



Ciclo di incontri peer-to-peer “Difesa civica e diritti dei cittadini”

## La relazione del cittadino con il Difensore civico: l'accesso da parte di persone deboli ed escluse

Venerdì 15 febbraio 2013, 10:30-16:30

Università di Padova - Centro Diritti Umani  
Via Martiri della libertà, 2

Il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova e l'Ufficio del Difensore civico della Regione del Veneto, organizzano un seminario di studio su **“La relazione del cittadino con il Difensore civico: l'accesso da parte di persone deboli ed escluse”**. Il seminario è il secondo appuntamento del ciclo di incontri *peer-to-peer* su **“Difesa civica e diritti dei cittadini”**, realizzati con la collaborazione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici e dell'Istituto italiano dell'Ombudsman.

Gli incontri *peer-to-peer* rappresentano 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. Essi costituiscono una delle attività previste nella convenzione stipulata tra il Difensore civico della Regione del Veneto e il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova.

### Programma

10.30-12.00: Presentazione del tema e sua messa a fuoco  
12.00-13.00: Discussione con gli *stakeholders*.

*pausa per il pranzo*

14.30-16.00: Presentazione di dati ed esperienze e loro analisi.  
Individuazione di possibili linee d'azioni condivise.  
16.00-16.30: Conclusioni

### Il tema: la relazione Cittadino-Difensore civico

Il ruolo del Difensore civico, in una società e in un contesto normativo e istituzionale come quello italiano, non è facile da comunicare. Le aspettative della cittadinanza spesso non sono in linea con la realtà dell'istituto della difesa civica per come è concepito e regolato nel nostro paese. L'efficace **comunicazione** delle funzioni e delle potenzialità della difesa civica è tanto più importante nel quadro di una visione di quest'ultima che la finalizza alla tutela e promozione dei diritti inviolabili.

È in questa prospettiva che si giustificano i caratteri di **informalità**, **gratuità**, **“amichevolezza”** dell'istituto della difesa civica. Questi elementi della prassi dei Difensori civici vanno tuttavia declinati

concretamente, non solo proclamati, adattandosi ai cambiamenti sociali e culturali in corso.

Le funzioni del Difensore civico sono particolarmente importanti per le categorie “vulnerabili” della popolazione. Gli uffici di difesa civica dovrebbero rendersi accessibili ai soggetti deboli e alle persone socialmente **“escluse”**. Tra i compiti dei Difensori civici – come di qualunque altro organo della Repubblica – rientra quello di contrastare ogni forma di discriminazione e promuovere le pari opportunità, l'inclusione e la coesione sociale. L'individuazione dei gruppi che meritano particolare attenzione dipende dalle diverse realtà territoriali, nonché dalle priorità che un ufficio decide di darsi. Tra i **gruppi vulnerabili** possono rientrare segmenti di

popolazione immigrata, gli abitanti di zone a rischio ambientale o industriale, persone impoverite o che hanno perso la casa, minoranze etniche o culturali, persone con disabilità e loro famiglie, persone con disabilità psicosociale, minori d'età allontanati dalla famiglia, ecc.

Il rapporto di “vicinanza” con il cittadino non deve naturalmente mettere in discussione la neutralità e la “terzietà” del difensore civico. È importante per la difesa civica mantenere l’equilibrio della propria funzione di **advocacy** e il riferimento ai valori della legalità e della buona amministrazione. A questo si deve tuttavia aggiungere sensibilità sociale e equità.

In alcuni uffici di difesa civica, l’attenzione a particolari segmenti di popolazione che presentano specifiche vulnerabilità è chiaramente prefigurata dalla legge istitutiva dell’ufficio. Ciò vale in particolare per gli uffici che hanno un mandato in materia di diritti dei minori d’età o di persone private della libertà. Per gli altri uffici si tratta di coordinarsi con le altre agenzie (servizi pubblici, operatori privati e di società civile, altre autorità indipendenti...) in una logica di rete e di sussidiarietà. Nella consapevolezza che la difesa civica è chiamata in certa misura anche a mediare tra gruppi socialmente marginali e a rischio di esclusione e le amministrazioni e le istituzioni pubbliche in generale.

**Obiettivo generale dell’incontro** è riflettere e scambiarsi informazioni rispetto all’effettiva utenza che i vari difensori civici riescono ad intercettare. Sarà interessante verificare la disponibilità di dati sulla capacità dell’ufficio di

favorire l’accesso ai servizi della difesa civica dei soggetti più marginali.

L’incontro è anche occasione per condividere esperienze di comunicazione che favoriscono l’accesso delle persone in situazione di disagio.

Alcune buone prassi potrebbero anche essere condivise tra i diversi uffici e rilanciate su scala più ampia.

### **Cenni di metodologia**

Nello spirito di un seminario “tra pari”, l’incontro **non prevede relazioni**, ma si svilupperà come una discussione guidata, in cui sarà dato ampio spazio alle esperienze sul campo dei Difensori civici.

I partecipanti provenienti dai vari uffici di difesa civica sono invitati a trasmettere al Centro diritti umani (possibilmente usando la piattaforma Moodle dove sono stati accreditati) ogni materiale pertinente il tema (documenti interni, dati statistici, brochure, estratti di relazioni, memorandum, studi e approfondimenti, ecc.) che ritengono utile condividere. Questo dovrebbe far sì che la presentazione delle diverse esperienze possa essere fatta con la massima sintesi. I materiali trasmessi prima del seminario potranno essere integrati anche successivamente.

Durante il seminario, oltre ai contributi dei Difensori civici e dei loro collaboratori, saranno presentati anche apporti di esponenti di altre realtà istituzionali e sociali che concorrono (nei fatti o potenzialmente), in qualità di **stakeholders**, all’azione dei Difensori civici nei vari ambiti coperti dalle sue iniziative d’ufficio.

Coordinamento: Paolo De Stefani

Supporto tecnico-organizzativo: Maria Elena Caruso