotata, la collaborazione con le Istituzioni preposte a vigilanza, controllo e repressione sono sottoposti a una prova particolarmente impegnativa ed ineludibile. L'applicazione più attenta e accompagnata da sussidi adeguati del D.L. n. 74/2012, convertito con la L. 122/2012 è un banco di prova. Prevede infatti opportunamente l'adozione di un complesso sistema di prevenzione delle ingerenze della criminalità organizzata nel processo di ricostruzione delle località interessate da eventi calamitosi.

L'impegno, al quale nel limite delle mie competenze (e ancor più limitate capacità) mi piacerebbe contribuire, è quello sia di evitare i disastri di pessime "ricostruzioni", seguite agli altri terremoti, che di collaborare a un sistema di appalti secondo legalità, trasparenza, efficienza.

Allegato 11

Intervista al Garante della partecipazione

Come nasce la legge regionale sulla partecipazione?

L'idea di istituire presso la Regione una autorità indipendente a garanzia della partecipazione era presente da tempo. Nel 2009 due consiglieri del Pd, Mazza e Mezzetti, avevano presentato un progetto di legge che richiamava la norma 69/07 della Toscana, a tutt'oggi con noi l'unica Regione ad essersi dotata di una legge organica sul tema.

Il progetto è rimasto giacente sino alla scadenza elettorale ed è stato approvato nella volata finale della scorsa legislatura, all'unanimità.

Che impatto ha avuto questa nuova normativa?

Passata a febbraio 2010, la legge è rimasta sostanzialmente inattuata fino all'autunno 2010, quando nel novembre mi è stata affidata questa responsabilità, e l'attività è realmente iniziata nel 2011 con l'ulteriore nomina del nucleo tecnico di integrazione con le autonomie locali, il cui compito principale è quello di redigere una relazione annuale sullo stato della partecipazione nella nostra regione.

Nel maggio 2011 il nucleo tecnico si è insediato. Abbiamo lavorato alla prima relazione annuale e a giugno 2012 si è tenuta in Assemblea Legislativa la prima sessione annuale sulla partecipazione, dove oltre a presentare lo stato dell'arte abbiamo approvato il programma annuale regionale.

Alla fine di giugno 2012 abbiamo pubblicato il primo bando per i contributi alle realtà locali e in ottobre la graduatoria dei progetti finanziati, che partiranno nel 2013. Abbiamo impegnato complessivamente 200.000 Euro.

Come si è sviluppata la collaborazione tra Assemblea e Giunta?

La legge prevede una continua interazione tra Assemblea Legislativa e Giunta, e devo dire che abbiamo lavorato con un buon accordo. La direzione generale Affari istituzionali e organizzativi della RER si è occupata di predisporre il bando, noi in AL della certificazione dei progetti e dell'istruttoria sugli stessi per stabilire i finanziamenti.

Come definirebbe la sua figura di Garanzia?

La prima significativa differenza tra la nostra realtà e quella della vicina Toscana è che la figura del Garante della partecipazione, che lì è un'autorità indipendente, da noi è stata derubricata ad una figura di

tecnico interno che acquisisce un incarico aggiuntivo ed è una figura di supporto tecnico, gestionale e organizzativo, più che una vera e propria autorità.

Io ho sostanzialmente competenze di promozione della partecipazione e di supporto tecnico metodologico, e poi un ruolo definito di mediazione che però non ha un valore sostitutivo dell'operato di altri organi.

La promozione si traduce nell'attivazione di percorsi formativi e consulenze ai soggetti che vogliono sviluppare processi partecipativi. A supporto, come previsto dalla norma regionale, un sito web dedicato veicola tutte le attività.

Ho poi un compito di valutazione in itinere ed ex post dei progetti finanziati che si lega all'attività di certificazione, intesa come una sorta di validazione ex ante che i progetti siano corrispondenti con ciò che la legge definisce come "partecipazione".

È stato compreso il senso di questa "partecipazione"?

Uno dei problemi principali che abbiamo affrontato, è stato proprio quello di promuovere una partecipazione vera. Spesse volte vengono pubblicizzate come attività partecipative quelle che si risolvono nella semplice consultazione o informazione dei cittadini, una comunicazione pubblica istituzionale appena un po' accentuata. Uno degli aspetti positivi della legge è che, pur senza vincolare a specifiche metodologie, definisce in modo chiaro l'attività partecipativa.

Deve rappresentare – provo a sintetizzarlo - un accesso dei cittadini alla sfera decisionale. E deve essere incardinata nel procedimento. Certo, non tanto da condurre, da sé sola, alla scelta dell'Ente, ma degna di essere presa in considerazione, tanto che l'amministrazione deve dare motivazione qualora assuma una decisione diversa da quella emersa nel processo partecipativo. E difatti, durante la procedura di partecipazione l'Ente si obbliga a sospendere i procedimenti amministrativi in corso per un periodo di sei mesi, al massimo prolungabile di altri sei, proprio per attendere che i cittadini si esprimano. A diritto vigente credo sia questa l'unica soluzione possibile, sono poi i rappresentanti eletti i responsabili ultimi nella gestione del territorio.

Come valuta il termine di legge di 6 mesi, ed eventualmente altri 6, per le procedure di partecipazione?

Credo sia una scelta giusta perché fare partecipazione non diventi un modo per non decidere mai, o per intralciare le decisioni con una forma di antagonismo.

Quale risposta avete ricevuto al bando?

Il bando ha avuto comunque un buon successo complessivo. Ci sono stati presentati 69 progetti, sicuramente di più di quanti ci aspettavamo. Quasi tutti sono stati certificati e 12 effettivamente finanziati. Nell'insieme la progettazione regionale dà conto della variegata capacità di progettare e della eterogeneità del nostro territorio.

Il bando aveva dato dei criteri di priorità – welfare, politiche sociali e del territorio – ed una trasversale, di operare in zone terremotate.

L'ampiezza della partecipazione dà conto di un ascolto, una vivacità degli enti locali, e al tempo è l'effetto delle difficoltà attuali che portano le amministrazioni a coinvolgere maggiormente i cittadini, ad includerli, anche per favorire la conoscenza dei processi. La scarsità di risorse genera tensioni e un modo intelligente per ridurle è prevenirle avviando processi partecipativi.

Si può fare partecipazione in molti modi. L'Assemblea ha dato delle indicazioni?

No, non abbiamo opzionato una metodologia. Con alcune si arriva comunque ad una decisione, ad esempio la giuria di cittadini. Altre possono non portare ad un livello di convergenza adeguato. La mancanza di definizione è un aspetto della legge che io valuto in positivo. La Regione non ha detto *come* fare partecipazione. Ha indicato alcuni mattoni necessari – il tavolo di negoziazione, l'inclusione di tutti gli interessi anche in itinere, una politica di comunicazione e l'accessibilità dei documenti –, che possiamo ritrovare in diverse metodologie. Queste ultime verranno valutate sul campo nello svolgimento dei progetti e, soprattutto, nessuna metodologia è adatta per qualsiasi tipo di scelta. In alcune situazioni il livello di complessità è tale che, a mio avviso, occorre assicurare ai cittadini le competenze necessarie a partecipare a ragion veduta – e, al tempo stesso, non va corso il rischio di ricominciare sempre da zero, ignorando il patrimonio di esperienza e conoscenza già presente.

E se al termine del percorso non si è deciso niente?

Può accadere anche che le procedure partecipative non arrivino al risultato, il finanziamento è sul processo, sul metodo, non sul fatto che si raggiunga un accordo. Il processo può anche arrivare ad una decisione non condivisa.

Il bando verrà ripetuto?

Sì, il bando si rifarà. Abbiamo il compito di migliorare rispetto all'esperienza precedente, da cui possiamo imparare. Credo vada trovato

il modo di dare valore alla qualità progettuale, includendola nei criteri di valutazione della fase di certificazione dei progetti. Questo inserisce un elemento di discrezionalità che considero ineludibile, che deve essere spiegata attentamente e in questo senso non significa parzialità, anzi assicura concretezza e valore delle proposte che verranno presentate. Ricordo che gli altri requisiti sono tutti oggettivi: settore di intervento, presenza di petizioni o istanze sul punto, cofinanziamento da parte dell'amministrazione.

L'altra modifica che proporrò, è di stabilire un tetto di costo per i progetti, così da favorire le micro progettazioni che, a mio avviso, sono le più promettenti.

Lei ha anche compiti di mediazione. C'è relazione con il ruolo svolto dal Difensore civico regionale?

Direi di no. Io non posso intervenire su richiesta di un singolo; entro in causa soltanto a fronte di una raccolta di firme, o comunque di una richiesta, da parte di un certo numero di cittadini, definito in percentuale sulla popolazione comunale.

Quante richieste sono arrivate?

Una richiesta formale, riguardava il riuso di un bene in un Comune di quasi 5.000 abitanti. I cittadini hanno scritto e noi siamo intervenuti per assicurare il contatto, abbiamo dato materiale di supporto... Devo dire che è andata molto bene. A volte c'è bisogno dell'innesco per parlarsi e magari di qualche strumento in più, che non dev'essere dato per scontato. È ben comprensibile che un piccolo Comune non possa avere al proprio interno esperti di tematiche partecipative.

La legge prevede anche un'attività di formazione.

Abbiamo redatto una prima bozza di percorso formativo e una delle cose urgenti per il 2013 è svilupparlo, con geometrie variabili, pensando ad un corso lungo ma fruibile per moduli.

Qualcosa la nostra Regione ha già fatto, di qualità ma poco portato all'operatività. L'intervento dei grandi esperti è utile se fa parte di un percorso direi quasi di "addestramento", termine poco elegante che però dà l'idea di qualcosa che sia calato nel lavoro degli operatori.

Quale giudizio può dare della legge?

Il giudizio fin qui è positivo: nonostante le difficoltà del momento siamo riusciti a promuovere il bando, a finanziare dei progetti, cominciamo ad avere un'esperienza su cui ragionare.

Una valutazione più approfondita sarebbe prematura. Ne riparleremo dopo almeno un triennio di attività, quando i progetti saranno conclusi e dopo ancora, cercando di capire se creano capitale sociale. Gli strumenti di partecipazione devono entrare nel modo di operare dei funzionari, nel loro quotidiano. Essere partecipativi non vuol dire fare l'Open Space Technology ma avere un procedimento di ascolto, di ascolto vero, nell'ambito dei procedimenti amministrativi. Dopo di che ci sarà il caso specifico dove è opportuno un OST.

La sfida nei prossimi anni è quella di creare una comunità regionale dove la partecipazione sia realmente stimolata dai cittadini e praticata dagli enti locali.

Progetti partecipativi finanziati con il Bando 2012

Ente proponente	Titolo del progetto
Unione Comuni Bassa Reggiana	Dopo il terremoto: più vicini- più sicuri /più sicuri- più vicini
Comune Bologna	Bologna Par Tot: Percorsi di partecipazione sulla fruizione condivisa degli spazi urbani
Comune Predappio (FC)	Fiumana Partecipa!
Comune Bagnacavallo (RA)	Qui c'entro: Identità, mobilità, aggregazione, le trame urbane di rigenerazione del rapporto tra frazioni e centro storico
Comune Crevalcore (BO)	Rilancio delle attività commerciali del centro storico e zone limitrofe
Comune Ferrara	Laboratori partecipativi di prevenzione del danno sismico
Comune Nonantola (MO)	C'entro anch'io! Una nuova vivibilità per Nonantola
Comune Argenta (FE)	Uno più uno uguale a tre
Comune Faenza (RA)	Rigenerare il sociale
Comune Casalecchio di Reno (BO)	Laboratori del presente
Comune Brisighella (RA)	Progetto strategico "Brisighella comunità ospitale"
Comune Rimini	Empowerment e qualità del lavoro – un processo di partecipazione per il territorio di Rimini

Allegato 12

Quaderni e pubblicazioni del Difensore civico

Ha avuto un seguito nel 2012 la pubblicazione dei Quaderni del Difensore civico, ai quali si sono affiancate ulteriori pubblicazioni realizzate in collaborazione con altri soggetti istituzionali.

I Quaderni del Difensore civico pubblicati nel corso del 2011 sono:

N. 1/12 – Il Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2011



È la relazione sull'attività svolta dal Difensore civico regionale 2011. Comprende una rendicontazione sui progetti in corso e sulle istanze trattate. La relazione dà conto anche delle iniziative assunte su diversi temi: difesa dei diritti di cittadinanza, partecipazione alla rete dei Difensori civici del Mediterraneo (AOM), minori stranieri non accompagnati, collaborazione con i Centri Servizio per il volontariato, sensibilizzazione sui problemi del carcere ed altro ancora.

N. 2/12 – I Centri di assistenza e supporto alle vittime di reato



Il supporto alle vittime di reato è un compito raccomandato a livello internazionale e poco sperimentato nel nostro Paese. Tuttavia, alcune delle più significative sperimentazioni italiane si trovano in Emilia Romagna. Lo studio mette a fuoco i principali bisogni delle vittime di reato e presenta una ricognizione della normativa e delle esperienze dei Victim Support in Europa e in Italia.

N. 3/12 – I MSNA diventano maggiorenni: buone prassi tra accoglienza e integrazione



Il Quaderno presenta il report della ricerca "Superare le solitudini – II fase", condotta dall'Università di Ferrara in collaborazione con il Difensore civico, tramite focus group con operatori che nei servizi o nel terzo settore sono impegnati a tutela dei minori stranieri non accompagnati. È completato dalla illustrazione di alcune tra le buone prassi presentate all'omonimo seminario del 24 maggio 2012.



N. 4/ 2010 - Il Codice contro le discriminazioni, II edizione

È tornato in stampa il “Codice contro le discriminazioni”, elaborato dall’ufficio del Difensore civico nel 2010 e ora riproposto in una versione aggiornata. Raccoglie tutte le normative, specifiche e aspecifiche, in materia di tutela contro le discriminazioni a livello internazionale, europeo, nazionale e dell’Emilia Romagna. Oltre a presentare norme di carattere generale, il Codice tratta di: disabilità; razza, gruppo culturale, etnia, nazionalità e religione; genere; discriminazioni sul lavoro.

Ulteriori pubblicazioni

F. Corleone, A. Pugiotto (a cura di), Il delitto della pena, ed. Hoepli, 2012



Il volume raccoglie gli atti del ciclo di incontri “Libri dietro le sbarre” promosso tra settembre e ottobre 2011 a Ferrara per iniziativa del dottorato di ricerca in Diritto costituzionale dell’ateneo estense, sul tema del carcere, della pena e delle vittime. Contiene, tra gli altri, l’intervento di Daniele Lugli, Difensore civico regionale, nell’introduzione al testo di Luigi Manconi e Valentina Calderone, *Quando hanno aperto la cella. Stefano Cucchi e gli altri.*

Allegato 13

La medicina difensiva

Bologna, 17 maggio 2012

L'ufficio del Difensore civico regionale ha partecipato al convegno *La medicina difensiva tra equità, consenso, partecipazione e sostenibilità del sistema sanitario* promosso da CittadinanzAttiva Emilia Romagna il 17 maggio 2012 nell'ambito della fiera Exposanità.

Programma

Mimma Modica Alberti, Coordinatore nazionale Giustizia per i Diritti, Cittadinanzattiva

Presentazione del volume "La responsabilità medico-sanitaria e mediazione delle controversie" - Aracne Editrice

Interventi

Valeria Fava, PIT Cittadinanzattiva nazionale

Andrea Minarini, Risk Manager AUSL Bologna

Alessandra De Palma, Risk Manager AOSP Bologna

Antonio Sasdelli, Direttore Amministrativo Istituto Rizzoli Bologna

Francesco S. Violante, Direttore Unità operativa Medicina del lavoro Università di Bologna, Policlinico S.Orsola/Malpighi

Giovanna Gigliotti, Responsabile Liquidazione Unipol Assicurazioni

Ilario Fanciullo, Ufficio Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

Mario De Riso, Giustizia per i Diritti Parma - Cittadinanzattiva Emilia-Romagna

Pierluigi Guidastrì, Giustizia per i Diritti Modena - Cittadinanzattiva Emilia-Romagna

Chiara Stranieri, Coordinatrice PIT Regionale Cittadinanzattiva Emilia-Romagna

Chiara Gallo, Giustizia per i Diritti Bologna - Cittadinanzattiva Emilia-Romagna

Che cos'è la medicina difensiva

La medicina difensiva viene definita come l'insieme delle pratiche diagnostiche o terapeutiche effettuate non con l'obiettivo di curare il paziente ma per mettere il medico al riparo da eventuali responsabilità successive agli interventi sanitari.

Può essere praticata con modalità:

- *positive*: il medico prescrive molti esami diagnostici, anche inutili, per dimostrare che ha fatto tutto quello che era possibile e esentarsi quindi da ogni responsabilità;
- *negative*: il medico si astiene dal compiere operazioni o interventi a rischio per escludere fin dall'inizio la propria responsabilità.

I contenuti essenziali del convegno

Al convegno è emerso un aumento delle segnalazioni dei cittadini, che come sempre si presta ad una duplice interpretazione: dipende da una presa di coscienza dei propri diritti da parte dei cittadini o da un reale aumento nei casi di malasanità? E poi, il reclamo può mettere in discussione il modo di agire del servizio sanitario o il risultato raggiunto, anche con il massimo delle cure?

Gli URP delle aziende sanitarie e degli ospedali ricevono i reclami e li gestiscono operando un primo triage simile a quello di un pronto soccorso: hanno codice verde i rilievi riguardanti i tempi di erogazione delle cure, giallo le contestazioni su aspetti tecnico-professionali degli operatori e rosso i casi di evento avverso.

Una prima esperienza di gestione dei sinistri con un'unica compagnia di assicurazione di area vasta è in corso a Bologna e Ferrara, con condizioni uniformi applicate sia per le AUSL che per i cittadini. Va inoltre ricordata la delibera di Giunta 9 novembre 2009 n. 1706 che dispone la gestione diretta del contenzioso da parte delle AUSL per importi sotto i 100.000,00 euro.

La normativa sugli strumenti di conciliazione trova difficoltà di applicazione in ambito sanitario. Le AUSL non si sono attrezzate per definire le controversie con la mediazione obbligatoria, d'altra parte la gestione interna delle procedure di conciliazione non assicura all'utente l'imparzialità.

Nelle udienze esterne i tentativi falliscono spesso perché le Aziende stesse non si presentano all'udienza promossa dal cittadino. Vi sono inoltre problemi di extraterritorialità nella gestione della mediazione quando il paziente proviene da fuori regione.

I relatori hanno osservato che spesso, più che di un accordo economico sul risarcimento del danno, si tratta di ricostruire una relazione di fiducia tra medico e paziente, magari con delle scuse formali comunque difficili da ottenere.

In quest'ottica lavora anche il Difensore civico regionale, la cui figura è stata presentata durante i lavori proprio come possibile strumento di ricomposizione dei conflitti. Il Difensore stesso, nella gestione delle istanze, svolge un ruolo di mediatore e punta alla ricerca di soluzioni

condivise, con effetti deflattivi sulla giustizia ordinaria anche in materia di accesso agli atti delle AUSL o di altri soggetti pubblici in genere.

Proposte emerse

Dai lavori sono state delineate alcune proposte per il futuro.

Una prima area di intervento risponde al proliferare degli organismi di mediazione e richiede di introdurre una carta di qualità sia per i servizi che per i mediatori, prevedendo organismi specializzati in materia sanitaria.

In fase preventiva, invece, poiché molte controversie nascono per mancanza o difficoltà di comunicazione, è stata condivisa la necessità di promuovere un migliore rapporto medico-paziente con una formazione, sulla gestione dei conflitti e sulla comunicazione, rivolta a tutti gli operatori della sanità (urp, personale sanitario e amministrativo) e agli studenti che si preparano a diventare medici.

Una migliore comunicazione andrebbe introdotta anche nelle forme di comunicazione sui rischi, passando da un modulo di liberatoria standardizzato, non negoziabile dai cittadini ed inutile ai fini della prevenzione del contenzioso, a modalità di comunicazione più personalizzate ed efficaci. Tutto ciò al fine di favorire e diffondere una cultura della risoluzione alternativa delle controversie.

Allegato 14

Difesa civica e servizi pubblici

Nel corso dell'anno è stata ulteriormente consolidata una gestione delle istanze condivisa ed integrata con le altre Autorità di garanzia regionali e nazionali.

Le questioni relative ad *acqua e rifiuti* sono state segnalate all'Agenzia per i Servizi Idrici ed i Rifiuti dell'Emilia-Romagna, che ha garantito un supporto tecnico specialistico determinante nella gestione dei reclami. Inoltre, laddove presenti, sono stati coinvolti i Comitati Consultivi degli Utenti che, a loro volta, hanno interessato il Difensore civico su questioni loro sottoposte.

Le questioni relative alle forniture di *energia elettrica e gas* sono state segnalate allo Sportello per il Consumatore istituito presso l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas che, nei procedimenti avviati su impulso del Difensore civico, ha fornito gli aggiornamenti necessari.

Le questioni riguardanti il *trasporto pubblico* hanno visto il coinvolgimento della Direzione Generale Trasporti della Regione, oltre che delle società esercenti.

La trattazione condivisa delle istanze nel settore dei servizi pubblici si è completata anche con il coinvolgimento delle Associazioni di consumatori che hanno contribuito a far emergere richieste di tutela e a garantire una maggiore rappresentanza degli utenti. Si segnalano in particolare le collaborazioni con Cittadinanza Attiva, Federconsumatori e Associazione Consumatori Utenti, per le segnalazioni in materia di servizi pubblici e per i contributi reciproci in materia di conciliazione e mediazione.

Interventi d'ufficio

Gli interventi del Difensore civico non si sono limitati ad affrontare il singolo problema ma hanno mirato a rimuoverne le cause ad un livello più generale.

Si è migliorata, grazie anche all'intervento del Difensore, l'informazione ai viaggiatori pendolari sulla possibilità di ottenere un mese di abbonamento gratuito al trasporto ferroviario per compensare i disagi patiti a causa della neve e in generale per ritardi e soppressioni corse. Il Servizio regionale conduce una costante rilevazione dei disservizi che si verificano sulla rete ferroviaria. Visti nel complesso non denunciano la criticità di una situazione come percepita in particolare dai pendolari. Per

gli stessi, i tabelloni sembrano indicare che il treno, se partirà, non lo farà prima dell'orario indicato.

Un'altra iniziativa d'ufficio ha riguardato l'accessibilità al taxibus nel ferrarese affinché persone presenti alla fermata ma che non avevano prenotato potessero usufruire del trasporto. Il gestore ha dato istruzioni per garantire il servizio alle persone presenti alle fermate, naturalmente nel limite dei posti disponibili.

Altra questione di accessibilità al trasporto pubblico è stata sollevata dall'ufficio riguardo alla possibilità, per persone disabili, di attivare l'abbonamento a tariffa agevolata nei primi mesi dell'anno. Il ritardo nella adozione dei criteri di ripartizione dei costi ha determinato una disparità tra nuovi e vecchi abbonati e differenti comportamenti nei territori, a seconda che i gestori locali si siano attivati o meno, pur in assenza degli accordi regionali. L'attività di sensibilizzazione rivolta verso i gestori e il chiarimento ottenuto dalla Direzione Generale Trasporti ha consentito di superare questa situazione.

Un'opera di sensibilizzazione è stata avviata anche nei confronti dei gestori di tutti i servizi di pubblica utilità (luce, gas, acqua, trasporti) al fine di garantire una maggiore diffusione delle carte dei servizi, da rendere sempre più chiare e aggiornate, in attuazione della Legge 27 del 24 marzo 2012, art. 8: *"Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali ... indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio..."*.

Va nella stessa direzione l'intervento per sollecitare comunicazioni comprensibili agli utenti in merito alle modifiche del contratto di somministrazione di gas. A motivare il cambiamento agli utenti era una complicata formula matematica. Il gestore è stato invitato a predisporre comunicazioni intellegibili, con riferimento anche a periodi pregressi o a fasce di consumo.

Rapporto con Equitalia

Le istanze relative ai servizi pubblici abbracciano un arco temporale molto ampio che inizia ancor prima dell'instaurazione del rapporto contrattuale con il gestore e prosegue anche quando il rapporto si è concluso. Si pensi, ad esempio, all'impossibilità di attivare un'utenza o di passare ad un nuovo gestore, oppure alle contestazioni su pagamenti risalenti negli anni. In questi ultimi casi il rapporto cittadino/ente/Difensore tipico dei procedimenti di difesa civica si arricchisce dell'ulteriore soggetto chiamato a riscuotere le somme contestate, Equitalia o altri concessionari incaricati. Anche in tali casi il

Difensore civico è intervenuto, giungendo in alcuni casi ad ottenere l'annullamento totale o parziale della cartella e, in altri, la restituzione delle somme pagate per l'iscrizione/cancellazione dell'ipoteca illegittimamente iscritta.

Nei rapporti con Equitalia si segnala la tempestività delle risposte fornite grazie anche al canale privilegiato che la società ha deciso di dedicare al Difensore civico e che in qualche caso è giunta nella stessa giornata. Come è noto l'attività di Equitalia è al centro di critiche e iniziative da parte di enti che ne hanno fin qui utilizzato il servizio, volte ad effettuare in proprio la riscossione dei crediti nei confronti dei cittadini. Nell'esperienza della nostra regione si è constatata attenzione nei confronti dei cittadini per fornire informazioni precise sulla situazione debitoria, sulle possibilità, divenute proprio nel 2012 più favorevoli, di rateazione per debiti fino a 20.000 euro, e sulla disponibilità a fare da tramite con l'ente creditore. Resta la difficoltà o l'impossibilità, da parte di una quota crescente di persone, nel far fronte a situazioni debitorie divenute nel tempo non sostenibili.

Allegato 15

L'ambizione: il servizio civile per tutti

Intervento di Daniele Lugli al convegno "Avrei (ancora) un'obiezione",
Firenze, 15-16 dicembre 2012

Una semplice constatazione: il servizio civile ha radici nell'obiezione, nell'opposizione alla guerra.

Non ripercorro la storia del servizio civile nazionale, affiancato a quello sostitutivo degli obiettori e poi, con la sospensione della leva, rimasto solo, né del suo sviluppo promettente e del rapido declino, se non per dire che l'impegno di un Ministro lo ha salvato per ora dall'estinzione, sia pure ridotto a un'ombra.

*L'impegno contro la guerra basterebbe a proporlo per tutti. Scrive un Papa non dimenticato: *Alienum est a ratione bellum*, incompatibile con la ragione è la guerra. Il rifiuto della guerra è la condizione preliminare per un nuovo orientamento, aggiunge Aldo Capitini. E l'ONU nasce da Noi popoli delle Nazioni unite, decisi a salvare le future generazioni dal flagello della guerra... Lo chiede la nostra Costituzione esplicitamente all'art. 11 L'Italia ripudia la guerra come strumento di offesa alla libertà degli altri popoli e come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali; consente, in condizioni di parità con gli altri Stati, alle limitazioni di sovranità necessarie ad un ordinamento che assicuri la pace e la giustizia fra le Nazioni; promuove e favorisce le organizzazioni internazionali rivolte a tale scopo.*

Perché il ripudio sia effettivo, in un tempo che registra il massimo dei conflitti dalla fine della guerra (secondo il rapporto Caritas, Famiglia Cristiana, il Regno) e il massimo della spesa militare, occorrono però azioni concrete da parte delle generazioni presenti. Forse è giusto ricordare che il servizio civile internazionale nasce dall'iniziativa di Pierre Ceresole che, con un gruppo di obiettori alla prima guerra mondiale, si dedica alla ricostruzione di un paese distrutto dal conflitto. E Piero Pinna, obiettore dal 1948, chiede in alternativa al servizio militare di essere addestrato a ricercare e rendere inoffensive bombe inesplose e ordigni bellici. Non solo a lenire le conseguenze della guerra, ma a prevenirla, a intervenire con efficacia mira l'inattuata proposta di Alex Langer di un corpo civile di pace europeo.

A questi fini sarebbe decisivo un servizio civile universale, aperto anche agli stranieri, ai quali invece, in contrasto con l'art. 10 della Costituzione, riserviamo disposizioni infami appena attenuate dalle pronunce di giudici italiani e internazionali. Una giudice a Milano si pronuncia per il servizio civile di un giovane straniero regolarmente presente. L'indicazione non è colta e la sentenza deprecata. Un servizio civile aperto promuoverebbe concretamente cultura e ricerca, tutela del patrimonio ambientale, storico e artistico, art. 9. In un servizio con la presenza di tanti giovani di diverse provenienze e culture si sperimenterebbe la saggezza dell'art. 8 che proclama tutte le confessioni religiose egualmente libere davanti alla legge, mentre l'art. 7 apparirebbe, com'è, il portato di un passato da superare. E si avvertirebbe la pregnanza della tutela delle minoranze, a partire dalla lingua d'uso, art. 6. L'aderenza alle diverse condizioni farebbe sperimentare il senso ed il valore delle autonomie locali, art. 5.

Stretta è la connessione del servizio civile per tutti con l'art. 4 La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto. Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società. È il diritto dovere fondante la nostra stessa Costituzione: studio e lavoro per i giovani, gli adulti, gli anziani secondo possibilità e scelta. Lo pensa già al confino, durante la guerra, Ernesto Rossi, mentre stila con Spinelli e Colorni il Manifesto federalista. In Abolire la miseria disegna un esercito del lavoro, alternativo a quello militare, di ragazze e ragazzi che ha il compito di fornire i beni di prima necessità, di garantire i diritti fondamentali al cibo, alla salute, all'abitazione e di costituire il momento di assunzione, nel lavoro, piena responsabilità di cittadini. È un progetto da riprendere molto seriamente nella consapevolezza anche della gravità della disoccupazione giovanile e dei pericoli che corre la nostra stessa convivenza. La disoccupazione di massa apre la strada a regimi brutali e autoritari, come la storia e la cronaca attestano.

Un servizio civile per tutti - qualche piccolo esempio positivo c'è: potrei citare quello emiliano romagnolo che conosco meglio, anche nel mio piccolo compito di Difensore civico - promuove le condizioni che rendono effettivo il diritto/dovere al e del lavoro. È un diritto/dovere che fonda tutti gli altri. Senza il suo esercizio non vi sono gli altri. Non c'è nessuna dignità sociale, né eguaglianza, né possibilità di rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione dei lavoratori, come promette l'art. 3. Non trovano base effettiva i diritti proclamati inviolabili senza che sia possibile assolvere

nello studio, nel lavoro, secondo le proprie capacità, i doveri inderogabili dell'art. 2. Non c'è più neppure Repubblica, bene comune, né popolo sovrano se manca il lavoro, diritto/dovere che li fonda, art. 1. Se una cosa arriva ad essere di tutti, essa deve cambiare anche nella qualità: la realtà, la società, la religione, la scuola, la festa ci dice Capitini. È vero anche per il Servizio civile.

Ci vuole molto impegno.

Allegato 16

Il Difensore civico per la Marcia internazionale per i bambini siriani

Bologna, 17 novembre 2012

È stata scelta Bologna come unica città italiana per la Marcia internazionale per i bambini siriani che si terrà contemporaneamente in diversi Paesi del mondo sabato 17 novembre. Tra i partecipanti dell'edizione italiana ci sarà anche Daniele Lugli, Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, che nell'impegno nonviolento identifica da sempre uno degli ambiti prioritari del suo impegno. Fin da quando, ventenne, cercò un contatto con Aldo Capitini, tra i primi a diffondere in Italia il pensiero e l'opera di Gandhi, e con lui ed altri amici contribuì a fondare il Movimento Nonviolento.

La "Marcia internazionale per i bambini siriani" è organizzata da Syrian American Alliance con il sostegno dell'UNICEF e di altre ONG internazionali (UNCHR, Amnesty International). Adesioni sono giunte da Italia, Danimarca, Francia, Germania, Svezia, Regno Unito, Libia, dai siriani dei campi profughi in Turchia e da 20 stati degli Stati Uniti. Il suo scopo è sensibilizzare e coinvolgere la cittadinanza, raccogliere fondi per l'emergenza e chiedere ai governi del mondo un aiuto concreto al popolo siriano.

Di seguito il messaggio di adesione inviato dal Difensore civico regionale:

Aderisco e parteciperò a Bologna il 17 novembre alla Marcia internazionale per i bambini siriani. È un'iniziativa necessaria per portare all'attenzione il massacro che colpisce un intero popolo ed in particolare la sua parte più indifesa ed incolpevole, alla quale sono affidate le speranze di un futuro migliore: le bambine ed i bambini.

A tutti e ciascuno sta fare quanto possibile perché sia fermata una spaventosa carneficina. La Marcia intende portare a questo fine un proprio contributo.

Alle richieste e iniziative per riforme democratiche e più civile convivenza il regime ha risposto con atti di guerra. Una guerra è ora in corso e nulla di buono ne può venire. Quotidiane sono le violazioni dei fondamentali diritti umani, a partire da quello alla vita.

Concreta solidarietà va portata intanto ai rifugiati e in particolare ai bambini, per i quali l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) ha adottato particolari iniziative.

Confermo il mio impegno per la miglior tutela dei diritti e degli interessi delle cittadine e dei cittadini siriani, delle loro bambine e bambini, che ne avessero bisogno e si trovassero nella regione Emilia Romagna.

Allegato 17

Leggeri e compresenti

Intervento di Daniele Lugli al seminario *Giovani, anziani e giovani-anziani nel tempo della crisi: i conti che non tornano*, Ferrara, 30 novembre 2012.

Leggeri e compresenti: così vorrei fossero l'un l'altro giovani e anziani. Spesso si avvertono invece di peso e fanno il possibile per evitare compresenze. I giovani sono viziati, bamboccioni, ultimamente *choosy*. I vecchi pesano sul welfare, e su tutti quanti, ed esercitano, appena possono, gerontocrazia. Vi sono luoghi e tempi diversi per i giovani e per i vecchi. Così si riduce il danno, il fastidio, il sacrificio, che dovrebbe comunque gravare sui genitori.

C'è un terribile racconto ebraico che devo a Piero Stefani e che ricordo così. Un uccello sulle ali trasporta, in salvo da un incendio, due piccoli che ancora non sanno volare e chiede "Cosa vi insegna questo?". Uno risponde "Quando sarai vecchio e non potrai volare io farò questo per te". Il padre lo lascia cadere e morire. L'altro dice "Quando sarò grande farò questo per i miei figli". Severi maestri questi uccelli ebrei!

Se questo non abbiamo fatto e non vogliamo fare (e neppure toglierci di mezzo come da un ricordo di Diritto romano: *Sexagenarios de ponte deicere*) la questione di una relazione migliore è ineludibile. Ed è possibile, come la privilegiata esperienza di nonno dimostra.

Che possiamo porci questo problema è già segno di privilegio. Lo annota l'anziano Franco Ferrarotti nel suo libro pur intitolato *La strage degli innocenti*, sottotitolato *Note sul genocidio di una generazione*. La "questione giovanile" è in più modi descritta, come dal demografo Massimo Livi Bacci, in *Avanti giovani alla riscossa*: "apprendisti" fino a trent'anni; "giovani" industriali a quarant'anni; troppo "giovani" per le élites accademiche studiosi di cinquant'anni; si chiamano "ragazzo" o "ragazza" persone di età matura. A proposito l'altro giorno, al ricordo della Convenzione per l'infanzia, ho saputo di far parte, ancora per poco, dei giovani anziani. Credo sposteranno la data finale consentendomi di essere giovane-anziano più a lungo. I veri giovani sono pochi: compiono oggi vent'anni meno di 600.000 giovani, erano 900.000 nel 1990, più tardano che in passato - e rispetto ai coetanei europei - le tappe per l'età adulta: studi, lavoro, metter su casa.... Anche per questo il nostro paese appare stanco senza slancio nel duro scenario globale e

l'aggravarsi della crisi ha accentuato questa condizione strutturalmente presente. Bisogna intervenire sul sistema educativo, sul mercato del lavoro, sulla previdenza e altro ancora...

La mia attenzione andrebbe ai piccolissimi. Lì va portato il massimo della cura e invece facciamo fatica a mantenere il livello di civiltà che avevamo raggiunto. Ma parliamo pure di adolescenti e giovani. Lì guarda nel suo Mosaico dei giorni Tonio dell'Olio: Studenti che occupano perché preoccupati del proprio destino, della preparazione, dei tagli, dei sacrifici, della scuola cenerentola, della scuola ramo secco, della vita precaria, delle scuole cadenti. Pre-occupazione come responsabilità. Preoccupazione, occupazione, disoccupazione. Sembra un destino segnato in cui non vanno lasciati soli. Siamo tutti preoccupati.

Gli adulti che perdono il lavoro faticano a ritrovarlo, e i giovani? Va già bene se hanno un lavoro a tempo determinato. Uno studio recente su lavoratori tra i 15 e i 30 anni mostra che quel tipo di lavoro rende infelici, specie se maschi e senza assistenza economica dalla famiglia. Le due autrici e l'autore della ricerca, giovani e valenti, concordano con Proust *anche se il contratto a tempo indeterminato può essere "noioso" (Monti), e chi lo cerca un po' "choosy", (Fornero) "la noia è uno dei mali minori che dobbiamo sopportare".*

Ma chi lo deve dare questo lavoro? La Repubblica, almeno come datore di ultima istanza, suggerisce l'anziano sociologo Luciano Gallino, rispondendo a un solenne impegno giuridico, conferma il filosofo del Diritto Luigi Ferrajoli - mio coetaneo e quindi giovane anziano - che suggerisce anche un reddito di base per tutti.

Quando ai giovani è stato proposto un impegno sensato la risposta c'è stata. Il Servizio civile volontario contava 46 mila partecipanti, nel 2006, precipitati a 27 mila nel 2008 per un brusco taglio ai finanziamenti ridotti a 270 milioni di euro, per passare a 210 milioni nel 2009, ma con 30 mila posti. E' bastato togliere l'Inps, così i giovani capiscono come è considerato il loro lavoro e la pensione che non li aspetta. Il finanziamento cala a 170 milioni nel 2010, a 130 milioni nel 2011, a 68 nel 2012: un quarto di quello del 2008, ricordato per il severo taglio. Quando una giudice di Milano ha accolto il ricorso di un giovane pakistano contro l'esclusione di giovani non italiani, regolarmente soggiornanti la reazione è stata la sospensione del servizio per tutti i 18 mila ammessi. Senza stranieri il servizio è ripreso e i volontari hanno votato on line, dal 12 al 15 novembre, i loro Delegati Regionali. Quasi, quasi il 7% ha partecipato al voto!

Ben altro si può e deve fare del Servizio civile: nato contro la guerra, a partire dalla richiesta del 1949 dell'obiettore Pietro Pinna, nel solco di Pierre Ceresole, del suo Servizio civile internazionale avviato con obiettori alla prima guerra mondiale, nell'impegno europeo per Corpi civili di pace, proposti di Alex Langer, strumento principe di solidarietà attiva, come scritto da Ernesto Rossi in Abolire la miseria. Il legame tra disoccupazione di massa e l'affermarsi di movimenti violenti di estrema destra forieri di regimi brutali e autoritari non è cessato con la caduta di fascismo e nazismo.

Un nodo civile, sociale e politico riguarda anziani e giovani, ciascuno con le proprie responsabilità. Lo dice la Costituzione:

Art. 4 La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto.

Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.

I bambini e i ragazzi devono studiare, i giovani studiare e lavorare e così gli adulti e così gli anziani secondo possibilità e scelta. E tutti assieme promuovere le condizioni che rendono effettivo il diritto/dovere, che fonda gli altri e senza il cui esercizio non vi sono gli altri. Non c'è dignità sociale ed eguaglianza, né possibilità di rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione dei lavoratori come promette l'art.3. Non trovano base effettiva i diritti proclamati inviolabili senza che sia possibile assolvere nello studio, nel lavoro i doveri inderogabili dell'art.2. Non c'è più Repubblica, Bene comune, né popolo sovrano se manca il lavoro, diritto/dovere che li fonda, art.1.

Una fulminea storia da calendario di Bertold Brecht: *Fu chiesto ad un proletario in tribunale se per il giuramento volesse servirsi della formula ecclesiastica o di quella laica. Quello rispose: - Io sono disoccupato . - Non fu solo distrazione la sua, - disse il signor K., - con questa risposta egli lasciò intendere di trovarsi in una situazione in cui tali domande, e forse tutta la procedura in quanto tale, non avevano più alcun senso.*

La giovane Simone Weil, a 25 anni nel 1934, in Riflessioni sulle cause della libertà e dell'oppressione sociale scriveva della disperante situazione determinatasi dal momento in cui la società si è chiusa ai giovani. *Proprio quella generazione per la quale l'attesa febbrile dell'avvenire costituisce la vita intera vegeta in tutto il mondo con la consapevolezza di non avere alcun avvenire, che per essa non c'è alcun*

posto nel nostro universo. Del resto questo male, al giorno d'oggi, se è più acuto per i giovani, è comune a tutta l'umanità. Viviamo in un'epoca priva di avvenire. L'attesa di ciò che avverrà non è più speranza, ma angoscia.

Credo che questa angoscia l'avvertiamo forte in questa fine d'anno 2012, da Parlamento europeo e Consiglio proclamato Anno dell'invecchiamento attivo e della solidarietà tra le generazioni. Forse possiamo farci l'un l'altro più leggeri e compresenti in spazi condivisi, in lavori comuni, nella costruzione anche di un «esercito del lavoro», in luogo del servizio militare, che assicuri, a spese della collettività, i mezzi essenziali di sussistenza a chi ne ha bisogno. Collegato al servizio sanitario e all'istruzione pubblica, su base gratuita ed egualitaria, il sistema dovrebbe sanare la «piaga vergognosa» dell'indigenza, pensava Ernesto Rossi, scrivendone al confino, mentre con Spinelli e Colorni stilava il Manifesto del federalismo europeo.

Scriva Piero Stefani: *La sfida della fede non sta tanto nell'aver grandi speranze, quanto nel convivere con le grandi delusioni figlie di quelle speranze: con-vivere e non già sopravvivervi.* Credo, fede o non fede, sia una sfida ineludibile per chi, anziano, non voglia essere complice del peggio e magari, come Ernesto Rossi, un utile utopista concreto assieme ai giovani, promessa di liberazione da una realtà inadeguata, per dirla con Aldo Capitini.

Allegato 18

Convegno "Reati, vittime e percezione della sicurezza in Emilia-Romagna"

Ci sentiamo sicuri nelle nostre città? In che misura la risposta a questa domanda dipende dalla presenza di reati, dall'essere stati personalmente vittima di un'azione criminosa, o da come collettivamente questi temi vengono trattati?

E, ancora, a chi può rivolgersi chi subisce un'aggressione o un furto, una violenza sessuale o un'azione di *stalking*?

La legislazione internazionale e dell'Unione chiede a tutti gli Stati di istituire dei Centri di Supporto per le vittime di reato, realtà presenti in tutta Europa ma non in Italia, con poche eccezioni... spesso sorrette da associazioni di volontariato.

Di questi temi si è trattato lunedì 12 marzo 2012, presso la Sala Polivalente della Regione Emilia-Romagna, nel convegno *Reati, vittime e percezione della sicurezza in Emilia-Romagna* organizzato dal Servizio regionale Politiche per la sicurezza e la Polizia Locale in collaborazione con l'ufficio del Difensore civico regionale.

Ha aperto i lavori la presentazione del *14° Rapporto regionale sulla sicurezza in Emilia-Romagna* a cura di *Rossella Selmini*, *Giovanni Sacchini* ed *Eugenio Arcidiacono*, del Servizio regionale Politiche per la sicurezza e la Polizia Locale. Con loro si sono confrontati *Fausto Anderlini*, dirigente dell'Unità speciale studi per la programmazione e del Centro demoscopico metropolitano, Provincia di Bologna, e *Roberto Cornelli*, criminologo, ricercatore dell'Università Milano Bicocca.

Nella ripresa pomeridiana *Daniele Lugli*, Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna, ha presentato il Rapporto sui Centri di assistenza e supporto alle vittime di reato da lui promosso e curato da *Susanna Vezzadini*, studiosa di vittimologia, ricercatrice presso l'Università di Bologna-Forlì.

È seguita una tavola rotonda per approfondire la realtà dell'Emilia Romagna, dove le esperienze di *victim support* non sono certo assenti ma si rivolgono, nella maggior parte dei casi, a particolari tipologie di vittime.

Sono intervenuti: *Cosimo Braccesi*, vice presidente della Fondazione emiliano-romagnola per le vittime dei reati; *Gianni Devani*, coordinatore del Centro per le vittime, di Casalecchio (Bologna); *Elena Foletti* del Comune di Piacenza per presentare il progetto "Oltre la strada";

Antonella Oriani, presidente del Coordinamento regionale Centri antiviolenza.

È intervenuta quindi *Desi Bruno*, Garante dei diritti delle persone private o limitate nella libertà personale per la Regione Emilia Romagna, ed infine, per le conclusioni, *Rossella Selmini*, responsabile del Servizio regionale politiche per la sicurezza e la polizia locale.

Allegato 19

Progetto “Violenza di genere e rete locale”

Il progetto si sviluppa sul territorio della provincia di Ferrara ed è promosso dal Comune di Ferrara (capofila) insieme al Centro antiviolenza Centro Donna Giustizia, al gruppo locale del Movimento Nonviolento e al nascente Centro d’ascolto per uomini maltrattanti.

A fronte del crescente fenomeno della violenza intrafamiliare registrato anche nel nostro territorio, il progetto ha la finalità di rafforzare la rete integrata sul territorio per favorire, da un lato, il recupero della identità della donna annullata dal ciclo di violenza, dall’altro attuare un programma innovativo di trattamento per gli autori di violenza, non come alternativa alla sentenza di condanna ma come misura aggiuntiva volta a prevenire futura violenza.

In questa cornice si inseriscono anche azioni di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza in generale e ad alcuni target in particolare – adolescenti e giovani; operatori sociali, del diritto e delle forze dell’ordine; giornalisti, ecc. – per sostenere una cultura di rispetto di ogni persona e di rifiuto della violenza come strumento di risoluzione dei conflitti interpersonali.

Obiettivi specifici del progetto

- Dare maggiore visibilità al fenomeno della violenza domestica che spesso rimane invisibile e nascosta anche alle donne, attraverso iniziative pubbliche o formative.
- Riconoscere la violenza: da parte della donna la cui fiducia e stima di sé è stata minata dalle aggressioni; da parte degli autori degli atti violenti, aiutati ad assumere responsabilità attraverso programmi specifici per maltrattanti.
- Migliorare gli interventi per la protezione e la sicurezza delle donne e dei/le loro figli/e, viste le conseguenze gravi che la violenza domestica causa sui minori che assistono o sono vittime.
- Prevenire attraverso azioni di sensibilizzazione e conoscenza pubbliche e laboratori rivolti ai giovani.

- Sostenere percorsi di elaborazione del vissuto di violenza per ottenere dei cambiamenti, per investire nuovamente le proprie energie e potenzialità nella ricerca di punti di riferimento, attraverso nuove relazioni personali, maggiori e più chiari contatti con la rete dei servizi attraverso Protocolli per i criteri di accoglienza all'interno della rete sociale.

Tempi

Da metà novembre 2012 a metà maggio 2014.

L'avvio del Centro di ascolto per uomini maltrattanti è previsto nel marzo 2013.

Risultati attesi

Formazione e sensibilizzazione dei soggetti coinvolti nella gestione del fenomeno della violenza di genere;

riconoscimento del problema della violenza, maggiore efficacia degli interventi riducendo i tempi di aiuto;

qualificazione maggiore degli/le operatori/rici di Ferrara e provincia, per la realizzazione dei protocolli;

consolidamento delle procedure condivise a livello interorganizzativo ed intersettoriale per il governo della rete e per le varie fasi dell'intervento;

costruzione di nuove strategie per la realizzazione dei percorsi di autonomia delle donne in uscita dalla violenza;

coinvolgimento dei diversi enti pubblici, regionali, comunali e provinciali al fine di collaborare in sinergia sui progetti di vita di donne che subiscono violenza, in particolare per le questioni fondamentali: lavoro, casa, sostegno economico, integrazione sociale, percorsi giudiziari, assistenza sanitaria;

realizzazione stabile del centro di ascolto per maltrattanti.

Finanziamenti

Ministero Pari opportunità e Comune di Ferrara.

Allegato 20

Care leavers in azione

Si è concluso con risultati positivi il progetto regionale *"Care Leavers in Azione"*, nato dalla collaborazione tra il Difensore civico regionale e l'Associazione Agevolando.

Il termine *Care leavers*, in ambito internazionale, indica ogni giovane – adulto che ha trascorso parte della propria infanzia e/o adolescenza in assistenza residenziale sulla base di una propria richiesta, del Tribunale e/o della famiglia d'origine. Tale periodo di "assistenza" può variare da alcuni mesi a 18 anni.

L'obiettivo del progetto è stato favorire la promozione del benessere e dell'integrazione/inclusione sociale di ragazzi/e "fuori famiglia" della Regione, informandoli sui loro diritti una volta usciti dal percorso residenziale, sulle possibilità presenti sul territorio regionale, sul servizio della difesa civica e sulle attività promosse e offerte dall'Associazione Agevolando.

Si tratta, infatti, di ragazzi, sulla soglia della maggiore età, che, per i più diversi motivi, devono trascorrere parte della loro infanzia e adolescenza in contesti residenziali "fuori famiglia" (case famiglia, comunità per minori, comunità di tipo familiare, affidi familiari) e, di conseguenza, oltre ad aver già subito numerose ingiustizie senza averne colpa, debbono pagare le conseguenze dell'etichettamento stigmatizzante derivante dal loro vivere per un certo periodo in luoghi esterni e con persone esterne alla famiglia.

Le azioni messe in campo intendono quindi contrastare il disagio e l'emarginazione sociale di questi soggetti per prevenire le forme di devianza, delinquenza, razzismo, tossicodipendenza che caratterizzano i percorsi biografici di chi non ha potuto sperimentare gli affetti e il calore di una famiglia e gli effetti benefici derivanti dalla possibilità di essere accolti, ascoltati e valorizzati dalla comunità sociale.

Il progetto si è articolato attraverso una serie d'incontri (7 serate svolte in 6 diverse province della Regione: Bologna, 2, Forlì-Cesena, Ferrara, Parma, Ravenna, Rimini), presso ognuna delle comunità residenziali coinvolte nel Progetto. Durante gli incontri i ragazzi/e dell'Associazione hanno raccontato le loro esperienze personali, e anche timori e paure di fronte all'uscita dalle comunità.

Le principali preoccupazioni emerse di fronte alla vita adulta che li attende fuori dalle Comunità riguardano il lavoro, la casa e, per i Minori Stranieri Non Accompagnati, la questione della cittadinanza italiana, con

particolare riferimento alle pratiche burocratiche per il rilascio del permesso di soggiorno.

Queste paure esplicite e concrete sono il segno, d'altronde, di un'insicurezza, non detta ma riscontrata dagli educatori, circa la solitudine e l'isolamento che li può colpire. Intimorisce, infatti, il ritrovarsi fuori dalla Comunità che li ha accolti, senza una rete di contatti e relazioni consolidate, spaesati di fronte a problemi pratici a cui non si sa dare risposta.

I ragazzi hanno quindi potuto conoscere il Difensore civico, le sue funzioni e i servizi che offre, attraverso i materiali informativi e il dialogo con i responsabili dell'Associazione.

Di fronte alle preoccupazioni per il futuro, il Difensore è emerso come un possibile punto di riferimento in grado di rispondere ai bisogni e alle problematiche con la Pubblica Amministrazione. Ai loro occhi uno degli aspetti maggiormente positivi è stata sicuramente la totale gratuità del servizio offerto e il supporto nelle pratiche burocratiche che spesso scoraggiano questi giovani.

Gli incontri sono stati inoltre, un'occasione importante per tessere relazioni costruttive tra i giovani e tra le diverse comunità interessate. Ogni serata è stata, infatti, strutturata attorno a una cena tematica, cercando di valorizzare le usanze culinarie delle differenti culture di provenienza dei giovani ospiti.

Il rafforzamento della rete tra le comunità, le associazioni e soprattutto tra i giovani stessi, è anche l'obiettivo principale per lo sviluppo futuro del progetto. Infatti, a tutti è stato proposto di partecipare attivamente al *Forum* presente sul sito di Agevolando, invitando gli stessi/e a esprimere la propria opinione sui temi affrontati durante gli incontri.

Allegato 21

Sostegno all'integrazione di adolescenti sinti e rom – anno scolastico 2011/12

Premessa

Nell'a.s. 2010/11 il Difensore civico ha promosso un progetto sperimentale in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia per favorire l'integrazione degli adolescenti sinti e rom di quel territorio.

Il progetto è proseguito, con gli stessi fondi, anche nell'a.s. 2011/12 ed consistito, essenzialmente, in borse di studio per i minori sinti o rom che frequentavano la scuola superiore, un supporto didattico e educativo e il tentativo di coinvolgere le famiglie.

Di seguito una nostra intervista a Lucia Gianferrari, operatrice del Progetto Nomadi, Comune di Reggio Emilia.

Com'è andata?

Decisamente meglio dello scorso anno. Tra gli iscritti – 15 in tutto tra scuole e centri di formazione professionale – 2 non si sono mai presentati, alcuni hanno abbandonato la scuola dopo alcuni mesi e 7 hanno frequentato in modo regolare e con impegno fino al termine dell'anno scolastico. Tra questi uno è stato promosso, anche gli altri però sono intenzionati a continuare: due ragazze ripeteranno la prima e gli altri passeranno in un ente di formazione professionale. E in un certo senso la valutazione d'insieme può dirsi positiva.

In che senso?

Per noi gli obiettivi di minima erano la continuità nella frequenza scolastica e il rispetto delle regole di convivenza. Niente va dato per scontato in un contesto socio-culturale dove la scuola non ha un valore sociale riconosciuto. I genitori tendono a non dare importanza al percorso scolastico dei bambini e dei ragazzi, con ripercussioni negative sia sul singolo che sull'intera comunità.

La scuola superiore in particolare non viene più percepita come obbligo, perciò chi sceglie di continuare a studiare rischia di ritrovarsi solo, sbeffeggiato dai coetanei, non sostenuto dalla famiglia, diviso emotivamente tra due culture in conflitto tra di loro e soprattutto più povero, perché rinuncia ad attività per lo più illegali che garantiscono però un reddito.

Qualcuno tra i ragazzi seguiti quest'anno aveva problemi con la giustizia?

No, in questo gruppo nessun denunciato. Qualche familiare magari, ma loro no. Questo non toglie che siano in tanti i minori rom o sinti che già affrontano procedimenti penali per i reati commessi.

Ci sono differenze rilevanti tra ragazzi e ragazze?

Direi di no, pesano di più le differenze familiari. Ciò nonostante possiamo dire che tradizionalmente le ragazze hanno un ruolo in casa, di cura verso i fratelli minori, e sono destinate ad un matrimonio precoce, per questo vengono ostacolate nei progetti di studio; i ragazzi invece rischiano di legarsi alle compagnie peggiori. Con alcuni ci sono stati episodi molto faticosi nel corso dell'anno. Si presentavano a scuola senza il materiale, disturbavano gli altri... ed erano a loro volta ai margini nella vita della classe quando si veniva a sapere che erano rom o sinti.

Come hanno risposto le scuole e i centri di formazione?

Hanno collaborato tutte, con adesioni più o meno convinte. Ad esempio con il dirigente dell'Isti, che comprende anche un corso di moda e uno di meccanica, si è stabilito un ottimo rapporto. Nell'insieme parliamo di istituti tecnici o professionali con indirizzi diversi (alberghiero, industriale, commerciale, servizi sociali...) e un paio di Cfp.

La nostra programmazione prevedeva che noi operatori incontrassimo i presidi a inizio anno. Solo in un caso non lo abbiamo fatto perché il ragazzo, che abita in una casa e frequenta amici non sinti, non aveva piacere di far sapere la sua provenienza. Ci siamo presentati ai suoi insegnanti verso fine anno scolastico su richiesta della mamma dal momento che lei faceva fatica a capire le comunicazioni della scuola e quindi a seguire il figlio.

I ragazzi di cui parliamo vivono in campi nomadi o in case?

Due soltanto vivono in un campo nomadi e sono appunto gli unici che hanno abbandonato la scuola prima ancora di incominciare. Fanno molta più fatica, molti smettono dalla medie e c'è chi non termina neppure l'obbligo perché non esiste un controllo o un sistema coercitivo, tranne quando si attiva la segnalazione alla Procura dei Minori ma parliamo di pochissimi casi. E poi nei campi le famiglie si influenzano reciprocamente, i ragazzi vedono che l'amico non va a scuola e neppure loro si presentano, tanto non succede niente...

Per le famiglie che vivono in un terreno o in casa la questione è diversa e dipende dall'impostazione dei genitori.

È la famiglia a fare la differenza.

Sì, insieme alla maturità del ragazzo. In certi momenti ti accorgi che tutta la responsabilità ricade su di lui ed è difficile a 14-15 anni, quando si è ancora immaturi, rapportarsi con un mondo diverso dal proprio. Per questo abbiamo cercato di dare un appoggio a chi desiderava continuare a studiare.

In che modo siete intervenuti?

Abbiamo assicurato a tutti il pagamento delle spese scolastiche - abbonamento dell'autobus, libri, la divisa per chi ad esempio frequentava un istituto alberghiero... - e la possibilità di fare i compiti con un educatore almeno un pomeriggio alla settimana.

Al doposcuola sono andati tutti tranne un ragazzo sinto di 14 anni che lo viveva come una forzatura. Ha frequentato comunque per tutto l'anno, a giugno è stato bocciato e il prossimo anno passerà alla formazione professionale.

Puoi dirci qualcosa di chi è stato promosso?

Anche lui è un ragazzo sinto. Ha davvero capacità spiccate, difatti è stato promosso senza particolare fatica. A scuola era iscritta anche la sua gemella che invece è stata bocciata e il prossimo anno ripeterà. Con loro, ad esempio, ha funzionato bene il raccordo con la famiglia e gli insegnanti. La mamma non poteva seguirli continuamente perché ha cominciato a lavorare in corso d'anno, comunque tiene a che i figli raggiungano un titolo di studio.

Nel gruppo c'erano anche adolescenti rom?

Due ragazze, con storie molto diverse tra loro.

Una ha una famiglia molto presente. Fino a 12 anni non era mai andata a scuola neanche in Romania, suo Paese di provenienza, per cui alle medie gli obiettivi erano stati l'apprendimento dell'italiano e la base per leggere e scrivere. Quest'anno, in prima superiore (ora ha 15-16 anni), sapevamo che aveva scarse possibilità. Devo dire però che si è impegnata moltissimo, ha frequentato il doposcuola anche tre pomeriggi alla settimana ed è stata aiutata dai docenti che hanno predisposto per lei un programma differenziato. Aveva alle spalle una mamma molto presente.

L'altra ragazza ha avuto un percorso più difficile. La famiglia non supportava il percorso scolastico per timore che la ragazza si unisse a brutte compagnie (questo è un pregiudizio che vale per tante famiglie nomadi: giustificano il loro scarso investimento con la paura di quello che può succedere in autobus o a scuola...) e lei ha vissuto fortemente il

peso della doppia identità. È la più grande di cinque fratelli, i genitori la vedono già prossima al matrimonio e lei non ne vuole sentir parlare, si sente molto italiana. "Mi hanno fatto crescere in mezzo agli italiani e adesso vogliono che io faccia la rom", ripete. Con questa situazione familiare non è strano se nella prima parte dell'anno scolastico si è legata subito ai compagni più trasgressivi, la scuola per lei era un momento di libertà.

Grazie al supporto pomeridiano, didattico e relazionale è migliorata molto, ha studiato tanto dedicando alla scuola e a questo particolare doposcuola, specifico per i ragazzi nomadi, tutti gli spazi di libertà che la madre le concedeva. Quando ha saputo della bocciatura è venuta nel mio ufficio a piangere... e vedere una ragazza rom piangere per una bocciatura è, in un certo senso, uno degli obiettivi più alti mai raggiunti in tanti anni di lavoro.

Certo, è delusa per la bocciatura. Le abbiamo proposto di iscriversi a settembre ad un corso di formazione professionale ma credo che lei abbia deciso di continuare la scuola alberghiera.

Accennavi ad alcuni ragazzi che hanno interrotto dopo pochi mesi...

È difficile capire il motivo ma con queste famiglie succede. Li abbiamo sostenuti e per una parte dell'anno scolastico abbiamo avuto riscontri positivi sia da loro che dalla scuola, poi improvvisamente qualcosa si spezza e l'impegno finisce, non sappiamo come.

Sicuramente il contesto incide moltissimo. Alla prima difficoltà, alla prima stanchezza o tentennamento si trovano attorno adulti che li spingono a rinunciare. Difatti abbiamo discusso più coi genitori che coi ragazzi.

Ci sono state altre azioni non previste inizialmente?

Beh, ad esempio abbiamo accompagnato e seguito il percorso scolastico di due ragazzi che vivono in Comuni limitrofi e si sono rivolti a noi avendo avuto notizia del progetto dai coetanei di Reggio.

Inoltre dal mese di aprile, con un educatore dedicato, abbiamo avviato un supporto pomeridiano, didattico e personale, per i ragazzi rom o sinti che erano in terza media quest'anno con l'obiettivo di favorire il passaggio alla scuola superiore. Erano sei ragazzi in tutto, noi ne abbiamo accompagnati quattro (uno era già seguito da associazioni di volontariato, un altro ancora ha preferito fare da solo) e tutti hanno superato l'esame, potrei dire, in modo meritato, non fittizio. Qualche lacuna l'avranno ancora ma si sono impegnati veramente e gli insegnanti lo hanno riconosciuto.

Fin qui la sperimentazione. Di che cosa c'è bisogno per raggiungere obiettivi stabili, e possibilmente più ambiziosi, con questi ragazzi e ragazze?

Occorre continuare ancora qualche anno perché la scuola è lunga. Terminare un ciclo di studi e dimostrare che è possibile ottenere risultati positivi, che con un diploma o un attestato riconosciuto si può iniziare a lavorare. Se si cominceranno a vedere dei giovani che ce la fanno anche altri prenderanno forza e forse le famiglie si metteranno in discussione.

Che cosa succederà nel prossimo anno scolastico?

È prevista l'iscrizione di 11 ragazzi alle scuole superiori (10 in prima, 1 in seconda) e 5 presso enti di formazione, per un totale di n. 16 studenti. Vi sono inoltre due ragazzi certificati, iscritti in prima superiore, che seguiranno un percorso differenziato.

Se sarà possibile utilizzeremo l'ulteriore, ridotto risparmio sui fondi iniziali per confermare l'erogazione di sussidi o contributi economici (acquisto degli abbonamenti ai mezzi pubblici – riconoscimento risultati didattici ottenuti) per dare un sostegno, anche minimo, nel corso dell'anno.

Il Comune di Reggio Emilia - Ufficio Nomadi continuerà a fornire i libri di testo, a coordinare gli interventi di rete con altri servizi del territorio (in particolare Assistenti Sociali) e a curare la mediazione con le famiglie.

Inoltre a seguito della richiesta da parte di alcune famiglie sinte residenti fuori Comune già contattate nell'anno scolastico precedente, è nostra intenzione continuare con un sostegno mirato in particolare alla mediazione scuola-famiglia.

Allegato 22

Verso il superamento dei campi nomadi

Progetto di ricerca regionale promosso da Difensore civico e SVEP –
Centro Servizi per il Volontariato sulle sperimentazioni in atto in Emilia
Romagna

Premessa

Nel novembre 2009 in Emilia Romagna erano censite 2.644 persone sinti o rom in 130 campi o aree attrezzate. Le presenze più rilevanti riguardavano Reggio Emilia, Bologna, Modena e Piacenza. Tuttavia, già tre anni or sono i campi non erano l'unica forma di accoglienza individuata dalle amministrazioni: *Va segnalato che negli ultimi anni molti Comuni hanno scelto di effettuare trasferimenti delle persone dai campi ad alloggi di edilizia residenziale pubblica o privata. [...] Nei tre anni precedenti la rilevazione, sono state trasferite complessivamente 313 persone in 72 alloggi. I valori, come si può notare, sono consistenti e indicano lo sforzo delle amministrazioni comunali volto ad attuare, ove possibile, forme di integrazione abitativa dei nuclei unito ad un accompagnamento sociale per l'inserimento*³.

L'inadeguatezza dei campi nomadi come soluzione abitativa è da tempo affermata ad ogni livello. Il Consiglio d'Europa, la Commissione Europea, l'OCSE e il Consiglio dei diritti umani dell'Onu hanno più volte richiamato il nostro Paese per il trattamento riservato alle popolazioni Sinti e Rom. Proprio il Consiglio dei diritti umani ha rivolto diverse raccomandazioni al Governo italiano per combattere la discriminazione razziale, assicurare pari opportunità per il godimento dei diritti sociali, culturali, economici, *incluso il diritto alla casa*, salute e educazione, integrare le comunità attraverso azioni positive, assicurando la loro effettiva partecipazione alla vita sociale.

L'abitazione è anche uno degli assi d'intervento individuati dalla *Strategia nazionale d'inclusione dei Rom, dei Sinti e dei Caminanti*, elaborata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri in attuazione della Comunicazione della Commissione europea n.173/2011:

È un dato acquisito come la soluzione amministrativa del campo nomadi risulti ormai da decenni il modello di riferimento delle politiche abitative per Rom, Sinti e Caminanti (RSC) in Italia e questa forma residenziale,

³ Rapporto sulla popolazione Sinti e rom presente nei campi, nelle aree sosta e transito della regione Emilia Romagna, curato dal Servizio regionale Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale, 2011, p. 12.

che presupponeva una "popolazione nomade e servizi transitori di sosta", ben presto non è più stata in grado di rispondere alle esigenze di popoli e comunità ormai sedentari, che solo nel 3% dei casi dimostrano tuttora una qualche attitudine all'itineranza. La politica amministrativa dei "campi nomadi" ha alimentato negli anni il disagio abitativo fino a divenire da conseguenza, essa stessa presupposto e causa della marginalità spaziale e dell'esclusione sociale per coloro che subivano e subiscono una simile modalità abitativa⁴.

La nostra Regione già con la legge 47/1988 *Norme per le minoranze nomadi in Emilia Romagna*, mentre definisce le aree di sosta e di transito destinate alle famiglie sinti e rom e ne orienta il funzionamento, continuando negli anni a finanziarle⁵, all'art. 9 invita i Comuni ad adottare "opportune iniziative per favorire l'accesso alla casa dei nomadi che la richiedono".

*Sorte in un'ottica emergenziale e con l'obiettivo di accogliere temporaneamente persone in transito, si legge ancora nella Strategia nazionale, le strutture abitative presenti nei campi non sono in grado di rispondere alle esigenze di famiglie che hanno sempre vissuto in modo stanziale, e divengono facilmente luoghi di degrado, violenza e soprusi; e in molti casi gli interventi delle amministrazioni comunali per la predisposizione di "campi nomadi" e il supporto sociale delle famiglie residenti, sono risultati essere discontinui, settoriali, emergenziali, oppure insostenibili nel lungo periodo. Al contempo, i governi locali in questi anni hanno potuto sperimentare processi positivi di integrazione abitativa delle popolazioni RSC, ribadendo quanto sia la dimensione locale quella che rende concreti i processi di integrazione, dato che è attraverso i Comuni che si attivano i principali interventi in questo settore. Le esperienze dei territori dimostrano perciò la necessità di una politica nazionale che sia costruita sulla base di strategie locali integrate e che risponda agli specifici bisogni dei territori, una politica quindi non emergenziale e adeguata alle diverse condizioni di RSC. In particolare, è un'esigenza sempre più sentita dalle stesse autorità locali il **superamento dei campi Rom**, in quanto condizione fisica di*

⁴ *Strategia nazionale d'inclusione dei Rom, dei Sinti e dei Caminanti* della Presidenza del Consiglio dei Ministri, p. 84.

⁵ È della primavera 2012 l'ultima delibera regionale di finanziamento della l.r. 47/88 con un milione di euro per contributi ai Comuni. Indicate come priorità la messa a norma degli impianti, l'ammodernamento delle strutture e la riduzione del sovraffollamento nei campi nomadi, pur con la prospettiva annunciata dall'assessore Marzocchi di mettere in discussione la legge regionale tenendo conto delle pronunce degli organismi internazionali.

*isolamento che riduce le possibilità di inclusione sociale ed economica delle comunità RSC*⁶.

Nel settore delle politiche abitative la citata Strategia nazionale riconosce alcune buone prassi proprio in Emilia Romagna e particolarmente a Reggio Emilia, Bologna e Modena, dove i Comuni hanno avviato da alcuni anni progetti specifici per il superamento dei campi. Accanto a questi progetti sono in corso sperimentazioni nella stessa direzione in altri comuni dell'Emilia Romagna, quali ad esempio Ferrara o Piacenza.

Un'uscita non traumatica dal campo nomadi richiede un percorso di lunga durata, continuamente negoziato con le famiglie RSC e con l'insieme della comunità locale. Mette in gioco interventi che non possono essere confinati nel reperimento di abitazioni poiché traslocare dal campo ad una micro area, o ad un appartamento di edilizia residenziale pubblica, comporta – può comportare – un cambiamento radicale nello stile di vita delle persone coinvolte. È un passaggio critico che coinvolge tutto un sistema di relazioni, significati, identificazione nella propria cultura e differenziazione dall'altro, smuovendo le radici nascoste della segregazione e dell'autosegregazione tanto tra le famiglie RSC quanto tra i nuovi vicini di casa, tra i compagni di scuola dei loro figli eccetera. Proprio per questo l'effettiva integrazione in seguito all'uscita dal campo è connessa alla capacità, dell'amministrazione locale e di tutti i soggetti coinvolti, di sviluppare interventi e percorsi di elaborazione a più livelli.

*È necessario inserire il passaggio ad esempio dal campo all'abitazione (o alla comunità, o alla microarea) all'interno di un percorso complesso che non si esaurisce nel momento della costruzione o della concessione della struttura o dell'area attrezzata, ma che preveda un percorso integrato. I temi del lavoro, della scolarizzazione, dell'interrelazione con le comunità dei residenti, sono tutti imprescindibili e vanno tenuti in costante considerazione nel momento in cui vengono effettuati interventi di accompagnamento all'uscita dai campi*⁷.

Obiettivo

Il presente progetto mira ad una lettura comparata delle sperimentazioni avviate in Emilia Romagna per il superamento dei campi nomadi, allo scopo di verificarne l'impatto sulla vita delle famiglie coinvolte e sui loro rapporti nella comunità di appartenenza e al di fuori di essa.

L'indagine ha una prima funzione conoscitiva, di descrizione e documentazione delle esperienze, ed un ulteriore obiettivo di verifica

⁶ *op. cit.*, p. 85.

⁷ *op. cit.*, pp. 84-85.

degli interventi attuati, non tanto per registrare successi o insuccessi in un processo certamente delicato e di lungo periodo, quanto per ricercare elementi di forza o di criticità da cui apprendere per ulteriori interventi.

Fasi d'indagine e metodologia

I fase - Analisi di sfondo

Si raccoglieranno dati aggiornati sulla presenza di RSC in Emilia Romagna e sulle loro condizioni abitative e di vita, in collaborazione con i Servizi regionali competenti. Si procederà ad un'analisi della letteratura scientifica e di settore sui campi nomadi e sulle alternative agli stessi.

II fase – Raccolta delle sperimentazioni per il superamento dei campi nomadi in Emilia Romagna

L'indagine adotterà una metodologia integrata, quantitativa per la raccolta dei dati sui campi nomadi e sugli interventi sperimentali (n. famiglie presenti nei campi, n. di famiglie trasferite in altri contesti, adulti e minori coinvolti, n. di persone con un lavoro in regola o che seguono un percorso formativo ecc.) e qualitativa per ricostruire la storia di questi percorsi. Verranno effettuate interviste in profondità agli operatori comunali e del Terzo Settore maggiormente coinvolti nei progetti di superamento dei campi nomadi presenti in regione.

III fase – Stesura del rapporto di ricerca e presentazione pubblica

Il progetto si conclude con la stesura di un report e con la sua presentazione ad un evento pubblico, da costruire in collaborazione con l'ufficio del Difensore civico regionale e degli altri soggetti istituzionali e del privato sociale coinvolti nel percorso d'indagine.

Tempi

Tre mesi di lavoro a partire dall'approvazione del progetto.

Soggetti promotori

S.V.E.P. Centro di servizio per il Volontariato di Piacenza
Ufficio del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

Costi

Euro 3.000,00 (oneri fiscali e Irap inclusi).

Allegato 23

Lo sportello di informazione legale presso il Centro di Identificazione ed Espulsione (CIE) di Bologna

La collaborazione fra la Garante regionale per le persone private della libertà personale, il Difensore civico regionale, la Prefettura di Bologna e la Confraternita della Misericordia ha consentito di riprendere presso il CIE di Bologna l'attività di informazione legale sospesa ormai da due anni. Analoga iniziativa dovrebbe avviarsi nel 2013 anche presso il CIE di Modena.

Lo sportello di Bologna opera in collaborazione con il progetto sociale della Misericordia, coordinato dall'operatore Franco Pilati. La sua riapertura va nel senso indicato anche dagli organismi internazionali, che definiscono necessaria la presenza di adeguati strumenti informativi per le persone trattenute nei Centri, al fine di consentire l'esercizio dei diritti connessi alla posizione di persone destinatarie di provvedimenti di espulsione.

Dall'inizio dell'anno sono entrate nel CIE (Centro di Identificazione e di Espulsione) di Bologna 484 persone (297 uomini, 187 donne) di 43 nazionalità diverse, la permanenza media si attesta sui 41 giorni, ma solo 252 persone sono state effettivamente accompagnate forzosamente nel proprio Paese. I Paesi di provenienza sono soprattutto Tunisia, Nigeria, Marocco, Algeria e Albania.

È aumentato il tetto del periodo di trattenimento - fino a diciotto mesi - e sono diminuite le risorse dedicate alla gestione dei CIE. In una situazione del genere le situazioni di stress sfociano anche in tentativi di fuga.

L'attività dello sportello informativo

Grazie al protocollo d'intesa, un collaboratore del Difensore civico ha lavorato presso il CIE una mattina ogni due settimane ascoltando le persone e offrendo informazioni specifiche. In alcuni casi sono stati riscontrati elementi di distonia con la normativa vigente che hanno portato alla liberazione della persona.

La norma attuale non lo dispone per persone nate in Italia e sempre soggiornanti nel nostro Paese, che non hanno relazioni con gli Stati di origine dei genitori ma che sono trattenute nel CIE in quanto irregolari, ad esempio in seguito alla perdita del lavoro e quindi del permesso di

soggiorno. Nel loro caso l'espulsione sembra inevitabile, nonostante si trovino da sempre sul territorio italiano e se ne sentano parte.

È stata segnalata la presenza di persone sieropositive che avrebbero tenuto comportamenti aggressivi. Anche le strutture igienico sanitarie sono risultate carenti ma sarebbero in corso le attività di manutenzione e ripristino.

Le condizioni e le modalità di trattenimento cambiano dal CIE di Bologna a quello di Modena secondo l'impostazione dei diversi enti che li gestiscono. In particolare a Bologna sembra che le condizioni generali si siano aggravate proprio sul finire del 2012. Si ripetono così momenti di tensione e di protesta all'interno della struttura. L'anno si è chiuso in attesa della visita dell'ASL di Bologna programmata per il 14 gennaio 2013.

Alcuni casi affrontati

Il sig. X, trattenuto in assenza di titolo legittimo, segnalato alla questura è stato liberato.

La sig.ra Y, apolide di fatto, di giovane età, nata in Italia, è stata liberata con titolo di soggiorno e assegnata ad una comunità di religiose.

La sig.ra D. M., cittadina nigeriana, è portatrice di una ferita non perfettamente sanata dovuta ad un colpo da pesante arma da taglio inferto a 13 anni, a causa di un tentativo di sacrificio umano nella sua setta di appartenenza. La parte colpita, longitudinalmente dalla spalla fino al seno, non si è sviluppata. La signora situazione è stata segnalata alla Questura che ne ha ordinato la liberazione. Assegnata ad un'associazione, ha fatto perdere le sue tracce.

La sig.ra E. E., trattenuta per circa otto mesi, è stata liberata e operata d'urgenza a Roma per un tumore al collo dell'utero. Il Cie di Bologna aveva dichiarato la sua idoneità al trattenimento e, in ogni caso, alla visita specialistica esterna non erano state ravvisate particolari esigenze sanitarie.

Il sig. F., camerunense, affetto da patologia psichiatrica è stato condotto a Roma dove sarebbe stato ricoverato in un reparto psichiatrico dopo vari passaggi tra cui – a quanto è sembrato potersi ricostruire – un periodo ulteriore al CIE di Ponte Galeria. Viveva da oltre un mese nell'infermeria del CIE di Modena senza che si provvedesse a metterlo in condizioni idonee di degenza specialistica.

PROTOCOLLO D'INTESA

Prot. 0022282-11/06/2012-ALRER

Il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna;
Il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale della Regione Emilia-Romagna;
La Confraternita di Misericordia di Modena.

Di seguito denominate le Parti

premessò

La Regione Emilia-Romagna ha istituito l'Ufficio del Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale (di seguito indicato come Garante), al fine di contribuire a garantire, in conformità ai principi costituzionali e nell'ambito delle competenze regionali, i diritti delle persone presenti negli Istituti penitenziari, negli Istituti penali per i minori, nelle strutture sanitarie, in quanto sottoposte a trattamento sanitario obbligatorio, nei CIE.

Il trattenimento in un CIE ha, per fine espresso della normativa dell'Unione Europea come recepita dall'ordinamento nazionale, l'allontanamento del cittadino straniero non regolare qualora non sussistano elementi per il quale non debba disporsi il rinvio della misura o che non siano comunque ostativi.

La piena e completa informazione del cittadino straniero sulla propria condizione giuridica di trattenuto costituisce osservanza ineludibile del precetto costituzionale.

Il Difensore civico regionale è stato costituito quale organo autonomo e indipendente della Regione Emilia-Romagna a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini nonché delle formazioni sociali che esprimono interessi collettivi e diffusi e svolge funzione di promozione e stimolo della pubblica amministrazione (Statuto della Regione Emilia-Romagna, art. 70).

La Regione, Province e Comuni, anche mediante l'attivazione del Difensore civico, promuovono a livello locale azioni per garantire il corretto svolgimento dei rapporti tra cittadini stranieri e pubbliche amministrazioni, con particolare riguardo alla trasparenza, alla uniformità ed alla comprensione delle procedure (art. 9 co. 3, L.R. n. 5/2004).

Il Difensore civico può operare in ragione della presenza sul territorio regionale di cittadini non comunitari che potrebbero essere destinatari di provvedimenti di allontanamento dal territorio dello Stato o di essere destinati al trattenimento in un CIE e in ordine ai cittadini usciti dal CIE per i quali si pongono questioni relative all'esercizio dei diritti costituzionalmente garantiti, con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e, in particolare, per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli (art. 3 co. 3, L.R. n. 25/2003).

ricordato

che sulla base di un protocollo d'intesa, stipulato in Bologna il 24 febbraio 2007 con l'Ufficio del Garante delle persone private della libertà personale del Comune di Bologna, presso il CIE del capoluogo regionale, ha operato uno sportello giuridico informativo e che tale attività è cessata.

ritenuto

in forza della avvertita necessità che l'attività di ciascun Ente sia il risultato della migliore cooperazione tra le Parti;

che, per i sopra esposti motivi nonché per il buon esito dell'attività già svolta dal predetto sportello giuridico informativo, il medesimo debba essere costituito presso il CIE di Bologna

convengono quanto segue:

1. La presente convenzione non modifica né interviene su progetti e attività inerenti i CIE istituiti nel territorio della regione Emilia-Romagna né parimenti è destinata a produrre effetti circa accordi o convenzioni ad esso legati;
2. le Parti si impegnano alla costituzione di uno sportello dedicato all'ascolto e all'informazione e che sia di raccordo con gli Istituti di garanzia della Regione in merito alla condizione giuridica delle persone trattenute nei CIE;
3. il Difensore civico, nell'ambito del punto 2, individua nell'ambito del proprio ufficio la figura da affiancare alla Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale della Regione Emilia-Romagna;
4. le Parti concordano i tempi e le modalità dell'attività di informazione;

5. le Parti possono inoltre concordare e promuovere congiuntamente incontri, convegni ed ogni altra iniziativa ritenuta idonea a favorire una informazione trasparente verso l'esterno su quanto riguarda il CIE, così come l'approfondimento della normativa europea ed internazionale in tema di condizione giuridica del cittadino non comunitario;
6. il coordinatore delle attività congiunte è indicato nel dott. Franco Pilati che per l'effetto, cura in accordo con gli Enti rilevanti nel presente accordo, l'esecuzione di quanto deciso dalle Parti, i rapporti con i terzi, riferisce dell'attività in essere, è responsabile del trattamento dei dati raccolti durante l'attività; trasmette, per ogni opportuna iniziativa, all'Ufficio del Difensore civico regionale e della Garante con cadenza semestrale i dati relativi all'attività svolta;
7. i dati relativi all'attività di informazione e consulenza rimangono nelle disponibilità delle Parti per gli usi conformi ai propri compiti istituzionali;
8. le Parti si riuniscono non meno di due volte l'anno al fine di verificare l'attività svolta, la programmazione comune e le corrispondenti azioni e attività;
9. la presente convenzione ha durata di anni due, con rinnovo tacito per pari tempo salvo contraria indicazione espressa con efficacia a trenta giorni dal ricevimento.

Letto, approvato e sottoscritto:

Daniele Lugli – Difensore civico della Regione Emilia-Romagna;

Desi Bruno – Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale della Regione Emilia-Romagna;

Daniele Giovanardi – Presidente della Confraternita di Misericordia di Modena.

Allegato 24

InterAzioni: L'Italia sono anch'io

Rimini, 31 maggio 2012



Cittadinanza italiana per i figli di stranieri nati in Italia e diritto di voto alle elezioni amministrative per tutti coloro che vivono e lavorano nel nostro Paese, indipendentemente dalla cittadinanza. Sono questi i temi del dibattito pubblico a cui ha partecipato il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, Daniele Lugli, in occasione di "Interazione 2012 - Popoli in Dialogo".

L'incontro si è svolto il 31 maggio, al Palazzo del Podestà di Rimini, promosso dal comitato riminese della campagna "L'Italia Sono Anch'io" all'interno di "InterAzioni", l'ormai consolidata rassegna dedicata all'intercultura e alla scoperta delle diverse culture presenti nel nostro territorio.

L'edizione 2012, dal 26 maggio al 3 giugno, ha coinvolto i comuni di Rimini, Riccione, Gemmano, Novafeltria, Fragheto, con un programma ricco di appuntamenti, mostre, conferenze e spettacoli all'insegna della valorizzazione delle differenze e del dialogo fra i popoli.

In questo clima s'inserisce la campagna "L'Italia Sono Anch'io", alla quale il Difensore civico regionale ha aderito da subito, coerentemente con la sua azione di contrasto alle discriminazioni e promozione dei diritti per le cosiddette "fasce deboli".

La partecipazione a "InterAzioni" ha costituito un ulteriore tassello per rafforzare i legami con le associazioni di cittadini stranieri presenti sul territorio regionale, ascoltare le loro problematiche nei confronti della pubblica amministrazione e promuovere la difesa civica quale strumento a disposizione di tutti i cittadini.

Allegato 25

Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica - Festival del Diritto

Piacenza, 27 settembre 2012



Quasi duecento persone hanno gremito l'Auditorium Sant'Ilario di Piacenza, la sera del 27 settembre, all'incontro sul *Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica* di Alexander Langer organizzato dall'ufficio del Difensore civico regionale in collaborazione con SVEP, il Centro Servizi per il Volontariato di Piacenza.

L'incontro rientrava nella giornata di apertura del Festival del Diritto, giunto alla 5^a edizione e dedicato, quest'anno, al tema "Solidarietà e conflitti".

Di sicuro impatto il breve intervento di Alexander Langer filmato alla Cittadella di Assisi, nel quale il parlamentare europeo poneva le basi per quello che sarebbe diventato il suo "Tentativo di decalogo". Prendendo atto della crescente composizione interetnica della società italiana, Langer indica alcune strade per favorire una convivenza plurale e mette in allarme sull'illusorietà di una identità definita su base etnica, sui rischi di una società che esclude e sulla forza travolgente della violenza in conflitti tra diversi gruppi etnici, come già era avvenuto nella ex Jugoslavia.

La conduzione particolarmente brillante e calorosa di *Mao Valpiana*, giornalista, direttore della rivista *Azione Nonviolenta* e amico personale di Langer, ha dato vivacità al confronto e permesso a tutti gli ospiti di intervenire portando la propria esperienza.

Guido Barbujani, genetista e scrittore che in questi anni si è particolarmente dedicato a decostruire le presunte basi scientifiche del razzismo, ha proposto una sintesi dei suoi studi e ha rimarcato i rischi connessi alla ossessione identitaria che pretende di definire le persone sulla sola base della loro provenienza.

Gad Lerner ha punteggiato il suo intervento richiamando i momenti più significativi della sua amicizia con Alexander Langer, restituendo un ritratto vivo e affettuoso dell'amico giornalista e politico prematuramente scomparso.

Daniele Lugli ha esposto le ragioni che lo hanno portato a scegliere questo testo di Langer come filo conduttore in molti momenti della sua azione di Difensore civico, fino a proporlo ai promotori del Festival. È inoltre intervenuto su un tema a lui caro, la nonviolenza, illustrando una delle definizioni che ne dà Aldo Capitini: "apertura all'esistenza, alla libertà e allo sviluppo di ogni essere".

Carla Chiappini del Centro Servizi SVEP ha sintetizzato le iniziative più significative di carattere interculturale promosse dal volontariato della provincia di Piacenza e ha ricordato in particolare i corsi di lingua italiana partecipati da un grande numero di cittadini stranieri.

Allegato 26

Via Roma: costruire la fiducia

Giornata mondiale del volontariato, Piacenza, 1 dicembre 2012

Via Roma è una delle vie di Piacenza dove si concentra la maggior presenza di cittadini immigrati. In questo contesto la convivenza non è sempre facile e, d'altra parte, è in luoghi come questi che si realizza quel laboratorio sociale dove persone di diverse provenienze e culture apprendono insieme l'arte della convivenza.

In occasione della Giornata Internazionale del Volontario il Difensore civico regionale ritorna sui temi già dibattuti a Piacenza durante il Festival del Diritto e interviene come moderatore all'incontro ***Via Roma: costruire la fiducia***, organizzato da SVEP – Centro Servizi per il Volontariato in collaborazione con Comune, Provincia e AUSL di Piacenza presso Palazzo Gotico, in piazza Cavalli, il 1° dicembre alle 16,30.

Le relatrici, due ragazze residenti in via Roma, sono Letizia Chiappini e Lidia Frazzei, entrambe laureate con tesi sul quartiere di Via Roma.

Letizia Chiappini con il suo *GEOGRAFI-CITTÀ. Il Quartiere Roma a Piacenza: l'attività dell'Agenzia di Sviluppo* ha curato una ricostruzione storica della vita del quartiere, da sempre luogo di immigrazione, italiana prima e straniera poi.

Lidia Frazzei ha svolto invece un'indagine di taglio sociologico con interviste sul campo a italiani e stranieri per conoscere la loro percezione della zona, il senso di sicurezza o insicurezza, l'appartenenza al contesto, le criticità.

L'iniziativa rientra in un vasto programma che si snoda dal 30 novembre al 2 dicembre ed è promosso da SVEP, Comune, Provincia, AUSL di Piacenza e Difensore civico regionale.

"Concludendo", scrive Letizia Chiappini in chiusura del suo lavoro, "il Quartiere Roma è la zona multiculturale di Piacenza: al suo interno convivono ceppi linguistici, culturali e religiosi differenti e non si può prescindere da essi nel progettare il futuro di questa zona della città. [...] La posta in gioco è di rivitalizzare la democrazia attraverso una cittadinanza attiva che coinvolga tutti gli attori sociali del territorio.

Allegato 27

Presentazione del Rapporto 2012 sull'immigrazione in provincia di Ferrara

Ferrara, Castello estense, sala del consiglio provinciale Ferrara
25 maggio 2012

Venerdì 25 maggio, il Difensore civico regionale Daniele Lugli ha partecipato alla presentazione del Rapporto 2012 sull'Immigrazione nella Provincia di Ferrara, nella cornice del Castello Estense, sede del Consiglio provinciale.

La giornata è stata presieduta e coordinata da Caterina Ferri, Assessore Politiche del Lavoro e Formazione Professionale della Provincia di Ferrara, ed ha visto la presentazione del Rapporto da parte di Franco Mosca dell'Osservatorio provinciale sull'immigrazione.

A seguire è intervenuto Don Paolo Valenti, Direttore della Caritas di Ferrara, per illustrare l'attività dell'ente diocesano nei confronti dei migranti e dei cittadini stranieri presenti sul territorio.

Il Difensore civico regionale ha così concluso la mattinata di lavori, ribadendo il proprio ruolo e l'interesse attivo nella tutela dei diritti di tutti i cittadini, e in particolar modo di quelli stranieri, di fronte ai servizi pubblici e alla pubblica amministrazione.

Allegato 28

Protocollo d'intesa con CRIBA Emilia Romagna

PROTOCOLLO DI INTESA

tra:

Servizio C.R.I.B.A. EMILIA-ROMAGNA- Centro Regionale di Informazione sul Benessere Ambientale attraverso il gestore C.E.R.P.A. Italia-o.n.i.u.s. Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità

e

Il Difensore civico per l'Emilia-Romagna di seguito denominate "le parti"

Premesso che

- Il Difensore civico per l'Emilia-Romagna 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;
- Il Difensore civico regionale ha così 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;
- Il Difensore civico regionale svolge le 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. In particolare, l'intervento del Difensore civico è previsto dall'art.36 della legge 104/1992, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità.

- Il CRIBA Emilia -Romagna è un servizio attivato dal C.E.R.P.A. d'intesa con la Regione Emilia-Romagna in attuazione dell'art. 11 della Legge Regionale 29 "Norme e provvedimenti per favorire le opportunità di vita autonoma e l'integrazione delle persone disabili".

In particolare il CRIBA:

- Promuove, sostiene e diffonde la cultura dell'Universal Design;
- Informa e fornisce documentazione relativamente ai temi dell'accessibilità, usabilità e fruibilità dell'ambiente antropizzato;

- Fornisce consulenze gratuite a professionisti privati e pubblici per la redazione di progetti architettonici ed urbanistici adeguati ai criteri di accessibilità, fruibilità degli edifici, degli spazi, dei percorsi e dei mezzi di trasporto da parte delle persone indipendentemente dallo stato di salute;

- Coordina e monitora i servizi provinciali di primo livello, i C.A.A.D. provinciali (Centri per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico).

Il C.E.R.P.A. Italia, gestore del servizio C.R.I.B.A., si configura come un'organizzazione O.N.L.U.S. ai sensi del D.Lgs. 460/97.

Il C.E.R.P.A. Italia, ha lo scopo principale di contribuire alla promozione della cultura dell'inclusione sociale, contrastando la discriminazione e la marginalizzazione di qualsiasi individuo al fine di migliorare la qualità di vita, l'accessibilità, fruibilità ed usabilità degli ambienti.

Le parti si impegnano:

1. A comunicare e scambiare l'un l'altro quelle richieste che pervengono ai relativi servizi in merito a forme di discriminazione, di riduzione o mancata autonomia e scelta da parte di persone con disabilità che possono avvenire per tramite dell'ambiente costruito;

2. A valutare in ragione della questione sottoposta, nonché di concertare l'indirizzo da assumere sia in ragione della disamina giuridica che di concreto merito;

3. A fornire all'altra, nel caso in cui l'attività dell'Ufficio sia intrapresa comunque su proposta o comunque per comunicazione ricevuta dall'altra, gli opportuni aggiornamenti nonché gli esiti di quanto svolto;

4. A valutare, in ragione delle funzioni proprie e del programma di azioni e attività previste da ciascun ufficio, il coinvolgimento delle parti coinvolte al fine di promuoverne gli scopi e i compiti di cui in premessa.

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 7 dicembre 2012

Il Difensore civico
Daniele Lugli

per il C.R.I.B.A.-Emilia Romagna
La Presidente CERPA- Italia, o.n.l.u.s.
Piera Nobili

Allegato 29

Il Difensore civico per le persone disabili

Saluto di Daniele Lugli ai gruppi di lavoro interistituzionali
e con il Terzo Settore avviati da Agire Sociale CSV
Ferrara, 1° dicembre 2012

*Scrive Stefano Rodotà nel suo ultimo libro Il diritto di avere diritti:
Un mondo non pacificato, ma ininterrottamente percorso da conflitti e
contraddizioni, da negazioni spesso assai più forti dei riconoscimenti. Un
mondo troppe volte e troppo spesso doloroso, segnato da sopraffazioni
e abbandoni. E così «i diritti parlano», sono lo specchio e la misura
dell'ingiustizia, e uno strumento per combatterla. Registrarne
minutamente le violazioni non autorizza conclusioni liquidatorie. Solo
perché sappiamo che vi è un diritto violato possiamo denunciarne la
violazione, svelare l'ipocrisia di chi lo proclama sulla carta e lo nega nei
fatti, far coincidere la negazione con l'oppressione, agire perché alle
parole corrispondano le realizzazioni.*

*Nella mia piccola esperienza di Difensore qualcosa ho cercato di fare in
generale e in specifico sui temi che situazioni di disabilità in particolare
propongono. E questo in diverse aree.*

*Sanità: dall'iter di riconoscimento all'assistenza sanitaria generica,
riabilitativa, protesica, specialistica, al consenso informato, alla fornitura
di carrozzine, ai trasporti in ambulanza, alle rampe interne ed esterne,
all'adattamento ascensori e porte, ai cani guida ...*

*Lavoro: gli interventi che mi vengono richiesti si confrontano con una
complessa realtà normativa che difficilmente mantiene la propria
promessa di collocamento mirato alle capacità, con percorsi di
inserimento e modalità agevolate di lavoro. Mi pare in corso la tendenza
a trasferire*

*l'obbligo di assunzione, previsto dalla legge 68, dalle imprese alla
cooperative sociali.*

*Istruzione: dopo l'eliminazione di scuole differenziali e speciali
permangono difficoltà per assicurare oltre alla presenza l'apprendimento
attraverso sostegni adeguati e piani personalizzati.*

*Barriere architettoniche: barriere persistono e me ne interessano senza
grandi risultati.*

*Trasporti: mi vengono sottoposti contenziosi relativi ad accesso ad aree
vietate al traffico usuale, a posti riservati nei parcheggi e simili. Nel
trasporto pubblico è insufficiente l'adattamento dei mezzi e la stessa*

attrezzatura della Stazioni. Non riesco ad andare molto oltre la segnalazione.

Ho dedicato al tema incontri e un opuscolo informativo. Tra gli impegni recenti cito l'incontro con Andrea Canevaro a Rimini, all'interno della Settimana della salute mentale, sulla Disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane e l'imminente definizione di un protocollo di collaborazione tra il mio ufficio e il CRIBA che di disabilità si interessa per garantire la piena accessibilità.

Mi interessa che l'istituto del Difensore sia pienamente usato per quello che può dare vista la sua qualificazione.

Il Difensore civico per l'Emilia-Romagna è infatti 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.

Il Difensore civico regionale ha così 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.

Il Difensore civico regionale svolge le 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. In particolare, l'intervento del Difensore civico è previsto dall'art. 36 della legge 104/1992, legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità, fino alla possibilità di costituirsi parte civile nei processi in cui la persona sia offesa da reati particolarmente gravi.

Allegato 30

Difensori civici, Garanti dei minori e dei detenuti in tutte le regioni italiane

REGIONE	DIFENSORE CIVICO	GARANTE DEI MINORI	GARANTE DEI DETENUTI
ABRUZZO	NICOLA SISTI Via Bazzano, 2 67100 L'AQUILA Tel. 0862/644802 Numero verde 800238180 Fax 0862/23194		
BASILICATA	CATELLO APREA P.zza V. Emanuele II, 14 85100 POTENZA tel. 0971/274564 fax 0971/330960		
CALABRIA		MARILINA INTRIERI Via Cardinale Portanova 89124 Reggio Calabria tel. 0965/880465 tel. 0965/880767 fax. 0965 880613	

REGIONE	DIFENSORE CIVICO	GARANTE DEI MINORI	GARANTE DEI DETENUTI
CAMPANIA			<p>ADRIANA TOCCO Consiglio regionale Regione Campania Centro Direzionale Isola F8 80143 Napoli tel. 081.778.3852 /3132 fax: 081.778.3872</p>
EMILIA-ROMAGNA	<p>DANIELE LUGLI V.le Aldo Moro, 44 40127 BOLOGNA tel. 051/5276382 fax 051/5276383</p>	<p>LUIGI FADIGA V.le Aldo Moro, 50 40127 BOLOGNA tel. 051/5277659- 5860 fax 051/5275461</p>	<p>DESI BRUNO V.le Aldo Moro, 50 40127 BOLOGNA tel. 051/5277659- 5860 fax 051/5275461</p>
FRIULI VENEZIA GIULIA		<p>Con l.r. n. 7/2010 le funzioni del Garante sono sovrintese dalla struttura di riferimento istituita presso la Direzione centrale istruzione, università, ricerca, famiglia, associazione e cooperazione articolata sul territorio</p>	

REGIONE	DIFENSORE CIVICO	GARANTE DEI MINORI	GARANTE DEI DETENUTI
LAZIO	FELICE MARIA FILOCAMO Via Giorgione, 18 00147 ROMA tel. 06/65932014 numero verde 800866155 fax 06/65932015	FRANCESCO ALVARO Via Giorgione, 18 00147 ROMA tel. 06/65937311 tel. 06/65937314 fax 06/65937325	ANGIOLO MARRONI Via Pio Emanuelli, 1 00143 ROMA tel. 06/51531120 fax 06/5041634
LIGURIA	FRANCESCO LALLA Via Delle Brigate Partigiane, 2 16121 GENOVA tel. 010.565.384 fax 010.540.877		
LOMBARDIA	DONATO GIORDANO Via Lazzaroni, 3 20124 MILANO tel. 02/67482465- 2467 fax 02/67482487 anche Garante del Contribuente		DONATO GIORDANO Via Lazzaroni, 3 20124 MILANO tel. 02/67482465- 2467 fax 02/67482487
MARCHE	ITALO TANONI Via Oberdan, 3 60122 ANCONA tel. 071/2298483 fax 071/2298264		

REGIONE	DIFENSORE CIVICO	GARANTE DEI MINORI	GARANTE DEI DETENUTI
MOLISE	PIETRO DE ANGELIS V. IV Novembre 87 86100 CAMPOBASSO tel. 0874/604671	NUNZIA LATTANZIO V. Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO tel. 0874.314683-1 fax 0874.477972	
PIEMONTE	ANTONIO CAPUTO Via F. Dellala, 8 10121 TORINO tel. 011/5757387 fax 011/5757386		
PUGLIA		ROSY PAPPARELLA V. Unità d'Italia 24/C 70100 Bari Tel. 080 540 5727 Fax. 080 540 5748	PIETRO ROSSI V. Unità d'Italia 24/C 70100 Bari Tel. 080 540 5774 Fax 080 540 5715
SARDEGNA			

REGIONE	DIFENSORE CIVICO	GARANTE DEI MINORI	GARANTE DEI DETENUTI
SICILIA			SALVO FLERES Via Gen. Magliocco, 46 90141 PALERMO tel. 091.7075420-57 fax 091.7075487
TOSCANA	LUCIA FRANCHINI Via De' Pucci, 4 50122 FIRENZE tel. 055.2387800 fax 055.210230		ALESSANDRO MARGARA Via De' Pucci, 4 50122 FIRENZE tel. 055-2387803
UMBRIA			
VALLE D'AOSTA	ENRICO FORMENTO DOJOT Rue Festaz, 52 11100 AOSTA tel. 0165/238868 fax 0165/32690		ENRICO FORMENTO DOJOT Rue Festaz, 52 11100 AOSTA tel. 0165/238868 fax 0165/32690

REGIONE	DIFENSORE CIVICO	GARANTE DEI MINORI	GARANTE DEI DETENUTI
VENETO	ROBERTO PELLEGRINI V. Brenta Vecchia, 8 30171 MESTRE tel. 041/23283411 tel. 041/8676560 numero verde 800294000	AUREA DISSEGNA Via Longhena, 6 30175 MARGHERA tel. 041.2795925 /926	
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	BURGI VOLGGER Via Cavour, 23 39100 BOLZANO tel. 0471/301155 fax 0471/981229	VERA NICOLUSSI-LECK Via Cavour, 23 39100 BOLZANO tel. 0471/946363	
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	RAFFAELLO SAMPAOLESI Galleria Garbari, 9 30122 TRENTO tel. 0461/213201 fax 0461/213206		

Allegato 31

Nuovi libri dietro le sbarre

Si è svolta anche nel 2012, a Ferrara, la rassegna promossa dal Dipartimento universitario di Scienze giuridiche per presentare le novità editoriali che indagano il mondo della detenzione e del sistema giudiziario italiano.

La rassegna, che ha la collaborazione del Difensore civico della Regione Emilia Romagna e della Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale, si è articolata in quattro appuntamenti, tra il 20 settembre e il 12 ottobre, presso la libreria IBS, nello storico palazzo S. Crispino a Ferrara.

Nel primo incontro, giovedì 20 settembre, il magistrato Gherardo Colombo ha presentato il suo nuovo libro, *Il perdono responsabile. Le alternative alla punizione e alle pene tradizionali*. Sono intervenuti tra gli altri la Garante regionale Desi Bruno e Andrea Pugiotto, Ordinario di Diritto costituzionale della facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Ferrara e ideatore dell'iniziativa.

Il Difensore civico regionale Daniele Lugli è intervenuto, invece, nel corso del secondo appuntamento, venerdì 28 settembre alle 17.30, dedicato al tema degli Ospedali Psichiatrici Giudiziari (OPG), confrontandosi in una tavola rotonda con Maria Antonietta Farina Coscioni, autrice del volume *Matti in libertà. L'inganno della "legge Basaglia"*.

La rassegna è proseguita con altri due appuntamenti nel mese di ottobre. Lunedì 8 è stato presentato il volume di Sebastiano Ardita *Ricatto allo Stato. Il «41 bis», le stragi mafiose, la trattativa fra Cosa Nostra e le istituzioni*, mentre il 12 ottobre Franco Corleone ha illustrato *Il corpo e lo spazio della pena*, sul rapporto fra architettura, urbanistica e politiche penitenziarie.

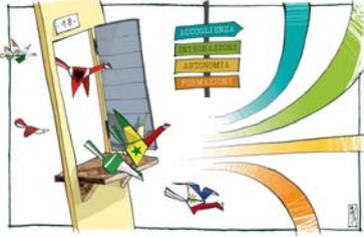
La rassegna "Nuovi libri dietro le sbarre" è stata promossa dal Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Ferrara in collaborazione con la libreria IBS, il Garante regionale delle persone private della libertà personale, il Difensore civico regionale e la Scuola Superiore dell'Avvocatura, con il patrocinio di Comune e Provincia di Ferrara, IUSS e Fondazione Forense ferrarese.



Già nel 2011 il Difensore civico aveva appoggiato l'iniziativa presentando il testo di Luigi Manconi e Valentina Calderoni *Stefano Cucchi e gli altri. Quando hanno aperto la cella*. Gli atti di tutta la prima edizione sono ora pubblicati nel testo *Il delitto della pena*, curato da Andrea Pugiotto e Franco Corleone, ed. Ediesse. Il Difensore civico aveva inoltre curato l'iniziativa della Cella in Piazza, che dal 30 settembre al 9 ottobre aveva permesso a centinaia di studenti e cittadini interessati di sperimentare da vicino, sia pure per pochi istanti, le condizioni della detenzione.

Allegato 32

I MSNA diventano maggiorenni: buone prassi tra accoglienza e integrazione



Si è svolto giovedì 24 maggio, presso la Sala Polivalente della Regione Emilia-Romagna, il seminario *I MSNA diventano maggiorenni: buone prassi tra accoglienza e integrazione*, promosso dal Difensore civico regionale.

Il seminario ha concluso due anni di ricerca sugli interventi a favore dei minori stranieri non accompagnati (MSNA). L'indagine era stata affidata alla professoressa Paola Bastianoni dell'Università di Ferrara e si era sviluppata con interviste individuali e di gruppo a minori o neomaggiorenni stranieri (2010) e ad operatori dei servizi socio-sanitari, delle comunità, della formazione (2011).

La prima fase di lavoro era stata presentata pubblicamente in un seminario svolto sempre in Regione, il 14 gennaio 2011, sul tema *I MSNA diventano maggiorenni: accoglienza, diritti umani e legalità*.

Questo secondo appuntamento ha dato conto di un paziente lavoro di tessitura che ha visto decine di operatori di servizi sociali e sanitari, comunità, servizi educativi e formativi confrontarsi intorno alle modalità più efficaci per dare concretezza ai diritti.

L'obiettivo era rilevare e comprendere le principali criticità e i maggiori punti di forza nell'intervento con MSNA.

Fra le criticità sono emerse le difficoltà d'integrazione fra giovani provenienti da contesti culturali differenti e la discrepanza fra le aspettative e la realtà incontrata in Italia.

Dall'altra parte tutti gli intervistati hanno messo in luce, come punti di forza, le caratteristiche individuali dei MSNA, la loro capacità di resilienza, d'impegno e pianificazione. Una capacità che si rivela nettamente superiore a quella dei coetanei italiani accolti in comunità o presi in carico dai servizi.

I focus group hanno inoltre evidenziato la necessità di spazi di condivisione e confronto fra gli operatori del settore. Per questo motivo, nel corso del seminario, sono state presentate alcune buone prassi presenti sul territorio emiliano romagnolo.

Silvia Villani, del Comune di Parma, ha portato l'esperienza ormai consolidata dell'intervento omoculturale nei confronti dei minori. È tipico,

infatti, dei MSNA indirizzarsi verso territori in cui sono già presenti parenti, emigrati in precedenza. Coinvolgere e responsabilizzare queste famiglie nei processi affidatari è pertanto l'obiettivo di questo progetto che si avvale di una figura fondamentale quale il mediatore culturale.

Il versante psicologico degli interventi nei confronti dei MSNA è stato illustrato da Giancarlo Rigon, specialista in psichiatria e neuropsichiatria infantile, che da anni lavora al fianco di operatori e educatori sociali. Accompagnare psicologicamente la crescita dei MSNA, secondo Rigon, significa sostenerli, rinfrancarli, essere umanamente curiosi nei confronti del loro vissuto, ma al tempo stesso saper porre con autorevolezza regole e norme per favorire il rispetto e l'integrazione.

Carlo Caleffi, coordinatore e tutor del centro di formazione professionale CNOS di Castel de' Britti, ha rilanciato con forza un cambio di mentalità: *Non solo efficienza ma anche efficacia, non più successo formativo ma prima di tutto successo educativo del ragazzo.*

Una prospettiva che richiede quantità e qualità: strutture e persone disposte ad allargare tempi e spazi di presenza per i MSNA, riferimenti valoriali condivisi, lavoro in rete con altri enti e associazioni per prevenire e monitorare.

Il passaggio all'autonomia è stato, invece, il tema degli interventi di Giovanni Mengoli, della Cooperativa Elios-Gruppo Ceis, e di Fabrizio Pederzini e Gilda Ciaccio, intermediari sociali.

Progetti e percorsi che mirano a individuare nuove modalità di accompagnamento nella transizione alla maggiore età, vero e proprio spartiacque per i MSNA: dall'affitto calmierato in collaborazione con le istituzioni alla creazione di nuove figure, gli intermediari sociali, che sappiano affiancare i ragazzi nella crescita al di fuori della comunità, in una società pervasa dalla violenza reale e simbolica.

È questa violenza che impedisce spesso l'accoglienza e l'integrazione. Una violenza che, come ha ricordato il Difensore civico della Regione Emilia Romagna nelle conclusioni rifacendosi alla definizione di nonviolenza di Aldo Capitini, contrasta innanzitutto *con l'apertura all'esistenza e alla libertà di ogni persona.*

Il Garante dell'infanzia Luigi Fadiga, atteso per le conclusioni, non ha potuto presenziare all'incontro ed ha inviato successivamente un contributo scritto.

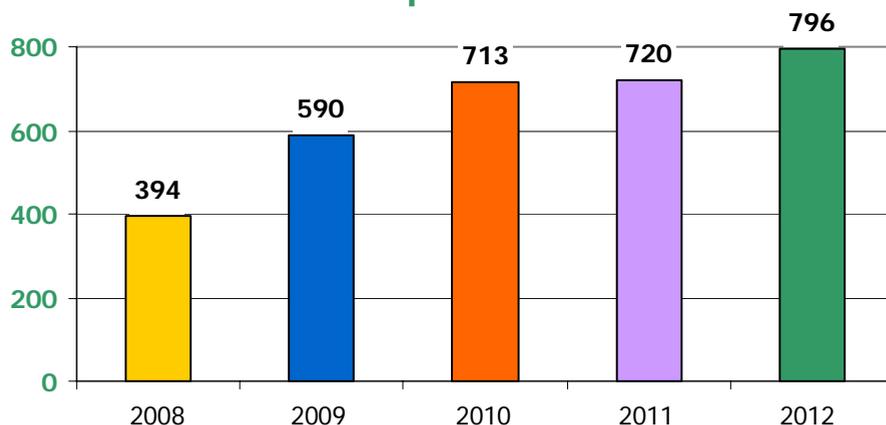
Gran parte delle relazioni presentate al seminario, insieme all'intervento del Garante, sono ora raccolti nel Quaderno del Difensore civico n. 3/12, I MSNA diventano maggiorenni: buone prassi tra accoglienza e integrazione.

Allegato 34 Le istanze

Procedimenti aperti nell'anno 2012

I procedimenti di difesa civica avviati nell'anno **2012** sono stati **796**. Si registra un marcato aumento rispetto ai **720** del **2011** e si supera il raddoppio rispetto al 2008, anno di nomina dell'attuale Difensore, come dimostra la tabella con i numeri indici calcolati facendo 100 le istanze del 2008.

Numero procedimenti

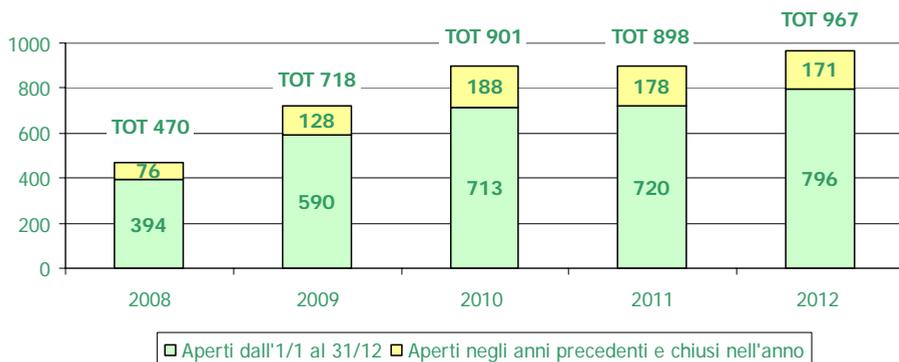


Anno	Numero procedimenti	Numeri indice
2008	394	100,00
2009	590	149,75
2010	713	180,96
2011	720	182,74
2012	796	202,03

L'incremento è stato probabilmente determinato da due fattori:

- le iniziative di comunicazione attivate,
- la ormai definitiva scomparsa della difesa civica comunale e la ritrosia della Province a nominare il Difensore civico territoriale.

Istanze trattate negli ultimi cinque anni



Da segnalare infine, come evidenziato nel grafico che precede, che nell'anno 2012, l'ufficio ha trattato complessivamente **967** istanze, di cui **796** aperte nell'anno e **171** in quelli precedenti.

Modalità di accesso

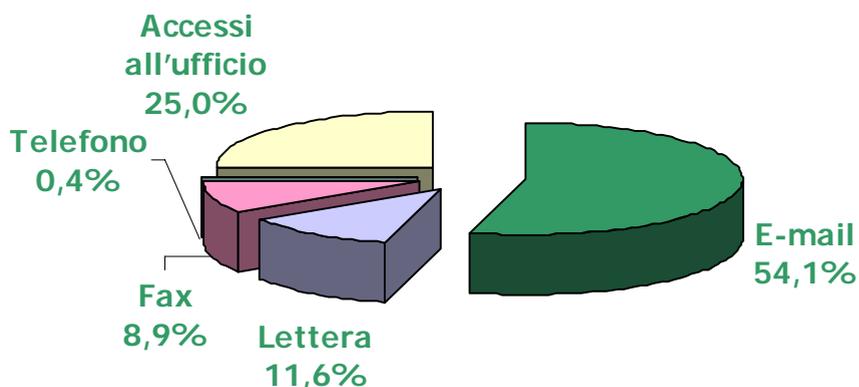
I cittadini possono rivolgersi al Difensore civico di persona, accedendo all'ufficio negli orari di ricevimento oppure tramite lettera, e-mail, fax e telefono.

Nel 2012, 199 cittadini hanno optato per la prima possibilità e sono stati ricevuti dai funzionari del servizio nelle sedi di Bologna e di Ravenna; 431 persone hanno invece utilizzato l'e-mail, 92 la posta ordinaria, 71 il fax e 3 il telefono.

Sedi	Orari di ricevimento
Sede istituzionale di Bologna viale Aldo Moro, 44	da lunedì al venerdì 9.30-12.30 lunedì e mercoledì anche 14.30-16.30
Provincia di Ravenna Piazza Caduti per la libertà, 2	1° e 3° lunedì del mese 10.00-14.00

Modalità di accesso	2012 v.a.	2012 %
E-mail	431	54,15
Lettera	92	11,56
Fax	71	8,92
Telefono	3	0,38
Accessi all'ufficio	199	25,00
Totale	796	100,00

Modalità di accesso 2012



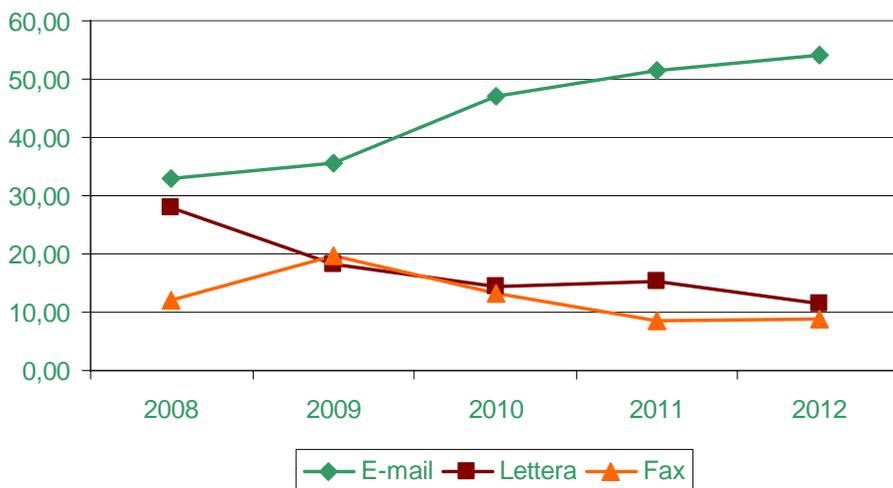
Sottolineo nuovamente l'importanza di garantire ai cittadini la possibilità di essere ricevuti personalmente dai funzionari del servizio, per un duplice ordine di ragioni: il colloquio personale consente infatti di chiarire nel dettaglio le questioni e risulta indispensabile per quelle fasce di popolazione che non hanno la capacità di formulare istanze scritte.

Per questi motivi, anche presso la Provincia convenzionata di Ravenna sono previste due giornate mensili dedicate al ricevimento dei cittadini.

Nel 2012, oltre 100 persone a Ravenna si sono avvalse di questa possibilità.

Modalità di contatto	2008	2009	2010	2011	2012
E-mail	32,99	35,59	46,98	51,53	54,15
Lettera	27,92	18,31	14,45	15,28	11,56
Fax	12,18	19,66	13,18	8,47	8,92
Telefono	1,02	1,69	1,40	0,42	0,38
Accessi all'ufficio	25,89	24,75	23,98	24,31	25,00
Totale	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Principali cambiamenti nelle modalità di accesso



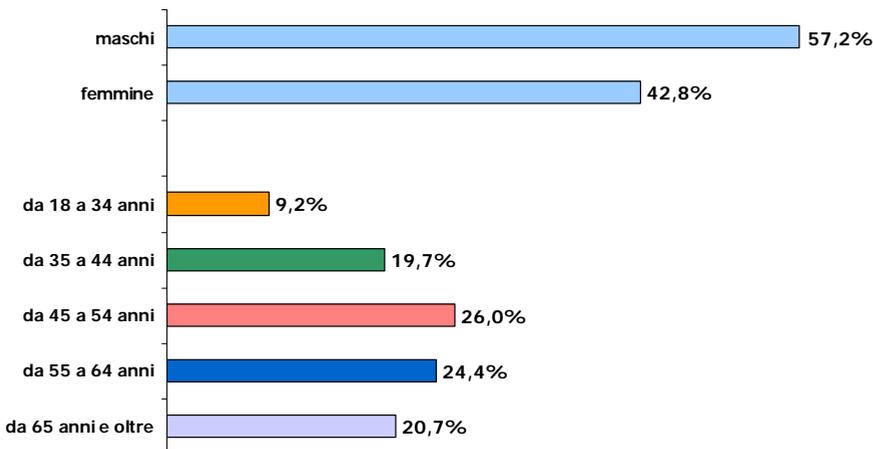
Tipologia di utenti

Anche quest'anno si sono raccolte informazioni sugli utenti in modo da delineare i target di popolazione che si rivolgono all'ufficio. La rilevazione ha finito col riguardare circa la metà degli utenti anche per le difficoltà, già evidenziate parlando del personale, che hanno caratterizzato la seconda parte dell'anno.

Il grafico che segue conferma la distribuzione di genere già registrata lo scorso anno, con la maggioranza di uomini.

Anche la distribuzione per età sostanzialmente è analoga a quella rilevata in passato.

Cittadini che si sono rivolti al Difensore civico, per sesso ed età

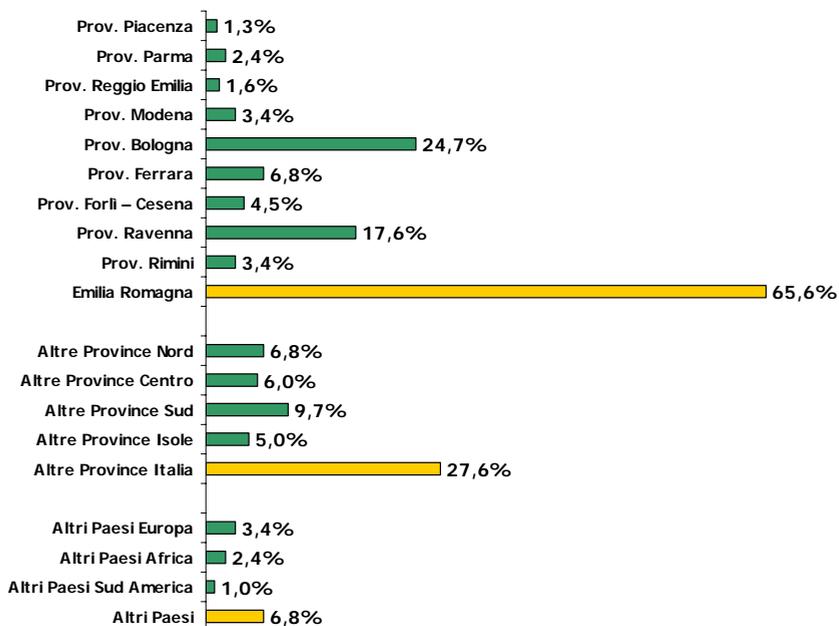


Luogo di nascita

I luoghi di nascita sono in generale speculari al dato della residenza anagrafica dei cittadini dai quali provengono le richieste – analizzato nel paragrafo seguente – ma offrono un dettaglio più ampio e articolato, di grande interesse per gli approfondimenti che potenzialmente consente. Come dettagliato dal grafico che segue, due terzi sono nati in Emilia Romagna.

I cittadini nati in altri Paesi – attorno al 7% del totale – sono ancora al di sotto della media regionale, superiore al 10%.

Luogo di nascita degli utenti (% sul tot. anagrafiche pervenute nel 2012)

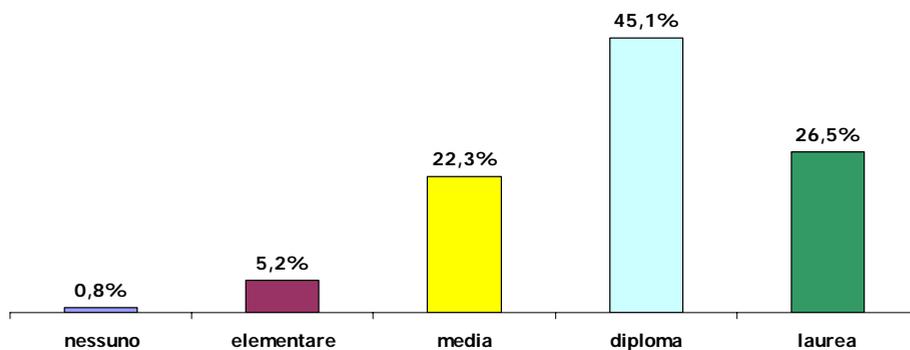


Titolo di studio

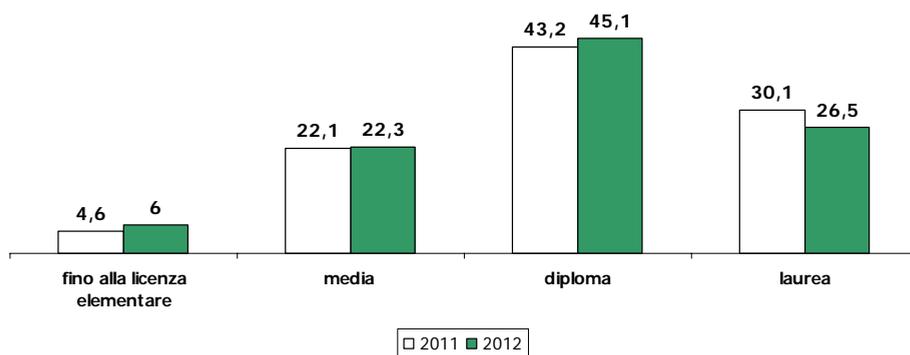
Il target di cittadini che si rivolge alla difesa civica è in prevalenza costituito da diplomati. Considerata anche la laurea, oltre 7 su 10 ha un'istruzione superiore. Si conferma come medio alto il grado di istruzione dei cittadini. Da segnalare tuttavia un aumento di persone senza alcun titolo di studio ovvero la licenza elementare, passati dal 4,6% del 2011 al 6% del 2012.

Titolo di studio

(% sul tot. anagrafiche pervenute nel 2012)



Titolo di studio. Confronto 2011-12

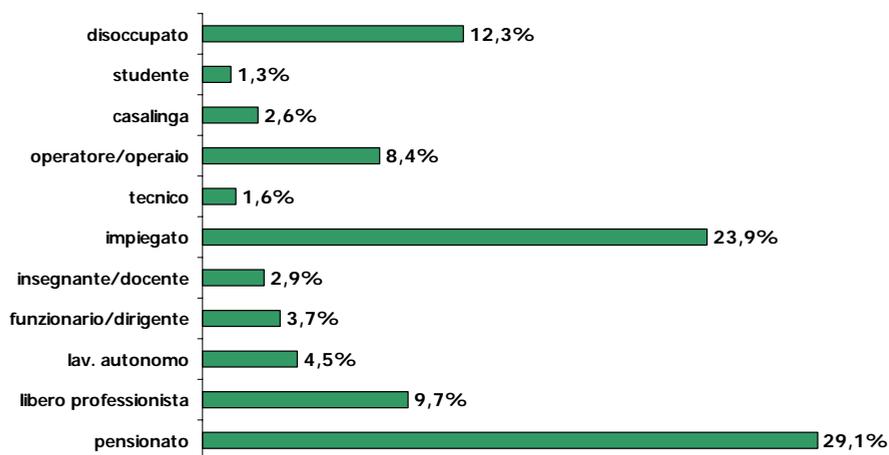


Occupazione

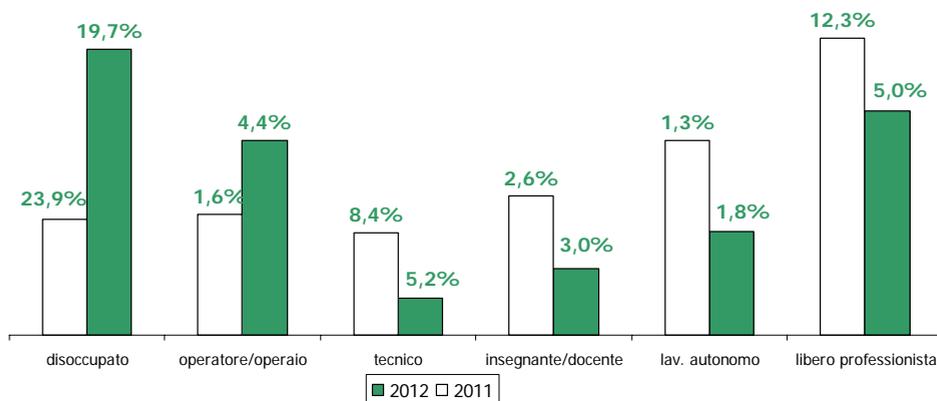
Per quel che attiene alla posizione lavorativa, consistente è la presenza di pensionati, correlata peraltro alla distribuzione per età già rilevata, e di impiegati che rappresentano quasi un quarto del totale. Queste due fasce di popolazione costituiscono oltre la metà degli istanti.

Significative sono però alcune variazioni che appaiono connesse alla crisi economica e sociale in atto: più che raddoppiati in percentuale i disoccupati, forte aumento degli operai, e calo di liberi professionisti, lavoratori autonomi, tecnici, insegnanti.

Occupazione



Principali cambiamenti nella occupazione dei cittadini che interpellano il Difensore civico

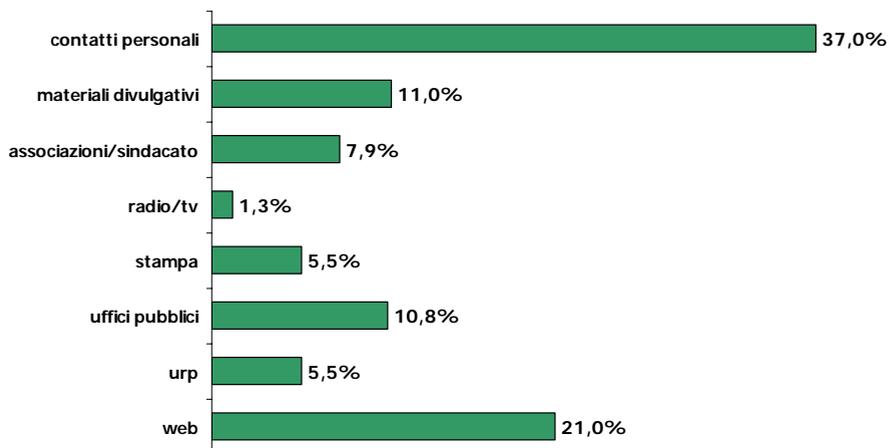


Conoscenza del Difensore civico

I contatti personali restano la principale fonte di conoscenza del Difensore civico. Rispetto alla rilevazione dello scorso anno quello che si evidenzia è l'aumento consistente della conoscenza attraverso le associazioni, dato quadruplicato, il quasi raddoppio della notizia ottenute tramite la frequentazione di altri uffici

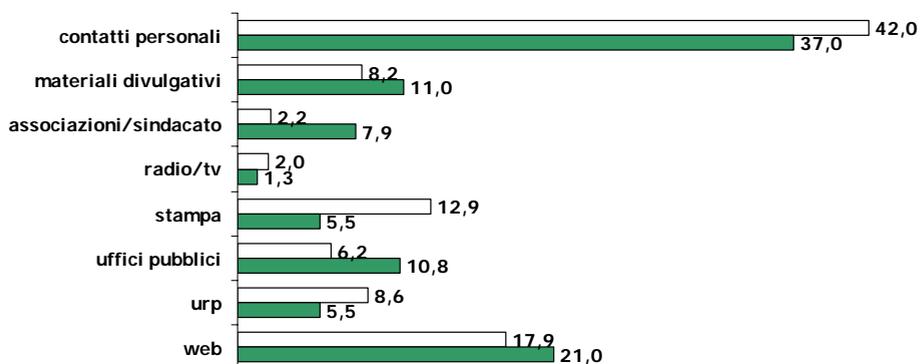
pubblici, e un lieve aumento dei contatti tramite il web e il materiale divulgativo. Cala invece la conoscenza attribuita alla stampa. Al riguardo si ricorda che la promozione attraverso i giornali si è svolta nella seconda parte dell'anno, il che può avere avuto una qualche incidenza giacché la rilevazione dei dati si è svolta prevalentemente nella prima metà dell'anno.

Modalità di conoscenza del Difensore civico



Confronto tra le fonti di conoscenza della difesa civica

dati percentuali, 2011 e 2012



Provenienza geografica delle istanze



34 istanze da residenti fuori regione

14 istanze d'ufficio

81 dato mancante

Le dimensioni della città e la collocazione dell'ufficio spiegano perché attorno al 40% delle istanze provenga dalla provincia di Bologna.

La convenzione con la Provincia di Ravenna, alla quale si sono aggiunti numerosi Comuni a partire dal capoluogo, motiva il secondo posto della provincia di Ravenna. La provenienza del Difensore da Ferrara spiega poi l'elevato numero di istanze da quel territorio.

La distribuzione è rimasta sostanzialmente invariata nell'ultimo triennio.

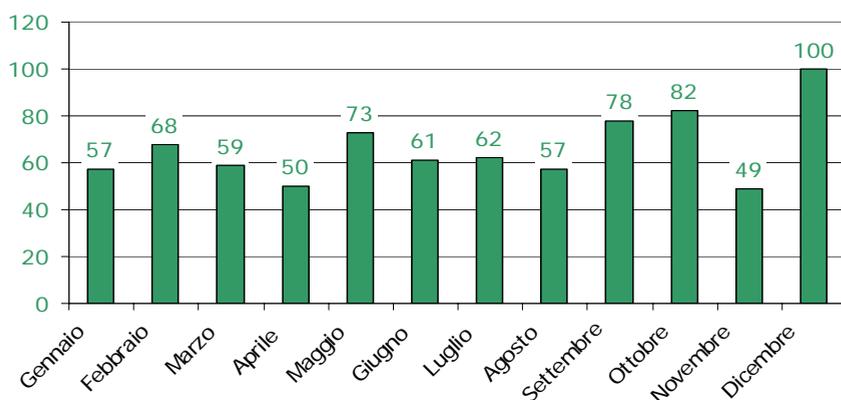
Provenienza delle istanze	2010	2011	2012
Piacenza	2,7	2,6	3,0
Parma	2,7	3,5	3,7
Reggio Emilia	5,5	4,7	4,1
Modena	4,7	4,0	4,7
Bologna	41,6	33,5	39,8
Ferrara	14,1	17,5	12,1
Ravenna	15,7	21,1	18,1
Forlì-Cesena	2,6	2,6	4,3
Rimini	7,9	6,4	5,3
Fuori regione	2,5	4,0	4,9
Totale	100,0	100,0	100,0

Il flusso delle istanze

La tabella che segue evidenzia come il flusso di presentazione delle istanze sia continuo nell'anno, con picchi in determinati mesi. In ogni caso, il ricevimento del pubblico è stato garantito per tutto l'anno, non essendosi verificate sospensioni neppure in agosto, nelle due sedi di Bologna e di Ravenna.

Anno 2012	Istanze pervenute	%
Gennaio	57	7,2
Febbraio	68	8,5
Marzo	59	7,4
Aprile	50	6,3
Maggio	73	9,2
Giugno	61	7,7
Luglio	62	7,8
Agosto	57	7,2
Settembre	78	9,8
Ottobre	82	10,3
Novembre	49	6,2
Dicembre	100	12,6
Totale	796	100,0

Istanze pervenute mese per mese - Anno 2011



Dei **796** procedimenti attivati nel 2012, **475** si sono conclusi nello stesso anno e rappresentano il 73,5% dei procedimenti di difesa civica conclusi nel 2012.

Anno di apertura delle istanze definite nel 2012	v.a.	%
2009	2	0,3
2010	31	4,8
2011	138	21,4
2012	475	73,5
Totale	646	100,0

Istanze chiuse negli anni	2008	2009	2010	2011	2012
Ricevute durante l'anno	76,7	75,2	78,0	74,5	73,5
Ricevute negli anni precedenti	23,3	24,8	22,0	25,5	26,5
<i>Chiusi dall'1/1 al 31/12 valori assoluti</i>	<i>326</i>	<i>548</i>	<i>672</i>	<i>720</i>	<i>646</i>

Avvio delle istanze definite durante l'anno - %



Si riscontra una difficoltà nelle chiusure delle pratiche nello stesso anno di apertura rispetto ai livelli raggiunti negli anni passati. Sono da addebitarsi per la maggior parte a difficoltà del lavoro della segreteria

nella seconda parte dell'anno, con rallentamenti nella ricezione e nella distribuzione delle pratiche. I ritardi sono stati recuperati con l'avvio del 2013, come sarà evidenziato nella futura relazione.

Istanze aperte e chiuse nell'anno	2008		2009		2010		2011		2012	
	v.a.	%								
Definite entro il 31/12	287	63,5	412	69,8	524	73,5	523	72,6	475	59,7
Ancora da definire	107	36,5	178	30,2	189	26,5	197	27,4	321	40,3
<i>Aperti dall'1/1 al 31/12</i>	<i>394</i>	<i>100</i>	<i>590</i>	<i>100</i>	<i>713</i>	<i>100</i>	<i>720</i>	<i>100</i>	<i>796</i>	<i>100</i>

Stato dei fascicoli aperti durante l'anno, al 31 dicembre



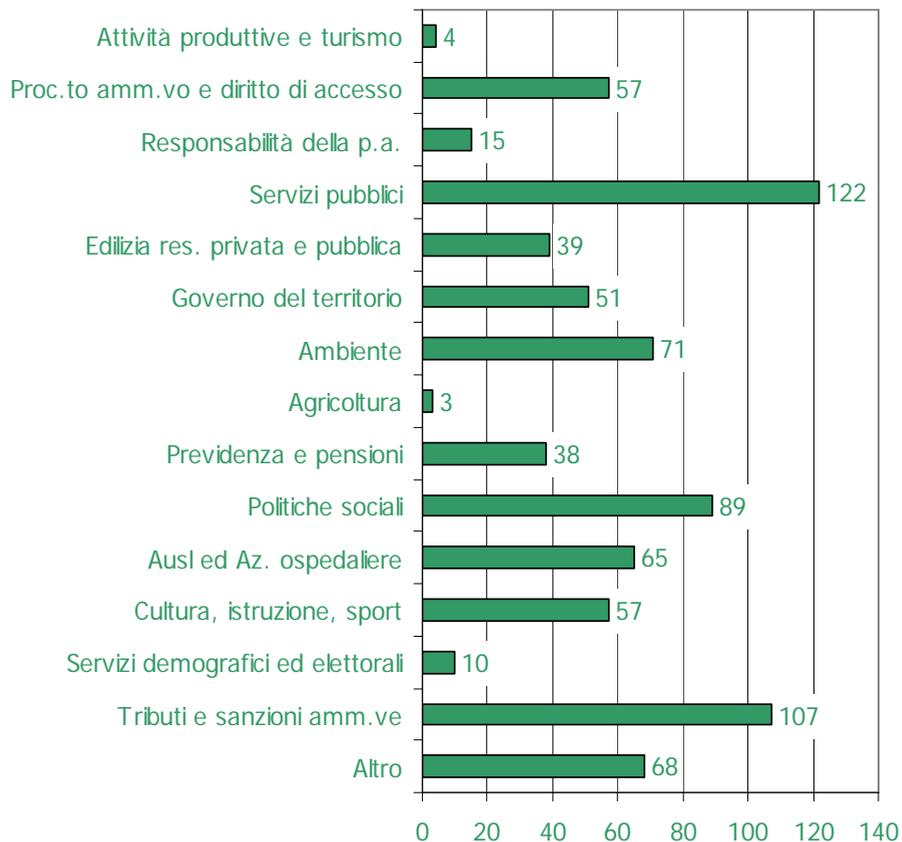
Materie

Le tabelle e i grafici che seguono riportano le materie oggetto dei procedimenti di difesa civica.

Il maggior numero di istanze riguarda, anche nell'anno 2012, i servizi pubblici, i tributi e le sanzioni amministrative. Poi le tematiche, spesso connesse, relative alle politiche sociali ed alla sanità, quindi le questioni ambientali e quelle relative al diritto di accesso ai documenti amministrativi.

<i>Materie trattate 2012</i>	Numero istanze	%
Tributi e sanzioni amministrative	107	13,4
Servizi demografici ed elettorali	10	1,3
Cultura, istruzione, sport	57	7,2
AUSL e aziende ospedaliere	65	8,2
Politiche sociali	89	11,2
Previdenza e pensioni	38	4,8
Agricoltura	3	0,4
Ambiente	71	8,9
Governo del territorio	51	6,4
Edilizia residenziale privata e pubblica	39	4,9
Servizi pubblici	122	15,3
Responsabilità della p.a.	15	1,9
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	57	7,2
Attività produttive e turismo	4	0,5
Altro	68	8,5
Totale	796	100,0

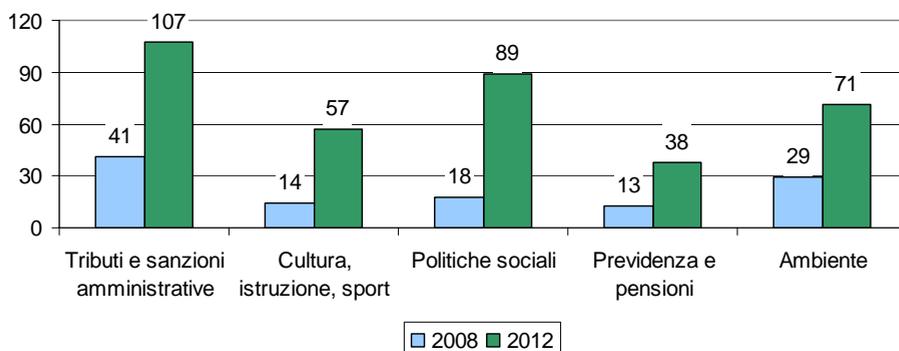
Materie trattate - Anno 2012



Nell'arco dei cinque anni gli incrementi maggiori si sono verificati nella materie relative a tributi e sanzioni amministrative, cultura e sport, politiche sociali, pensioni, ambiente. Fatto 100 il dato del 2008, questi i corrispondenti numeri indice.

Materie	2008	2009	2010	2011	2012
Tributi e sanzioni amministrative	41	78	91	82	107
Servizi demografici ed elettorali	5	6	13	9	10
Cultura, istruzione, sport	14	35	54	49	57
AUSL ed Az. ospedaliere	37	70	64	58	65
Politiche sociali	18	81	68	70	89
Previdenza e pensioni	13	18	40	37	38
Agricoltura	5	4	8	5	3
Ambiente	29	35	56	59	71
Governo del territorio	31	33	45	40	51
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	24	44	46	39
Servizi pubblici	73	76	107	127	122
Responsabilità della p.a.	21	22	17	17	15
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	54	45	59	57
Attività produttive e turismo	4	8	4	7	4
Altro	39	46	57	58	68
Totale	394	590	713	720	796

Materie nelle quali si è registrato un incremento significativo 2008-12



Fatto 100 il dato del 2008, la tabella a seguire presenta i corrispondenti numeri indice.

Come abbiamo già visto, il totale delle istanze è raddoppiato dal 2008 al 2012. In questo arco di tempo abbiamo materie dove le richieste dei cittadini:

- sono rimaste invariate o sono diminuite, quali agricoltura, responsabilità della P.A., attività produttive;
- hanno avuto un incremento, inferiore però al ritmo globale di crescita delle istanze, ovvero servizi demografici ed elettorali, sanità, governo del territorio, servizi pubblici, diritto di accesso. Va detto che alcune di queste materie, quali servizi pubblici o diritto di accesso, erano già nel 2008 ambiti di intervento molto significativi;
- sono più che raddoppiate, con un ritmo di crescita netto sin dal 2009 (tributi e sanzioni amministrative, cultura istruzione e sport, politiche sociali) o dal 2010 (previdenza e pensioni, ambiente).

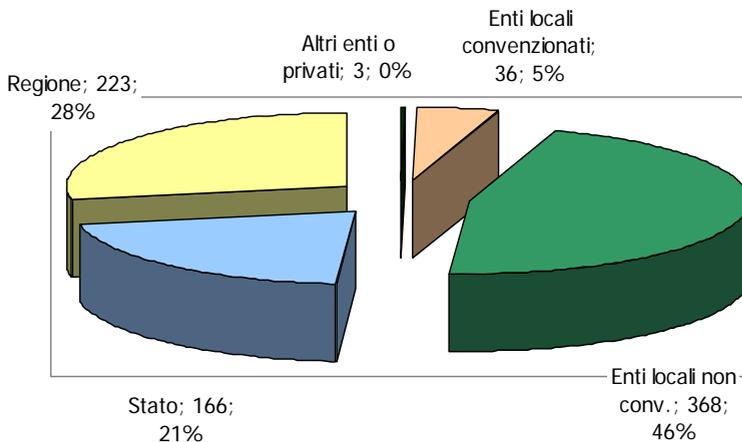
Materie	2008 v.a.	2008	2009	2010	2011	2012
Tributi e sanzioni amministrative	47	100,0	190,2	222,0	200,0	261,0
Servizi demografici ed elettorali	5	100,0	120,0	260,0	180,0	200,0
Cultura, istruzione, sport	14	100,0	250,0	385,7	350,0	407,1
AUSL ed Az. ospedaliere	37	100,0	189,2	173,0	156,8	175,7
Politiche sociali	18	100,0	450,0	377,8	388,9	494,4
Previdenza e pensioni	73	100,0	138,5	307,7	284,6	292,3
Agricoltura	5	100,0	80,0	160,0	100,0	60,0
Ambiente	29	100,0	120,7	193,1	203,4	244,8
Governo del territorio	37	100,0	106,5	145,2	129,0	164,5
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	100,0	100,0	183,3	191,7	162,5
Servizi pubblici	73	100,0	104,1	146,6	174,0	167,1
Responsabilità della p.a.	27	100,0	104,8	81,0	81,0	71,4
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	100,0	142,1	118,4	155,3	150,0
Attività produttive e turismo	4	100,0	200,0	100,0	175,0	100,0
Altro	39	100,0	117,9	146,2	148,7	174,4
Totale	394	100,0	149,7	181,0	182,7	202,0

Enti destinatari

Nel 2012 sono stati attivati 223 procedimenti di difesa nei confronti della Regione, 166 nei confronti degli organi dello Stato, 368 nei confronti di enti locali non convenzionati con l'ufficio e 36 procedimenti nei confronti degli enti locali convenzionati.

Enti	2012
Regione	223
Stato	166
Enti locali non convenzionati	368
Enti locali convenzionati	36
Altri enti o privati	3
TOTALE	796

Enti destinatari dei procedimenti di difesa civica



Il dato relativo agli interventi nei confronti degli enti locali non convenzionati evidenzia lo sforzo compiuto dall' ufficio nel tentativo di supplire alla massiccia e progressiva diminuzione dei difensori civici locali.

Esiti dell'attività di difesa civica

L'attività di difesa civica può essere distinta in due macro aree:

- 1) tutela del cittadino in senso stretto, su casi specifici segnalati dai cittadini, finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo ed a suggerire modifiche, se necessarie;
- 2) l'attività di indirizzo è volta invece ad orientare il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione e spazia dall'offerta di informazioni sui servizi all'indicazione di altre figure di garanzia (Difensore civico locale, Garante del contribuente, Garante di ateneo, associazioni di advocacy, ecc.).

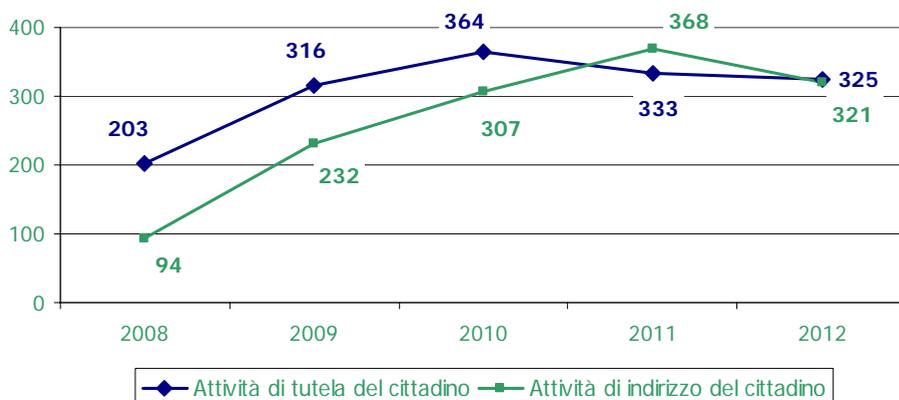
Nell'anno 2012 sono stati portati a conclusione 646 procedimenti. Delle motivazioni della flessione rispetto al biennio precedente, pur con un aumento delle richieste da parte dei cittadini, si è già detto nel paragrafo dedicato al personale.

Si conferma il sostanziale equilibrio raggiunto tra attività qualificate come di tutela rispetto a quelle di indirizzo.

Attività di difesa civica – v.a.	2008	2009	2010	2011	2012
Tutela del cittadino	203	316	364	333	325
Indirizzo del cittadino	94	232	307	368	321
Totale	297	548	671	701	646

Attività di difesa civica - %	2008	2009	2010	2011	2012
Tutela del cittadino	68,4	57,7	54,3	47,5	50,3
Indirizzo del cittadino	31,6	42,3	45,7	52,5	49,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Attività di difesa civica



Attività di tutela del cittadino

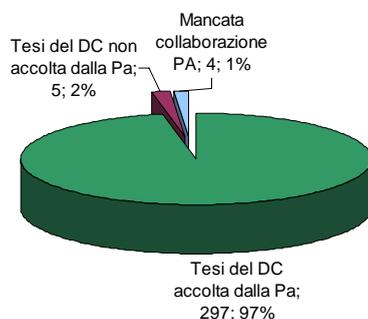
Come evidenziato nella tabella seguente, nel corso del 2012, in **297** casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa.

Si tratta della quasi totalità delle istanze chiuse nel 2011, confermando i risultati raggiunti negli anni precedenti.

Tra i pochi casi che ho ritenuto di mancata collaborazione da parte delle amministrazioni segnalo la mancanza di risposta del Comune di Castel San Pietro rispetto a danni lamentati da un cittadino dovuti all'apparato radicale degli alberi di un viale.

Continua la diminuzione delle istanze ritenute infondate a seguito di istruttoria, praticamente dimezzate rispetto allo scorso anno (dal 10,5% al 5,8%).

Esiti dell'attività di difesa civica



Il raffronto sul quinquennio dà conto dell'aumentata attività del Difensore civico nella tutela e anche della maggior competenza del cittadino nei quesiti proposti, per l'evidente calo delle istanze ritenute infondate.

Attività di tutela del cittadino	2008	2009	2010	2011	2012
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	90	231	284	290	297
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	5	12	13	5	5
Mancata collaborazione della p.a.	1	2	0	3	4
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	107	71	67	35	19
Totale	203	316	364	333	325

Attività di tutela del cittadino	2008	2009	2010	2011	2012
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	44,3	73,1	78,0	87,1	91,4
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	2,5	3,8	3,6	1,5	1,5
Mancata collaborazione della p.a.	0,5	0,6	0,0	0,9	1,2
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	52,7	22,5	18,7	10,5	5,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Attività di indirizzo del cittadino

Si tratta di una attività consultiva di particolare rilievo, tesa a fornire pareri o consigli al cittadino o ad indirizzarlo verso altre enti o istituzioni. Si conferma nel complesso dei cinque anni l'incremento anche di questa forma di attività. In particolare si rileva come, anche di fronte a quesiti esulanti la competenza della difesa civica, a partire dal 2009 al cittadino vengano comunque fornite informazioni e orientamenti per una efficace difesa di propri diritti e interessi.

Attività di indirizzo (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	2008	2009	2010	2011	2012
Pareri in materia amministrativa	38	26	12	11	23
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	53	80	69	77	47
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3	63	162	221	203
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	63	64	59	48
Totale	94	232	307	368	321

Attività di indirizzo (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	2008	2009	2010	2011	2012
Pareri in materia amministrativa	40,4	11,2	3,9	3,0	7,2
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	56,4	34,5	22,5	20,9	14,6
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3,2	27,2	52,8	60,1	63,2
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	27,2	20,8	16,0	15,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nel grafico seguente si coglie l'evoluzione dell'attività di indirizzo distinta secondo la competenza o meno della difesa civica. Nel primo caso l'attività si risolve in pareri amministrativi o comunque in informazioni sulla questione sollevata senza che sia necessario coinvolgere altri uffici. I dati evidenziano una progressiva ma decisa crescita di questo ambito, passato dai 41 casi del 2008 agli oltre 200 degli ultimi due anni. Rilevante pure l'attività alla quale si è già accennato, quando non vi sia competenza del Difensore, vengono comunque forniti orientamenti e, se possibile, l'indirizzo verso altri organi di garanzia. Questo filone, che ha superato l'informazione sulle materie di competenza nel 2009, si è successivamente ridimensionato. Rileva probabilmente la maggior conoscenza della difesa civica, e forse anche degli altri organi di garanzia.

Attività di indirizzo del cittadino nel periodo 2008-12



Istanze chiuse nell'anno 2012

Istanze chiuse nel 2012

Si riportano, di seguito, prospetti relativi alle istanze concluse nel corso dell'anno, ordinate in base alla data di presentazione, partendo dalla più recente. Sono tre tabelle che raccolgono rispettivamente le domande dell'ultimo e del primo semestre 2012, e quelle presentate negli anni precedenti.

Istanze presentate nel 2012 e chiuse entro l'anno

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
1	02/01/2012	visita di revisione invalidità civile	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2	02/01/2012	sito contaminato Quadrante Est	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
3	02/01/2012	diniego permessi ex L. 104/1992 art. 33, comma 3, per la figlia minorenni	Commissione medica locale San Giorgio di Piano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
4	02/01/2012	accesso atti	AUSL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
6	03/01/2012	problema inerente la Conservatoria dei Registri Immobiliari	Conservatoria Registri Immobiliari	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
7	04/01/2012	gestione faunistica di fondi per la caccia al cervo	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
8	04/01/2012	vacanza rovinata per modifica normativa passaporti minori		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
9	05/01/2012	responsabilità in solido del condominio per tassa sul passo carraio	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
10	09/01/2012	borsa di studio negata per tagli alle matricole extracomunitarie	ER.GO. Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
11	09/01/2012	indebitto pensionistico INPDAP e mancata esecuzione sentenza	INPDAP	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
12	10/01/2012	accesso agli atti	Comune di Ponte dell'Olio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
13	10/01/2012	sanzione in materia di edilizia	Comune di Stefanacconi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
15	11/01/2012	mancato rispetto accordo di conciliazione	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
16	12/01/2012	chiarimenti su partecipazione comitati alla conferenza dei servizi	Provincia di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
17	12/01/2012	richiesta annullamento cartella Equitalia "periodica"	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
18	13/01/2012	intervento Polizia Municipale	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
19	16/01/2012	diniego al travalicamento del servizio scuolabus in Comune di altra regione	Comune di Codigoro	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
21	16/01/2012	proroga termine chiusura lavori Conferenza di Pianificazione	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
22	17/01/2012	pensionamento d'ufficio	Ministero della Difesa INPDAP	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
23	17/01/2012	ritrovamento di un libretto di risparmio	Cassa di Risparmio di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
24	17/01/2012	notifica sanzione di Polizia Municipale	Comune di Cervia	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
25	17/01/2012	costruzione di fognatura	Comune di Lugo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
26	17/01/2012	installazione chiosco piadina; vincolo di inedificabilità	Sovrintendenza ai Beni ed Attività Culturali	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
27	19/01/2012	centrale biomassa	Comune di Faenza	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
28	19/01/2012	modalità per rinnovo patente di guida	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
29	20/01/2012	abbonamento autobus	START Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
30	23/01/2012	allevamento cani	Comune di Solarolo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
31	23/01/2012	mancato rilascio dalla Polizia Municipale del filmato relativo a contravvenzione	Comune di S. Giovanni in Persiceto	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
32	23/01/2012	rateizzazione canone Rai su pensione	Agenzia delle Entrate di Torino	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
33	23/01/2012	contesta criteri d'individuazione bene paesaggistico "territori coperti da foreste e boschi"	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
34	23/01/2012	iniziative regionali a seguito del referendum sull'acqua	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
35	23/01/2012	rimedi a sentenza giudiziaria sfavorevole	Tribunale di Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
36	23/01/2012	concessione della cittadinanza incomprensione tra cliente e avvocato su pendenza del ricorso davanti tar lazio	Prefettura di Ferrara, TAR Lazio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
38	23/01/2012	iniziativa d'ufficio: diffusione carta servizi settore idrico	Gestori servizio idrico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
39	23/01/2012	iniziativa d'ufficio: diffusione carta servizi trasporto	Gestori servizi trasporto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
41	23/01/2012	domanda di mobilità	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
42	23/01/2012	sospensione termini per il Piano Strutturale Comunale	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
43	24/01/2012	sospensione abbonamenti speciali ATM	ATM di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
44	24/01/2012	accesso atti relativo a procedura sul gratuito patrocinio	Consiglio Ordine Avvocati Reggio Emilia	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
45	25/01/2012	richiesta appartamento Acer per figlio invalido da parte della madre	Comune di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
50	26/01/2012	contestazione verbale eccesso di velocità		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
51	26/01/2012	commissione mista conciliativa	AUSL di Cesena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
52	30/01/2012	partecipazione genitori alla programmazione della rete scolastica	Comune di Cento	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
54	30/01/2012	aggiornamento carte di circolazione veicoli	ACI Piacenza - Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
55	30/01/2012	informazioni risarcimento danni morte da biopsia		Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
56	30/01/2012	annullamento sanzione amministrativa transito invalidi	Comune di Piacenza	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
57	31/01/2012	richiesta patrocinio incontri divulgazione scientifica	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
58	01/02/2012	conoscenza criteri di classificazione delle abitazioni		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
59	01/02/2012	mancata comunicazione esito invalidità	INPS di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
60	01/02/2012	restituzione somme pagate	Equitalia Polis	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
61	01/02/2012	accesso informazioni ambientali	Provincia di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
62	01/02/2012	presunto inquinamento in sito di asilo nido	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
63	01/02/2012	informazioni su fisioterapia di riferimento	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
64	02/02/2012	ordinanza sindacale per potatura alberi	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
65	02/02/2012	bando di concorso per ostetrica	AUSL di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
66	02/02/2012	cancellazione convoglio 11566	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
67	03/02/2012	richiesta dati per inquinamento ambientale	Comune di Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
68	03/02/2012	accesso atti: nominativo agente sanzionatore	Unione Reno-Galliera	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
69	06/02/2012	mancata regolamentazione istituto referendario	Comune di Morciano di Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
70	06/02/2012	richiesta cancellazione gestione previdenziale	Regione Lombardia	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
71	06/02/2012	disabile con passo carraio ostruito da neve accumulata dagli spazzaneve	Comune di Zola Predosa	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
72	06/02/2012	treni pendolari per Ravenna e Bologna	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
73	06/02/2012	richiesta di sussidio ai servizi sociali e domanda ACER	Comune di Sasso Marconi - Servizi Sociali	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
75	07/02/2012	rimborso IVA su tassa rifiuti	Comune di Verucchio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
76	07/02/2012	localizzazione impianti radiotelevisivi	Comune di Fiorano	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
77	08/02/2012	indennità di accompagnamento	AUSL di Ravenna - INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
78	08/02/2012	mancata definizione esposto per presunta colpa medica	Ordine dei Medici di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
79	08/02/2012	compenso per attività di rilevatore al censimento	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
80	08/02/2012	riduzione corse trasporto pubblico	START Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
81	08/02/2012	requisiti qualifica imprenditore agricolo	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
82	08/02/2012	disinformazione treni soppressi	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
83	09/02/2012	malattia professionale e attribuzione a mansioni adatte alle condizioni di salute	ASP di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
84	10/02/2012	accesso agli atti: verbale di conferimento di incarico professionale	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
85	10/02/2012	notificazione sentenza		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
86	10/02/2012	segnalazione disservizio ospedaliero	Ospedale Infermi di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
87	10/02/2012	manto stradale compromesso	Comune di Santarcangelo di Romagna Loc. San Michele	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
88	13/02/2012	sollecito pagamento Enel		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
89	13/02/2012	tassa partecipazione concorso sedi farmaceutiche	Provincia di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
90	13/02/2012	conguagli extra TIA	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
91	14/02/2012	obbligo di pagamento banca per lampade votive	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
92	15/02/2012	sospensione assegno sociale	INPS di San Lazzaro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
93	15/02/2012	condizione trasporto treni tratta Rimini Bologna	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
94	15/02/2012	prescrizione per rimborsi da gestore ad utente	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
95	16/02/2012	richiesta di riesame in autotutela ICI		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
96	16/02/2012	pagamento doppio ticket sanitario	Arcispedale Sant'Anna di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
97	16/02/2012	ritardi treni causa neve	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
98	16/02/2012	bolletta on line	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
99	16/02/2012	decesso per legionella	Arcispedale Sant'Anna di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
100	17/02/2012	disdetta contratto affitto disabile	Comune di Bellaria - Igea Marina	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
101	20/02/2012	assegno di accompagnamento invalido	Inps	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
102	20/02/2012	aree di sosta e lavoro per spettacoli viaggianti	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
103	21/02/2012	negazione diritto di cura a disabile	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
105	21/02/2012	disservizio	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
106	21/02/2012	mancato pagamento crediti ed impossibilità di pagare debiti privati		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
107	21/02/2012	nomina amministratore di sostegno	Stato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
109	22/02/2012	assegnazione sede lavorativa	Ufficio Scolastico di Bolzano	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
110	22/02/2012	rapporto di lavoro subordinato		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
111	22/02/2012	mancato recapito corrispondenza	Poste Italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
112	23/02/2012	procedura di sfratto nei confronti di invalido	Comune di Finale Emilia	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
113	23/02/2012	mancato rimborso per protesi acustica inutilizzabile	Audiomedical - AUSL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
114	24/02/2012	erogazione borse di studio	ER.GO.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
115	27/02/2012	ristagno acque nel fosso stradale	Comune di Medicina	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
116	27/02/2012	impossibilità di cambiare le lire		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
117	27/02/2012	richiesta di letto elettrico per disabile	Poliambulatorio di Montebello, Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
118	27/02/2012	contestazione Fastweb	Regione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
119	28/02/2012	trasparenza comunicazione utenti	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
120	28/02/2012	modifica autorizzata di un incrocio	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
121	28/02/2012	espropriazione terreno	Comune di Camugnano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
122	28/02/2012	canone concessione passo carraio	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
123	29/02/2012	mancato riconoscimento malattia professionale	INAIL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
124	29/02/2012	concessione cittadinanza italiana	Prefettura di Ferrara	Pareri in materia amministrativa
125	29/02/2012	controversia telefonica Wind	Regione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
126	01/03/2012	documenti di cittadinanza	Prefettura di Modena	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
127	01/03/2012	energia elettrica interrotta	Iren Mercato SpA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
128	02/03/2012	diritto di delega negato	AUSL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
129	06/03/2012	richiesta permesso di soggiorno	Questura di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
131	06/03/2012	richiesta intervento per mancato rispetto accordo CO.RE.COM.	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
132	06/03/2012	gestione dei fondi regionali per disabili	Comune di Fidenza	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
133	06/03/2012	assistenza minori orfani	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
134	07/03/2012	viabilità e parcheggi	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
135	07/03/2012	teleriscaldamento	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
136	08/03/2012	accesso ad atti relativi a convenzioni per gestione canili	Provincia di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
138	12/03/2012	consumi gas	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
139	12/03/2012	rinnovo permesso di soggiorno	Questura di Parma	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
140	12/03/2012	ratei indennità di accompagnamento e successione	INPS di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
141	14/03/2012	diritto recesso negato da Telecom	CO.RE.COM. Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
142	14/03/2012	fornitura energia elettrica senza firma di contratto	HERA Bologna - Autorità Energia Elettrica e Gas	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
143	16/03/2012	cave ofiolitiche	Comune di Bardi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
144	16/03/2012	graduatoria provvisoria scuola elementare	Direzione Didattica Comune di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
145	16/03/2012	concessione cimiteriale	Comune di Lagosanto	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
146	16/03/2012	rimborso ICI residente estero	Comune di Sasso Marconi ICI	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
147	16/03/2012	sfratto da alloggio ACER	Comune di Cento	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
149	19/03/2012	comunicazioni telefoniche agli utenti	ACER di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
150	19/03/2012	richiesta informazioni L. 104/92 per assistenza genitori		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
151	19/03/2012	calcolo competenze accessorie nella determina di pensione	Poste Italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
152	19/03/2012	lumino cimiteriale - richiesta pagamento annuale anticipato	Comune di Casalecchio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
155	20/03/2012	ricorso formulato da dipendente	Ufficio Scolastico Provinciale di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
156	22/03/2012	alloggio sociale a famiglia bisognosa	Comune di Mordano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
157	22/03/2012	durata concessioni cimiteriali	Comune di San Clemente (RN)	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
158	22/03/2012	servitù di passaggio per elettrodotto	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
159	22/03/2012	accesso a rilevazioni ambientali	Provincia di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
160	23/03/2012	contestazione gemellaggio	Comune e Provincia di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
161	23/03/2012	mancata attivazione energia elettrica	HERA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
162	26/03/2012	iscrizione anagrafe di nato in costanza di matrimonio tra cittadino italiano e cittadina thailandese	Procura della Repubblica per i Minorenni di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
164	26/03/2012	calcolo dell'imposta di bollo	Agenzia delle Entrate - Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
166	27/03/2012	contesta pagamento canone RAI	RAI	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
167	27/03/2012	disservizio ferrovia Porretta Pistoia	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
168	27/03/2012	condizioni di salute di cane detenuto da privato	Comune di Russi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
170	27/03/2012	scagioni consumo acqua	HERA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
172	27/03/2012	procedimento penale	Procura della Repubblica di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
173	28/03/2012	estremo disagio abitativo	Comune di Castel Bolognese	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
174	28/03/2012	autorizzazione a filmare le sedute del Consiglio comunale	Comune di Viano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
175	28/03/2012	normative sanitarie e assistenziali per disabilità "rare"	Ministero della Salute	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
176	29/03/2012	ratei pensione bloccati in attesa di successione	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
177	29/03/2012	contestazione multa	ATC di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
178	29/03/2012	procedimento per riconoscimento invalido civile	AUSL di Cesena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
179	29/03/2012	pagamento imposta passo carraio	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
183	30/03/2012	costi del servizio trasporto parziale disabile	Comune di Castelnovo Ne' Monti	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
184	30/03/2012	somme contestate per imposta regionale sulle attività agricole	Agenzia delle Entrate di Faenza - Garante contribuente - Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
186	02/04/2012	ingiunzione di pagamento	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
190	02/04/2012	richiesta visione registri per incarichi consulenti tecnici	Tribunale di Rimini	Mancata collaborazione della P.A.
191	03/04/2012	mancata applicazione legge regionale minoranze nomadi	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
192	04/04/2012	costo sostituzione contatore rotto dal gelo	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
193	04/04/2012	servizio taxibus Basso Ferrarese	TPER	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
194	04/04/2012	sfratto per morosità	Comune di Monzuno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
195	05/04/2012	variazione destinazione d'uso	Comune di Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
196	05/04/2012	sollecito di pagamento	Equitalia Centro SpA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
197	10/04/2012	revoca assegno di invalidità		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
198	11/04/2012	abbonamento gratuito per compensazione disagi treni	Regione - Crufer	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
200	13/04/2012	inquinamento luminoso, richiesta verifica conformità	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
201	16/04/2012	accesso atti relativi a gestione tartufaia	Provincia di Forli Cesena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
202	16/04/2012	contesta importo COSAP (occupazione suolo pubblico)	Comune di San Giovanni in Persiceto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
203	16/04/2012	pagamento IMU	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
205	16/04/2012	disagi per circolazione treni	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
206	17/04/2012	esposto relativo a minore	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
207	17/04/2012	Impossibilità di avvalersi del CAF	INPDAP	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
209	17/04/2012	tasse di affissione	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
210	17/04/2012	contesta termini di risposta a memorie difensive	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
213	17/04/2012	problemi con assistenti sociali	Comune di Cervia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
214	17/04/2012	trasporto bambino disabile	ASP di Ravenna, Cervia e Russi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
215	17/04/2012	esonero tasse per studente con collaborazione a tempo	Università di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
216	18/04/2012	deducibilità fiscale spese ricovero	Comune di Sasso Marconi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
218	18/04/2012	reclamo per rottura contatore acqua	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
219	18/04/2012	convenzione per affidamento del gattile	Comune di Galeata	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
221	19/04/2012	smarrimento piano di studi	Istituto Professionale "Luca Ghini" di Imola	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
223	19/04/2012	normativa applicabile in tema di immigrazione	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
224	20/04/2012	saldo fatture acqua	ACER di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
225	20/04/2012	mancata ricerca dei parenti per riesumazione defunto	Comune di Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
226	24/04/2012	diritto avvicinamento sede di lavoro	Arcispedale Sant Anna di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
227	24/04/2012	contestazione su nomina e gestione degli affari e interessi da parte del giudice tutelare	Tribunale di Ravenna	Pareri in materia amministrativa
231	27/04/2012	concorsi pubblici infermieri	Regione	Pareri in materia amministrativa
233	27/04/2012	informazioni su assistenza odontoiatrica	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
234	27/04/2012	attribuzione canone COSAP	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
235	02/05/2012	proposta di legge relativa alla disciplina dello spettacolo viaggiante e degli artisti di strada	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
236	02/05/2012	situazione assistito dai servizi psichiatrici	AUSL di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
237	02/05/2012	sollecito pagamento a persona deceduta	Equitalia Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
238	02/05/2012	danni procurati da alberi	Comune di Castel San Pietro	Mancata collaborazione della P.A.
239	02/05/2012	richiesta informazioni	ENEL	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
241	03/05/2012	modifica area verde	Comune di San Lazzaro di Savena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
243	03/05/2012	richiesta cittadinanza	Comune di Calizzano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
244	03/05/2012	tasse rifiuti non pagate	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
246	04/05/2012	tassa smaltimento rifiuti per casa di persona deceduta	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
247	04/05/2012	contestata applicazione del codice della strada	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
251	08/05/2012	contestazione cartella esattoriale	Equitalia - Agenzia del Demanio	Mancata collaborazione della P.A.
252	08/05/2012	contributo per retta scolastica per figlia affetta da ipoacusia	Comune di Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
254	08/05/2012	accesso atti relativi ad ordinanza sul traffico	Comune di Cesenatico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
255	08/05/2012	contesta impossibilità di ottenere duplicato abbonamento Trenitalia	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
256	08/05/2012	pagamento bollette di persona deceduta	ENEL Energia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
258	09/05/2012	negata "sperimentazione Dr. Zamboni"	Arcispedale Sant'Anna di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
260	09/05/2012	richiesta di aiuto nella ricerca di un lavoro	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
261	09/05/2012	richiesta di aiuto nella ricerca di un lavoro	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
263	10/05/2012	accesso atti relativi ad assicurazione degenti	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
264	10/05/2012	versamento IRPEF	Centri assistenza fiscale	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
265	10/05/2012	consumo presunto e richiesta rateizzazione	ENEL Energia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
266	11/05/2012	pagamento quota previdenziale	Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
267	11/05/2012	impianto fotovoltaico	Comune di Medicina	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
268	11/05/2012	manca partecipazione concorso per ritardo raccomandata	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
269	11/05/2012	richiesta certificati di agibilità	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
271	14/05/2012	importo ritenuto eccessivo	ENEL Energia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
272	14/05/2012	disposizione sul corpo del paziente incosciente da parte del medico	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
273	14/05/2012	contratto attivato senza autorizzazione	ENI Spa	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
274	14/05/2012	sanzione amministrativa già pagata	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
275	14/05/2012	contesta voltura Sorgenia	Autorità Energia Elettrica e Gas	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
277	15/05/2012	annullamento sanzione per notifica oltre i termini di legge	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
278	15/05/2012	richiesta planimetrie del plesso scolastico	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
279	15/05/2012	mancata erogazione indennità di disoccupazione ed erronea istruttoria pratica	INPS di San Giorgio di Piano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
280	17/05/2012	accesso atti relativi ad impianti di illuminazione pubblica	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
281	17/05/2012	difficoltà a pagare la quota consumo di energia elettrica	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
282	17/05/2012	quota associativa maggiorata diritto venatorio	Provincia di Parma - ATC PR 4	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
284	18/05/2012	rateizzazione pagamenti	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
285	21/05/2012	accesso atti relativi a strada pubblica	Comune di Faenza	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
286	21/05/2012	richiesta informazioni Agenzia delle Entrate		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
287	21/05/2012	concessione permesso torneo di calcio	Comune di Crespellano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
288	21/05/2012	cittadinanza italiana con mancanza di residenza di 3 mesi	Comune di Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
289	21/05/2012	colonie feline in area pinetale	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
290	21/05/2012	manca istruttoria pratica	INVITALIA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
291	22/05/2012	situazione igienico sanitaria ex stazione	Comune di Imola	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
292	22/05/2012	cane mal custodito	Comune di Russi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
293	22/05/2012	decurtazione punti patente	Ministero Infrastrutture Trasporti	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
294	22/05/2012	diniego autorizzazione sosta nominativa handicap	Comune di Vigarano Mainarda	Pareri in materia amministrativa
295	23/05/2012	provvedimento ex art. 403 verso minori	Comune di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
296	23/05/2012	manca riconoscimento certificazione di dislessia	Istituto Comprensivo "Fermi-Manzoni", Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
297	23/05/2012	fattura erronea	HERA Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
298	23/05/2012	armonizzazione orari autobus Ferrara con treni da Bologna	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
299	24/05/2012	graduatoria per assegnazione alloggi Edilizia Residenziale Pubblica	Comune di Argelato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
300	24/05/2012	richiesta rimborso ICI su magazzino	Comune di Castello di Serravalle	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
301	24/05/2012	pagamento ticket	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
302	25/05/2012	accesso atti relativi a prestazioni sanitarie	AUSL di Parma	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
303	25/05/2012	applicazione regolamenti di caccia	Provincia di Bologna - ATC BO 2	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
305	28/05/2012	progetto campo da beach volley vicino abitazione	Comune di Cesena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
307	29/05/2012	spese ritiro badge elettronico	Fondazione Forense Bolognese	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
308	01/06/2012	diritto negato a comproprietaria di terreno edificabile indiviso		Pareri in materia amministrativa
310	01/06/2012	esclusione graduatoria d'accesso scuola materna	Scuola infanzia paritaria "Santa Rosa" di Predappio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
311	01/06/2012	rimborso IVA su TIA	Comune di Comacchio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
312	01/06/2012	art. 7 regolamento comunale imposta di scopo	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
314	04/06/2012	sollevatore pubblico per imbarco disabili	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
315	04/06/2012	accesso atti relativi a presentazione esposto	Comune di Bazzano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
316	05/06/2012	condizioni di viaggio e sicurezza dei clienti	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
319	06/06/2012	inquinamento acustico: mezzi per l'irrigazione e depuratore	Comune di Conselice - Arpa di Lugo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
320	06/06/2012	revisione patente di guida	Motorizzazione civile di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
323	11/06/2012	biciclette parcheggiate sotto il portico	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
324	11/06/2012	contesta criteri utilizzati per determinazione ISEE		Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
327	11/06/2012	infortunio da caduta su strisce pedonali	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
328	12/06/2012	concorso per dirigenti scolastici	Regione - Ufficio scolastico regionale	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
329	12/06/2012	accesso atti relativi ad abilitabilità appartamento	Comune di Mordano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
330	12/06/2012	diritto di visita del padre	ASP di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
331	12/06/2012	classi a tempo pieno nel plesso di Marmorta	Istituto Comprensivo di Molinella	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
334	13/06/2012	ISEE Integrato	Comune di San Lazzaro di Savena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
336	13/06/2012	mediazione linguistica-culturale in sede di udienze per ricorsi avverso il diniego del riconoscimento della protezione internazionale	Tribunale di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
337	13/06/2012	informazioni alloggio da sportello sociale e ufficio casa dello stesso ente	ERP	Pareri in materia amministrativa
338	14/06/2012	accesso atti relativi a concorso pubblico	ASP di San Lazzaro di Savena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
339	14/06/2012	accesso agli atti: variazione catastale da D2 a A3	Comune di Calderara di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
340	14/06/2012	iscrizione anagrafica di conviventi	Comune di Calderara di Reno	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
341	14/06/2012	casa demolita per secante di Cesena	ANAS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
342	14/06/2012	barriere architettoniche	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
343	14/06/2012	soppressione sezione scolastica	Liceo Ginnasio "Galvani", Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
344	14/06/2012	tariffe acquedotto	Comune di Montese	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
345	14/06/2012	richiesta rimborso	Poste Italiane	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
346	14/06/2012	sollecito pagamento ticket Pronto Soccorso	AUSL di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
348	18/06/2012	passaggio telefonia fissa	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
349	18/06/2012	richiesta partita IVA tramite commercialista	Agenzia delle Entrate	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
353	21/06/2012	problematica telefonica Wind SpA	CO.RE.COM. Emilia Romagna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
354	21/06/2012	trasferimento appartamento	ACER di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
355	21/06/2012	recupero credito da lavoro dipendente		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
358	22/06/2012	esenzione pagamento ICI e IMU di casa di proprietà occupata abusivamente	Comune di Piacenza	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
359	22/06/2012	accesso atti relativi ad ispezione di canna fumaria	AUSL di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
361	22/06/2012	contenzioso con Fastweb	CO.RE.COM. Emilia Romagna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
362	25/06/2012	contestazione rottura contatore causa gelo	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
363	26/06/2012	accesso agli atti: impianto produzione di energia elettrica	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
364	26/06/2012	lamenta mancanza di cortesia in ufficio postale	Poste Italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
365	26/06/2012	danni per nevicata canile municipale	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
366	28/06/2012	tassa sul passaggio per passi carrai in frazioni agricole	Comune di Copparo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
367	29/06/2012	chiarimenti relativi a "sospensione del giudizio" nella scheda di valutazione	Istituto Belluzzi Fioravanti di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
369	03/07/2012	bolletta dopo cessazione contratto	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
370	03/07/2012	accesso atti relativi ad accertamenti sanitari	Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
371	03/07/2012	Unico 2009 - IVA a rimborso	Agenzia delle Entrate di Parma	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
373	03/07/2012	centrali biogas	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
375	05/07/2012	problematiche per domanda d'invalidità	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
376	05/07/2012	accesso agli atti: accertamenti dati anagrafici	Comune di Parma	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
377	05/07/2012	soppressione autobus sostitutivo linea Cremona-Fidenza	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
378	05/07/2012	persona sottoposta a cure psichiatriche contesta il trattamento	Procura Repubblica di Parma	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
379	06/07/2012	richiesta di aiuto economico		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
380	06/07/2012	rilascio di autorizzazione antisismica	Comune di Cesena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
381	06/07/2012	collocazione reparto stufe	AUSL di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
385	10/07/2012	scatto anomalo contatore	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
386	10/07/2012	mancato esito domanda accompagnamento	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
387	11/07/2012	istanza sopralluogo per verifiche danni sismici	Comune di San Pietro in Casale	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
388	11/07/2012	bando per insegnanti scuole di infanzia	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
389	11/07/2012	danni provocati da un dosso stradale	Comune di Bagnacavallo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
391	11/07/2012	rinnovo porto d'armi	Prefettura di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
392	11/07/2012	servitù militare	Esercito italiano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
393	11/07/2012	informazioni su rinuncia vitalizio da parte di consigliere regionale	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
394	11/07/2012	accesso atti: verifiche efficienza strade provinciali	Provincia di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
395	11/07/2012	accesso atti: tombamento del canale di Medicina	Comune di Medicina	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
396	11/07/2012	cartelle Equitalia mancato pagamento contributi INPS, bollo auto e multe.	Equitalia Centro S.p.A.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
397	11/07/2012	parere in merito ammissibilità referendum abrogativo	Comune di Castelvetro	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
399	11/07/2012	centrale biogas	Comune di Castenaso	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
400	11/07/2012	chiarimenti in merito al disboscamento del fiume Idice	Comune di Castenaso	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
401	11/07/2012	inquinamento luminoso	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
402	11/07/2012	agevolazioni piano sosta	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
403	11/07/2012	contributo economico	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
405	11/07/2012	ammissione concorso	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
409	17/07/2012	violazione legge antiriciclaggio	Guardia di Finanza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
410	17/07/2012	assenza a visita controllo	INPS di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
411	17/07/2012	esclusione non vedenti e cittadini non UE da concorso	Comune di Parma	Pareri in materia amministrativa
412	20/07/2012	pignoramento abitazione	Equitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
414	23/07/2012	avvisi di accertamento ICI anni 2008-2010	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
415	23/07/2012	lavori a immobile di proprietà in contrasto a Regolamento Urbanistico Edilizio	Comune di Riccione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
418	23/07/2012	chiusura di un fosso di scolo da parte del vicino	Comune di Ostellato - Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
421	24/07/2012	revoca borsa di studio	ER.GO.	Pareri in materia amministrativa
422	24/07/2012	richiesta di cittadinanza	Prefettura di Reggio Calabria - Min. Interno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
423	24/07/2012	abusi edilizi su terreno demaniale	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
424	24/07/2012	contestazione parcella notarile		Pareri in materia amministrativa
426	24/07/2012	contestazione valutazione	CIOP Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
428	25/07/2012	cambio destinazione d'uso di immobile	Comune di San Giorgio di Piano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
429	26/07/2012	mancata osservanza norma di parcheggio in area verde	Comune di Codigoro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
431	01/08/2012	risarcimento danni causa pulizia strada	Comune di Imola	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
432	01/08/2012	ricerca idrocarburi con perforazioni e microesplosioni nel sottosuolo	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
433	01/08/2012	permesso di soggiorno	Questura di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
434	01/08/2012	taglio di alberi	Comune di Crevalcore	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
435	01/08/2012	richiesta abitabilità	Comune di Castelvetro di Modena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
437	01/08/2012	tariffa fognatura e depurazione: prescrizione decennale	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
438	01/08/2012	accesso atti: finanziamento a Consorzio di Bonifica della Romagna occidentale	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
439	01/08/2012	ingiunzione di pagamento	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
440	02/08/2012	intimazioni di pagamento	Serit Sicilia - Provincia di Palermo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
441	02/08/2012	rimborso voucher	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
442	02/08/2012	mancata fornitura di protesi dentale	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
446	02/08/2012	iscrizione a scuola di ragazzo moldavo oltre il termine	Ufficio Scolastico Regionale	Mancata collaborazione della P.A.
447	02/08/2012	segnalazione faro rotante	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
451	03/08/2012	pagamento canone	RAI	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
452	03/08/2012	bollette pagate due volte	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
453	06/08/2012	abbattimento albero in giardino pubblico	Comune di Cervia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
455	06/08/2012	multa a disabile	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
456	06/08/2012	sanzione per mancato pagamento biglietto	ATC di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
457	06/08/2012	agibilità casa a seguito di terremoto	Comune di Crevalcore	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
458	06/08/2012	collocamento persona disabile e terremotata	Provincia di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
462	07/08/2012	mancata risposta dei servizi sociali	Comune di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
464	08/08/2012	violazione legge 68/99 Diritto al lavoro dei disabili	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
467	14/08/2012	lascito testamentario		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
468	14/08/2012	terremoto: mancata sospensione ratei mutuo		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
469	14/08/2012	assenza a visita controllo	Comune di Guastalla - INPS	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
471	27/08/2012	revoca autorizzazione all'esercizio di pubblici spettacoli	Comune di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
472	29/08/2012	contesta applicazione IVA su Tia	Geovest	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
473	30/08/2012	terremoto: richiesta interventi per figlio disabile	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
475	30/08/2012	accesa conflittualità in condominio Acer	ACER Comune di Molinella	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
477	30/08/2012	terremoto: richiesta esenzione multa	Comune Sesto Campano (IS)	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
478	30/08/2012	centrale biomasse	Comune di Crespellano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
480	30/08/2012	isola ecologica	Comune di Zocca	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
481	30/08/2012	richiesta blocco ricerca idrocarburi	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
483	30/08/2012	contestazione passi carrai	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
486	31/08/2012	bollo moto storica	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
487	31/08/2012	contesta fattura ENEL e mancata fatturazione in base al contratto stipulato	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
489	04/09/2012	situazione cani: randagismo, canile...	Comune di Comacchio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
491	04/09/2012	cartelle Equitalia contributi Inps	INPS	Pareri in materia amministrativa

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
494	05/09/2012	sostituzione contatore gas	HERA Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
496	05/09/2012	rimborso pensione	INPS di Cesena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
499	06/09/2012	soppressione refezione scolastica e doposcuola	Comune di Casalgrande	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
505	10/09/2012	spese mediche di residente in Italia per parto in Germania	Regione - Mediatore Europeo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
506	10/09/2012	terremoto: contributi ai proprietari di appartamenti ceduti in comodato	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
510	11/09/2012	accesso atti relativi a fosso e sede stradale	Comune di Sasso Marconi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
513	12/09/2012	divieto detenzione armi	Prefettura di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
514	12/09/2012	disservizio Wind	CO.RE.COM. Emilia Romagna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
517	12/09/2012	reclutamento di personale nei Comuni colpiti dal terremoto	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
519	12/09/2012	criteri quantificazione TARSU	HERA - Comune di Lugo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
520	12/09/2012	chiarimenti costo abbonamento Mi Nuovo	START Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
521	12/09/2012	danneggiamento buca lettere da parte dei postini	Poste Italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
522	12/09/2012	rifornimento idrico comunale	HERA Comune di Savigno AVRI	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
523	12/09/2012	definizione sanatoria liti pendenti	Agenzia delle Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
525	12/09/2012	contesta spese accessorie multa	Provincia di Bologna	Pareri in materia amministrativa
526	12/09/2012	liquidazione a coerede senza preavviso agli altri aventi diritto	INPS di Vergato	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
527	12/09/2012	segnalazione immobili abusivi	Comune di Minerbio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
530	13/09/2012	ospite nei campi per i terremotati con problemi di anemia sollecita nuova sistemazione	Prefettura di Modena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
532	13/09/2012	accesso agli atti a consigliere provinciale	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
534	17/09/2012	abbonamento RAI	Agenzia delle Entrate di Torino	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
537	18/09/2012	danni all'autovettura provocati da un cervo	Provincia di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
538	18/09/2012	sanzioni amministrative	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
539	18/09/2012	contesta cartella Equitalia	Equitalia - Prefettura di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
542	18/09/2012	riduzione linea extraurbana Reda-Faenza	START Emilia-Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
543	20/09/2012	denuncia per cinconvenzione di incapace		Pareri in materia amministrativa
544	20/09/2012	partecipazione di cittadini a conferenza di servizi	Comune di Solignano - Provincia di Parma	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
547	21/09/2012	richiesta informazioni problematiche relative al rapporto di lavoro		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
550	24/09/2012	restituzione somme non dovute	Comune di Campegine	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
551	24/09/2012	richiesta informazione su canile	Comune di Calderara di Reno	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
555	25/09/2012	ritardi autobus	ATC di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
557	25/09/2012	risarcimento danni	Comune di Russi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
558	26/09/2012	linea ferroviaria Lavezzola-Faenza	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
559	26/09/2012	abusivismo edilizio	Comune di Castel di Casio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
560	26/09/2012	controllo contatore gas	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
562	26/09/2012	smaltimento rifiuti	CMV Poggio Renatico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
563	26/09/2012	situazione minore	Tribunale di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
564	26/09/2012	verbale di accertamento	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
566	02/10/2012	refezione scolastica: mancata presentazione ISEE	Comune di Minerbio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
567	02/10/2012	cancellazione ipoteca	Equitalia Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
568	02/10/2012	modalità tassazione dipendenti beneficiari del lascito c.d. "Caletti"	Provincia di Ravenna	Pareri in materia amministrativa

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
569	02/10/2012	accesso atti pratica edilizia	Comune di Vergato	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
572	02/10/2012	contesta duplicazione esame medico per errata conservazione del referto	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
575	03/10/2012	informazioni su procedura nomina amministratore di sostegno	ASP di Vignola	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
576	05/10/2012	contestazione bolletta energia elettrica	Iren	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
578	05/10/2012	rimozione contatore	ENEL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
584	08/10/2012	riesame domanda disoccupazione	INPS di Forlì	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
585	08/10/2012	notifica verbale di sanzione	Comune di Piacenza	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
589	08/10/2012	mancato rilascio del permesso per accedere alla zona a traffico limitato	Comune di Parma	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
592	09/10/2012	condotta impropria di un funzionario comunale	Comune di Monte Colombo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
594	09/10/2012	richiesta borsa di studio	ER.GO. Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
597	09/10/2012	sollecito pagamento RAI	Agenzia delle Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
604	11/10/2012	contesta bolletta acqua	L.I.R.A. di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
605	12/10/2012	sostituzione di apparecchio acustico	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
607	12/10/2012	occupazione spazi e aree pubbliche	Comune di Piacenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
608	15/10/2012	contesta sanzione basata su prova fotografica	Equitalia	Pareri in materia amministrativa
609	15/10/2012	atto di rinuncia all'eredità		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
611	15/10/2012	contestazione relativa all'ordinanza comunale di demolizione abitazione	Comune di San Lazzaro di Savena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
614	16/10/2012	applicazione ICI	Comune di Comacchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
615	16/10/2012	problematiche con servizi cimiteriali	Comune di Sant'Agata	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
617	17/10/2012	sanzione per pesca di mitili	Capitaneria di Porto Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
619	17/10/2012	ritardo invio bollette	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
621	18/10/2012	esternalizzazione rapporto di lavoro dipendente pubblico	Comune di Imola	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
629	22/10/2012	avviso di pagamento	Parma Gestione Entrate SPA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
630	22/10/2012	accesso a notifica cartella esattoriale	Ravenna Entrate SPA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
631	23/10/2012	chiusura utenza luce e gas	HERA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
633	24/10/2012	accesso agli atti: curriculum assessori	Comune di Poggio Berni	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
637	29/10/2012	impianto di autolavaggio		Pareri in materia amministrativa
638	29/10/2012	rimborso Telecom		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
641	29/10/2012	fornitura di energia elettrica	ENEL Energia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
642	29/10/2012	applicazione Cosap	Parma Gestione Entrate SPA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
645	29/10/2012	assegnazione tomba di famiglia	Comune di Monzuno	Pareri in materia amministrativa
647	31/10/2012	accesso agli atti: concessione spazio per cani	Comune di Castrocaro Terme	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
649	06/11/2012	gara comunale per servizio mensa scolastica	Comune di Torrile	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
654	08/11/2012	modalità di pagamento tasse universitarie	ER.GO.	Pareri in materia amministrativa
658	09/11/2012	contesta cartella Equitalia e chiede chiarimenti su residuo INPS	Equitalia - INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
659	09/11/2012	sgravio di imposta non dovuta	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
663	12/11/2012	accesso atti graduatorie scolastiche	Ufficio scolastico regionale	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
667	12/11/2012	disservizi linea Faenza-Ravenna	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
668	12/11/2012	contravvenzione titolo di viaggio	SETA SPA	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
669	12/11/2012	esclusione cittadini non UE da bando di assunzione per insegnanti L2	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
670	12/11/2012	condotta inappropriata del Sindaco	Comune di Monticelli D'Ongina	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
674	13/11/2012	contestazione fattura albergo per cani	Comune di Cento	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
675	13/11/2012	operato di medico legale nominato dal giudice	Tribunale di Rimini	Pareri in materia amministrativa
676	13/11/2012	riaccredito punti patente	Motorizzazione civile Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
679	14/11/2012	contesta criteri retroattivi tariffa TIA	AREA S.p.A.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
680	14/11/2012	contestazione ICI su immobile demolito	Comune di Monte San Pietro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
683	19/11/2012	richiesta informazioni relative alla retribuzione di risultato	Ministero Istruzione Università e Ricerca	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
685	20/11/2012	interruzione indennità disoccupazione non agricola	Regione Toscana	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
690	26/11/2012	contesta sanzione ZTL	Comune di Reggio Emilia	Pareri in materia amministrativa
692	30/11/2012	contesta sanzione ZTL	Comune di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
693	30/11/2012	avviso rettifica/liquidazione Agenzia Entrate	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
694	30/11/2012	sanzione ICI	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
712	04/12/2012	mancata assegnazione tutor scolastico	Comune di Formigine	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
714	04/12/2012	richiesta risarcimento danni	Regione Veneto	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
717	04/12/2012	convenzioni per affidamento canile	Comune di Santa Sofia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
720	04/12/2012	accesso agli atti concorso pubblico	Comune di Monte San Pietro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
724	04/12/2012	questione condominiale		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
731	04/12/2012	commissione ammissibilità quesiti referendari	Comune di Cesena	Pareri in materia amministrativa
736	05/12/2012	sanzione ZTL	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
745	10/12/2012	requisiti residenza	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
749	11/12/2012	denuncia penale per banconota falsa	Polizia Municipale Comune di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
752	12/12/2012	contravvenzione al codice della strada	Comune di Parma	Pareri in materia amministrativa
781	27/12/2012	rimpatrio volontario cittadino croato	Questura di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
792	28/12/2012	acquisto immobile di proprietà della amministrazione comunale	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

Istanze presentate nel 2011 e chiuse entro il 31.12.12

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
33	31/01/2011	domanda installazione pensilina	Comune di San Giorgio di Piano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
53	08/02/2011	incidente stradale, richiesta parere per riaprire le indagini	AUSL e Motorizzazione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
58	08/02/2011	richiesta spostamento contatore	HERA COMM srl di Imola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
62	10/02/2011	doppia fatturazione energia elettrica	Enel Energia - AEEG	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
88	17/02/2011	sanzione bollo auto	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
89	18/02/2011	malattia: modalità di comunicazione	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
99	21/02/2011	contributi allacciamento acqua e gas metano	Comune di Lugo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
116	25/02/2011	intervento d'ufficio: distanze alberi dal ciglio delle strade extra urbane	Regione Emilia Romagna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
129	03/03/2011	rimborso contravvenzione pagata per errore	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
162	22/03/2011	riconoscimento infortunio causato dalla neve	INAIL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
163	22/03/2011	limite di età nei concorsi pubblici	Comune di Riccione	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
179	24/03/2011	disabili: consulenza adattabilità ambienti domestici	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
180	24/03/2011	accesso alla strada	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
197	04/04/2011	accesso disabili a struttura sanitaria	ASL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
201	06/04/2011	intestazione fattura e richiesta storno	E. ON Enel Energia SpA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
213	11/04/2011	incompatibilità di cariche	Azienda Policlinico di Modena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
219	13/04/2011	rilevazione in sede di attivazione fornitura gas	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
244	27/04/2011	situazione difesa civica territoriale		Pareri in materia amministrativa
253	02/05/2011	ritardi consegna posta	Poste Italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
256	02/05/2011	sostituzione contatore per rottura gelo	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
259	04/05/2011	assenze per malattia	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
263	11/05/2011	contestazione bolletta	Enel Energia SpA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
264	11/05/2011	subentro fornitura con errata comunicazione	ENEL HERA AEEG	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
279	17/05/2011	pozzo artesiano; intimazione di chiusura	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
284	18/05/2011	verifica situazione alberi	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
286	23/05/2011	tratta pedonale perimetrale non in regola	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
290	24/05/2011	mancato rimborso a seguito di autolettura	HERA COMM srl - Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
311	01/06/2011	malfunzionamento contatore energia elettrica	Enel Servizio Elettrico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
315	06/06/2011	strada comunale: scolo acque e svolta pericolosa.	Comune di Monterenzio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
320	07/06/2011	diffusione carta servizi	gestori vari	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
322	09/06/2011	intervento bonifica ambientale	Comune di Lagosanto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
326	10/06/2011	contestazione fattura	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
343	17/06/2011	pagamento fattura senza fornitura di energia	ENI	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
344	17/06/2011	conguaglio bollette ENEL attività commerciale ceduta	Europa Factor SpA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
347	20/06/2011	controllo area adibita a deposito attrezzi agricoli	Comune di Montegridolfo	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
356	24/06/2011	emergenza profughi Nord Africa: accesso al lavoro	Ministero dell'Interno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
364	29/06/2011	chiarimenti fatturazione per composizione nucleo familiare	ELCA sas Agenzia servizi idrici Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
367	30/06/2011	installazione piattaforma elevatrice per persone disabili	Comune di Lesignano de' Bagni	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
381	11/07/2011	richiesta designazioni a componenti del Comitato garanti	Comune di San Lazzaro	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
386	13/07/2011	schiamazzi provocati da pizzeria	Comune di Fusignano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
398	18/07/2011	accesso atti in materia ambientale	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
402	19/07/2011	mancata voltura contratto fornitura gas	Enel Energia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
413	25/07/2011	impossibilità di prepensionamento svolgendo attività di volontariato nella scuola d'infanzia	Ministero Pubblica Istruzione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
415	25/07/2011	verbale accertamento illecito amministrativo per occupazione abusiva di beni demaniali	Servizio Tecnico di Bacino Romagna Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
422	28/07/2011	eredità tenuta agricola	AUSL di Bologna, beneficiaria dell'eredità	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
424	28/07/2011	informazioni sui buoni postali fruttiferi	Poste Italiane di Lagosanto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
425	29/07/2011	ripristino passaggio accesso binario	Comune di Zola Predosa	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
426	03/08/2011	tempistica riattivazione fornitura acqua per intervento sulla rete	Hera	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
430	08/08/2011	assegno di cura	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
431	08/08/2011	rilascio modello E112 a coppia di fatto	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
434	08/08/2011	richiesta affidamento condiviso	Tribunale di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
435	08/08/2011	richiesta pagamento affitto terreno		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
436	10/08/2011	realizzazione parcheggi per nuove costruzioni	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
440	17/08/2011	sostituzione contatore dell'acqua	Hera Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
445	22/08/2011	importo richiesto per verifica contatori acqua	Hera	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
446	23/08/2011	differimento accesso agli atti	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
450	24/08/2011	TIA su immobile di cui non è più proprietaria	Hera	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
455	25/08/2011	sanzione per accesso su strada	ANAS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
456	25/08/2011	contrassegno invalidi per circolazione e sosta	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
457	26/08/2011	rimborso tariffa depurazione non dovuta	tutte le ATO provinciali	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
479	05/09/2011	rilascio codice fiscale a studenti e docenti universitari di provenienza estera	Regione - Università	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
496	12/09/2011	voltura contratto gas ed elettricità	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
500	13/09/2011	soppressione treni Intercity	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
511	19/09/2011	retta mensa scuola materna	Comune di Riccione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
517	20/09/2011	sigla per designare nascita in jugoslavia	Motorizzazione Civile di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
523	21/09/2011	decadenza posto alloggio	ER.GO.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
548	05/10/2011	diritti persone detenute	AUSL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
562	11/10/2011	mancato accoglimento rimborso spese di assistenza non giustificate	Regione - Agenzia delle Entrate	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
567	13/10/2011	sperimentazione "metodo Zamboni"	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
568	13/10/2011	pagamento canone passo carrabile	Comune di San Giorgio di Piano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
573	13/10/2011	costruzione abitazione privata ferma al settore sismico	Autorità bacino fiumi romagnoli Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
575	17/10/2011	mancata indicazione agli utenti della necessità di presentarsi con documento identità	Poste Italiane di Imola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
576	17/10/2011	erogazione voucher per asilo nido	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
584	25/10/2011	accesso atti su alienazione beni immobili	Provincia di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
589	27/10/2011	borse di studio estive 2011	INPS Roma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
590	27/10/2011	sanzione bollo	ACI di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
594	08/11/2011	agevolazioni abbonamento treno a dipendente regionale	Regione - Regione Toscana	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
596	08/11/2011	autodichiarazione in sede di iscrizione alla scuola materna	Comune di Lesignano de' Bagni	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
600	09/11/2011	accesso agli atti per consigliere comunale	Comune di Argenta	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
601	10/11/2011	rimborso bolletta acquedotto	Comune di Palanzano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
602	10/11/2011	errata indicazione dati anagrafici e di residenza	Agenzia delle Entrate - Comune di Bologna e di Eboli	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
603	10/11/2011	petizione modulazione tariffe acqua	ATO 5	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
604	10/11/2011	affidamento progetti scolastici	Direzione didattica scuola elementare di Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
605	10/11/2011	rimozione copertura contenente amianto	Comune di Villa Minozzo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
607	10/11/2011	rimborso tassa automobilistica	Regione e Agenzia Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
609	11/11/2011	difficoltà di apprendimento scolastico		Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
613	11/11/2011	esenzione imprenditori agricoli dai controlli sanitari	Regione	informazioni su materie soggette alla difesa civica
614	11/11/2011	accesso verbali Consiglio comunale	Comune di Calderara di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
616	14/11/2011	errata intestazione contratto gas	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
619	14/11/2011	segnalazione pericolo per intersezione stradale	Comune di Cervia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
623	16/11/2011	cure mediche per detenuto	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
629	17/11/2011	contributi per problemi odontostomatologici	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
631	18/11/2011	mancata azione di disconoscimento di paternità da curatore speciale di minore	Comune Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
635	22/11/2011	costruzione centrale biogas	Provincia di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
639	25/11/2011	disdetta ed impossibilità di cambiare fornitore	Enel Energia - AEEG	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
641	28/11/2011	assegno di cura per bimbo autistico	Comune di Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
644	28/11/2011	chiusura contatore acqua	Hera	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
645	28/11/2011	strada privata di accesso ad area pubblica	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
649	29/11/2011	reclamo	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
650	29/11/2011	soppressione servizio scuolabus	Comune di Calderara di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
655	30/11/2011	problematiche sociali e familiari ex detenuto	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
657	05/12/2011	rumore proveniente da bar	Comune di Tizzano Val di Parma	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
659	05/12/2011	contestazione fattura a seguito perdite contatore	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
661	07/12/2011	diniego contributi	Provincia di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
662	07/12/2011	integrazione retta per struttura anziani non autosufficienti	Comune di Forlì	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
665	09/12/2011	assegnazione "Vacanza in Europa" con voucher	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
666	09/12/2011	mancato invio tessera sanitaria	Agenzia delle Entrate di Ferrara	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
668	09/12/2011	richiesta parere su procedure per petizione	Regione	Pareri in materia amministrativa
673	12/12/2011	controlli su installazione antenne paraboliche	Comune di Santarcangelo di Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
675	12/12/2011	presupposti pagamento passo carrabile		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
676	12/12/2011	assegnazione alloggio	Acer Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
677	14/12/2011	nulla osta per struttura pensione cani	Comune di San Pietro in Cerro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
678	15/12/2011	accertamento Agenzia Entrate e contestazione indennità	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
679	15/12/2011	esenzione bollo moto storiche	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
680	15/12/2011	pagamento gas	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
681	15/12/2011	sanzione per occupazione treno	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
682	16/12/2011	ristagno d'acqua	Comune di Pieve di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
685	19/12/2011	importo TARSU	Comune di Campegine	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
687	19/12/2011	integrazione sanzione codice strada per pagamento pervenuto oltre i termini	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
689	19/12/2011	verbale accertamento codice della strada	Comune di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
690	19/12/2011	abbattimento alberi senza autorizzazione	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
691	20/12/2011	tempistica visita neurologica	AUSL di Cesena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
692	20/12/2011	installazione edicola	Autorità di Bacino Fiumi Romagnoli	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
695	20/12/2011	manutenzione strada	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
696	20/12/2011	chiusura finestre dell'ippodromo a seguito di costruzione nuovo edificio	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
697	20/12/2011	affitto chalet giardini pubblici	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
698	21/12/2011	retta mensa scolastica per famiglia con grave disagio economico	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
699	21/12/2011	sanzione per mancata obliterazione biglietto autobus	ATC Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
700	21/12/2011	segnalazione inizio attività per manutenzione straordinaria	Comune di Cesena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
704	22/12/2011	apertura studio d'igiene dentale	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
706	22/12/2011	situazione treni per pendolari	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
707	22/12/2011	mancata comunicazione esito 104/92	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
708	28/12/2011	contesta pagamento oneri periodici caldaia, cd. "bollino blu"	Comune di Parma	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
711	28/12/2011	risarcimento danni a seguito di black-out	Enel Servizio Elettrico SPA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
712	28/12/2011	progetto urbanistico	Comune di Bellaria - Igea Marina	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
713	29/12/2011	contesta richiesta di somme già pagate TARSU	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
718	30/12/2011	diffida rimozione arnie	Consorzio Parco Fluviale Regionale del Taro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
719	30/12/2011	contributi per assistenza figlio disabile	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

Istanze presentate nel 2010 e chiuse entro il 31.12.12

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
103	08/03/2010	danni da lavori stradali	Provincia di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
117	15/03/2010	contributo relativo all'affido di due minori poi adottati	Comune di Reggio Calabria	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
129	19/03/2010	impatto ambientale e sanitario torce d'emergenza Polo chimico	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
159	01/04/2010	rimozione auto disabili	Ospedale S. Orsola - Malpighi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
161	07/04/2010	problemi di relazione con i Servizi sociali	Comune di Fabbrico	informazioni su materie soggette alla difesa civica
184	15/04/2010	concessione della cittadinanza italiana	Ministero dell Interno - Prefettura di Ferrara	informazioni su materie soggette alla difesa civica
191	21/04/2010	gestione canile	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
214	28/04/2010	detenzione di numerosi cani in abitazione	Comune di Medicina	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
241	11/05/2010	perdita di residenza e relativo punteggio a fini ERP in seguito a sfratto di un cittadino extracomunitario	ERP4 di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
242	12/05/2010	problemi relazionali con medici e sanitari	Ospedale di Parma	informazioni su materie soggette alla difesa civica
299	07/06/2010	danni ad autovettura causati da resina di alberi malati	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
365	19/07/2010	calcolo tariffe autobus per zone e non per chilometri percorsi	Regione - ATC di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
380	22/07/2010	esposto su presenza di una notevole quantità di gatti.	AUSL e Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
414	09/08/2010	operazione chirurgica ritenuta mal eseguita	Ospedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
480	21/09/2010	accesso atti relativi a prestazioni assistenziali	ASP di Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
488	22/09/2010	disattivazione fornitura acqua a causa contestazione fatture gas	Hera ATO Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
506	27/09/2010	chiusura contatore e ulteriori solleciti pagamenti	Hera - Enel	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
523	06/10/2010	attivazione corso di formazione per operatori sanitari	AUSL di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
534	07/10/2010	sperimentazione spontanea nelle strutture del SSN	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
557	21/10/2010	utenza acqua acquisita a seguito di eredità	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
577	26/10/2010	condono edilizio negato: ripetizione somme versate allo Stato	Ministero delle Finanze	informazioni su materie soggette alla difesa civica
595	03/11/2010	erogazione contributi settore privato danneggiato da eventi calamitosi	Comune di Porretta Terme	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
606	10/11/2010	dichiarazione provvisoria di notorietà	ACI di Cervia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
619	17/11/2010	accesso a documentazione contributiva	INPDAP	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
657	01/12/2010	fughe acqua e richiesta dilazione pagamento	CADF Comacchio, Copparo e Codigoro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
662	02/12/2010	richiesta rallentatore di velocità	Comune di Zola Predosa	informazioni su materie soggette alla difesa civica
678	09/12/2010	mancata ispezione a pozzetto	Comune di Cervia	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
680	09/12/2010	permesso di costruzione	Comune di Faenza	informazioni su materie soggette alla difesa civica
684	13/12/2010	modalità di cattura di cane inselvatichito	Comune di Cattolica - Settore Polizia Municipale	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
704	27/12/2010	ricorso a diniego invalidità civile	AUSL di Ferrara	informazioni su materie soggette alla difesa civica
709	30/12/2010	impianto di produzione biocarburanti	Comune di S. Pietro in Casale	informazioni su materie soggette alla difesa civica

Istanze presentate nel 2010 e chiuse entro il 31.12.12

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
213	28/05/2009	diniego al rilascio del modello E112 in favore di coppia di fatto	AUSL di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P. A.
396	23/09/2009	mancato riconoscimento invalidità	AUSL di Parma	informazioni su materie soggette alla difesa civica

Finito di stampare nel marzo 2013
presso il Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna