

REPUBBLICA ITALIANA



**Regione Emilia-Romagna**

**BOLLETTINO UFFICIALE**

---

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

---

**Parte prima - N. 8**

---

**Anno 41**

**22 aprile 2010**

**N. 61**

---

**RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE  
NELL'ANNO 2009**

(articolo 11 della Legge Regionale 16 dicembre 2003, n. 25)

## **Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico regionale nell'anno 2009**

(art. 11 della L.R. 16 dicembre 2003 n.25)

### **Sommario**

1. Contenuto della Relazione
2. Difensore civico regionale
3. Programmazione attività
4. Personale
5. Rete difesa civica
6. Convenzioni con gli Enti Locali
7. Funzioni di garanzia e promozione e stimolo della pubblica amministrazione
8. Proposte relative a norme regionali
9. Riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi
10. Potere sostitutivo
11. Mediazione e conciliazione dei conflitti
12. Garanzia per le "fasce deboli"
13. Istanze pervenute

### **Allegati**

1. Convegno regionale "25 anni di difesa civica in Emilia Romagna"
2. Convegno regionale "La Rete degli Organi di garanzia statutaria delle Regioni italiane"
3. Le reti internazionali della difesa civica
4. La risoluzione della Commissione europea sul caso presentato dal nostro ufficio
5. Proposta di legge sulla istituzione di un Difensore civico nazionale
6. Proposta di legge per l'istituzione di una Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali
7. Documento di indizione degli Stati Generali della difesa civica
8. Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna
9. Il servizio ferroviario regionale
10. Convegno "I garanti e l'esecuzione della pena: quali prospettive?"
11. I fascicoli aperti a tutela di cittadini minori di età
12. Le istanze

### **1. Contenuto della Relazione**

Presento la relazione sull'attività svolta dall'ufficio nell'anno 2009, la prima da me interamente seguita, stante la mia nomina del 22 maggio 2008.

#### **Art. 11** *Relazioni e pubblicità delle attività*

*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.*

La relazione consiste nella succinta trattazione dei punti in sommario indicati, corredata, punto per punto, delle osservazioni e proposte ritenute opportune. La relazione stessa è integrata, a maggiore illustrazione, da allegati.

## 2. Difensore civico regionale

Il ruolo istituzionale del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna è con precisione 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.*

Sembra coerente con la disposizione statutaria 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.*

Il 2009 è stato il venticinquesimo anno dell'istituzione del Difensore civico presso la Regione Emilia-Romagna. Un Convegno, del quale saranno presto disponibili gli atti, è stato dal mio ufficio organizzato. A questo si è aggiunto un seminario sugli istituti di garanzia, presenti nella nostra Regione, promosso dalla Consulta statutaria. Un dettaglio dei lavori delle due iniziative è in allegato (All. 1 e 2).

L'attuale approdo è il risultato di successivi interventi legislativi e della esperienza dei miei predecessori: Carlo Falqui Massidda, in carica dal 1985 al 1994, Ernesto Tilocca, in carica dal 1995 al 1997, Paola Gallerani Monaci, in carica dal 1998 al 2003, Antonio Martino, in carica dal 2004 al 2007. La legge 37 del 1984 ha istituito la figura; la legge 15 del 1995 ne ha chiarito e consolidato la presenza; quella in vigore, legge 25 del 2003, ne ha avvicinato le caratteristiche al successivo dettato statutario, che lo ha qualificato come organo di garanzia, accanto agli organi di governo.

Maggioranza richiesta per la nomina, severa limitazione delle possibilità di revoca, forti incompatibilità per escludere ogni possibile conflitto di interessi, mirano a garantire autonomia e indipendenza secondo la previsione dello Statuto. Nella legge attuativa potrebbero forse essere perfezionate le procedure di nomina, tenendo conto di un apporto delle Autonomie locali. Una diversa durata dell'incarico del difensore civico potrebbe segnalarne ulteriormente l'indipendenza rispetto all'Assemblea che lo ha scelto. Andrebbero evitate le vacanze della carica che, come l'esperienza mostra, incidono negativamente sul funzionamento dell'istituto.

La carenza più avvertita sul piano operativo è però l'autonomia organizzativa e finanziaria, che lo Statuto riconosce, il potere cioè del Difensore di programmare, compatibilmente con le esigenze complessive di bilancio, le risorse a disposizione, sia per l'organico che per le spese necessarie. Ciò comporta sia il potere di organizzazione del personale che quello di autonoma decisione nella spesa, nel rispetto dei regolamenti generali e di contabilità.

Questo risvolto dell'autonomia appare necessario ed urgente. Sulla difesa civica regionale grava infatti una particolare responsabilità, considerata la mancata istituzione del difensore civico nazionale e l'incomprensibile decisione di abolire i difensori civici comunali, senza alcuna

riflessione sulla variegata esperienza compiuta, dalla quale trarre gli elementi per una maggior efficacia dell'istituto.

Decisivo è che chi si rivolge al Difensore abbia una chiara percezione della sua indipendenza e autonomia, della sua competenza e capacità di intervento. L'ascolto attento può aiutare il richiedente a comprendere le ragioni di diritto e di interesse generale che portano il Difensore a formulare un parere, anche nel caso in cui questo conforti la contestata posizione dell'amministrazione. È un contributo al rispetto della legalità ed alla fiducia nella pubblica amministrazione, attitudini non particolarmente presenti. Un organo autorevole, autonomo, capace di muoversi agilmente, in contatto con i cittadini, indipendente dalla pubblica amministrazione, ma consapevole dei suoi problemi, è elemento di promozione e stimolo all'amministrazione stessa.

Mentre si stilano carte dei doveri delle amministrazioni pubbliche correlate ai diritti dei cittadini, può essere apprezzato il confronto con una figura, non dotata di alcun potere gerarchico, né di censura sugli atti, che mira a ricostituire appunto relazioni divenute critiche in casi singoli o più generali.

Una pre-condizione perché si attui garanzia dei diritti e degli interessi delle persone e delle formazioni sociali presenti nel nostro territorio è che l'esistenza stessa del Difensore regionale, dell'attività che svolge e delle sue potenzialità, siano più largamente conosciute di quanto sia ora. Anche per tale motivo occorre superare la scarsa conoscenza dell'istituto, generalmente ignorato nella sua stessa esistenza oltre che per le funzioni attribuite. Non si tratta di un problema solo di questa Regione, ma nella nostra realtà è particolarmente accentuato e va affrontato anche con un preciso programma di comunicazione. Vi sono le condizioni per una comunicazione efficace, che accompagni l'azione tesa a rendere l'istituto aderente alla previsione statutaria. Vanno utilizzate tutte le potenzialità dei nuovi strumenti di comunicazione per favorire conoscenza e facile accesso al servizio.

### **3. 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.*

Una programmazione annuale è decisamente inadeguata per impostare l'attività della difesa civica regionale. Proporrò conseguentemente un programma relativo all'intero mandato. La successiva determinazione di mezzi e risorse da iscriversi nel bilancio del Consiglio ritengo debba avere la stessa pluriennalità dei bilanci consiliari. Il dettaglio annuale dell'attività seguirà la procedura prevista dall'art. 15. Al riguardo è importante che l'approvazione dei programmi tempestivamente presentati avvenga in tempi utili per l'attivazione degli stessi con l'inizio dell'anno successivo.

La legge attuativa della previsione statutaria potrà, nelle forme più opportune, disporre al riguardo. Ritengo tuttavia che, anche a normativa immutata, l'adeguamento procedurale proposto possa avere attuazione nel rispetto delle disposizioni che regolano la programmazione complessiva delle attività

della Regione. Non insisto, stante l'evidenza di quanto rappresentato, su come ciò possa positivamente incidere sull'efficacia dell'azione di difesa civica.

#### **4. Personale**

*Art. 16 Sede, personale e strutture*

*1. Il Difensore civico ha sede presso il Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna e si avvale di una struttura organizzativa costituita dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio e posta alla dipendenza funzionale del Difensore civico stesso.*

*2. Con riferimento alla struttura organizzativa di cui al comma 1, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale esercita le funzioni ad esso assegnate dalla legge regionale 26 novembre 2001, n. 43 (Testo unico in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna), d'intesa con il Difensore civico. Analoga intesa è richiesta per l'approvazione da parte dell'Ufficio di Presidenza dell'atto di conferimento di incarico di responsabilità della struttura o della posizione dirigenziale, adottato ai sensi dell'articolo 44, comma 1 della legge regionale n. 43 del 2001.*

Inutile sottolineare che si tratta della risorsa fondamentale per l'attività di Difesa civica. Vi è stata una riduzione nella dotazione e un turn over significativo dovuto a diversi fattori. Le criticità già evidenziate nella precedente relazione si sono presentate in forma aggravata durante l'anno passato. Solo nella seconda metà dell'anno è stato possibile, grazie a un comando e all'attivazione di due collaborazioni coordinate e continuative, fare fronte agli impegni assunti ed avviare attività che avranno il loro sviluppo già nell'anno corrente.

L'ottimo risultato dell'inserimento di elementi a tempo determinato o in collaborazione coordinata e continuativa mi conferma nell'orientamento già esposto al punto precedente. Ritengo cioè che le collaborazioni in corso debbano essere connesse al mio mandato o quantomeno corrispondere al programma pluriennale di bilancio. Sono presenti nell'ordinamento regionale gli istituti che consentono questa soluzione. Si chiede pertanto che vengano attivati per avvicinare almeno la situazione della difesa civica alla previsione statutaria. Il budget previsto per la spesa di personale non ne sarà certamente aumentato e, restando nei limiti della spesa complessiva, ne avvantaggerà la funzionalità e l'efficacia dell'istituto in termini sia quantitativi che qualitativi. Conto sulla competente collaborazione del Direttore Generale, che cura particolarmente l'ufficio attribuitomi (stante il pensionamento del dirigente incaricato), e che è a perfetta conoscenza della situazione.

#### **5. Rete difesa civica**

Rete è espressione molto adoperata per descrivere le relazioni intercorrenti tra i diversi difensori e suggerisce il passaggio dalla presenza di differenti difensori civici, a diversi livelli, all'idea di difesa civica integrata.

Gli obiettivi a cui tende la rete devono attuarsi sempre tenendo presente il principio della *pari dignità tra tutti i livelli in cui si esplica la difesa civica*, siano essi locali, regionali, nazionali; detto principio si applica anche ai Difensori nazionali e regionali in ambito europeo e internazionale, e deve essere ben tenuto presente quando si esaminano i rapporti con figure di rilievo sovranazionale (Mediatore Europeo, Commissario europeo dei Diritti Umani, Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti dell'Uomo).

Finalità della rete sono:

- *Scambio e confronto fra le varie esperienze*: attività che spesso si esplica in modo naturale ed informale, talvolta in maniera istituzionalizzata e sistematizzata (Coordinamento Difensori civici regionali e delle Province Autonome, Coordinamenti fra Difensori regionali e locali, esperienze di Coordinamento del Mediatore Europeo e dal Commissario europeo dei Diritti Umani);
- *Collaborazione nelle azioni di monitoraggio*: le Nazioni Unite e il Commissario Europeo dei Diritti Umani da anni promuovono il ruolo del Difensore civico nel monitorare a livello locale e nazionale l'applicazione delle convenzioni internazionali e del Consiglio d'Europa per la tutela dei diritti fondamentali. L'attività può ovviamente essere intrapresa a qualunque livello. Per quello che mi riguarda segnalo in particolare la collaborazione con la rete antidiscriminazione e il monitoraggio del rispetto dei diritti nei confronti delle cosiddette "fasce deboli";
- *Assistenza e collaborazione con le realtà in cui la difesa civica sta nascendo*: è naturale che i Difensori civici vengano interpellati dai colleghi di nuova istituzione. Le istituzioni europee (Consiglio Europa, UE) e quelle internazionali (tra cui Nazioni Unite) considerano il Difensore civico uno strumento fondamentale ed irrinunciabile della democrazia: agli Stati che domandano di far parte del Consiglio d'Europa o della UE è richiesta la costituzione del Difensore civico. A ciò si aggiunga che spesso il Difensore civico è individuato come vero e proprio strumento di ricostruzione democratica nei progetti di peace building attuati dalle Nazioni Unite (es. Bosnia Erzegovina e Kosovo).

Un apposito allegato, che debbo in gran parte al contributo dei colleghi Difensori Morales, Regione Toscana, e Barbetta, Comune di Milano, illustra il panorama delle reti internazionali di difesa civica ai diversi livelli (All. 3). Mi limito pertanto a segnalare iniziative alle quali ho direttamente partecipato o attività dell'ufficio che hanno comportato la collaborazione della rete internazionale.

#### *Area del Mediterraneo*

Già nella precedente relazione ho sottolineato la particolare collaborazione che si va instaurando nell'area e l'interesse che la cosa riveste. La promozione della democrazia e dei diritti umani, nonché gli specifici temi legati all'immigrazione, sono principale oggetto dell'attività prevista.

L'aver partecipato alla riunione di insediamento dell'AOM, a Tangeri, come rappresentante del coordinamento nazionale dei difensori civici regionali, mi induce a sottolineare il valore del confronto e del dialogo tra i presenti - mediatori, difensori civici, ombudsman diversamente denominati - nella diffusa consapevolezza delle differenze e divisioni tra i paesi che circondano il Mediterraneo e, spesso, degli aspri conflitti che li coinvolgono. Credo sia significativo che a Tangeri ci sia stata la possibilità, ad esempio, di ascoltare - e che si siano ascoltati tra loro, pur nelle profonde divisioni tra i loro Paesi - l'Ombudsman israeliano e quello dell'Autorità Palestinese, il Wali al Madalim del Marocco e una donna ed un uomo, rappresentanti della Commissione di promozione e protezione dei diritti dell'uomo dell'Algeria.

Di seguito all'incontro di Tangeri il segretario generale del Wali al Madalim ha partecipato come relatore al convegno per il venticinquesimo della difesa civica in Emilia Romagna.

Anche per il futuro mi propongo una particolare collaborazione con l'AOM, d'intesa con il responsabile del coordinamento nazionale.

#### *Rete europea*

Una riprova dell'utilità di diretti contatti tra difensori di diversi Paesi è venuta anche dalla positiva definizione di due istanze che ci sono state presentate.

In un caso si è trattato di riconoscimento di un titolo professionale di una cittadina italiana residente in Spagna grazie all'interessamento del Defensor del Pueblo nazionale spagnolo, da noi interessato.

Di notevole rilievo il caso di una donna alla quale era stato negato un documento necessario per partorire accanto al convivente, lavoratore all'estero. Tale possibilità, dalla norma europea e dalla traduzione italiana, è infatti riservata unicamente al coniuge. Il Mediatore Europeo, da noi coinvolto, ha rivolto il quesito alla Commissione per le Petizioni del Parlamento Europeo. La stessa ha stabilito, con ampia e convincente motivazione (All. 4), il diritto a partorire in altro paese europeo in quanto ricompreso nell'assicurazione sanitaria europea che spetta ad ogni cittadina italiana.

Piace segnalare in entrambi i casi l'attenzione del Mediatore Europeo, che non ha potuto partecipare al convegno sui 25 anni perché era in corso la procedura di nuova nomina avanti al Parlamento Europeo. La stessa si è conclusa con la conferma del Mediatore in carica.

#### *Rete nazionale*

Come noto e come ricordato nell'allegato, l'Italia è il solo paese europeo a non avere, nonostante le più autorevoli raccomandazioni dei consessi internazionali, un difensore civico nazionale. Resta pertanto d'attualità la proposta di legge alla quale ha in passato dato la propria collaborazione il coordinamento nazionale (All. 5).

Di rilievo la proposta di legge per l'istituzione di una Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali. Nella stessa è prevista una importante relazione con i Difensori Civici. Tale circostanza evidenzia ancora la carenza rappresentata dalla mancata istituzione del difensore civico nazionale (All. 6).

Da segnalare la nomina del nuovo responsabile del coordinamento nazionale dei difensori civici regionali nella persona di Samuele Animali, Ombudsman delle Marche e l'indizione degli Stati Generali della difesa civica.

Proprio quando Governo e Parlamento hanno proceduto alla soppressione dei difensori civici comunali si sono svolti gli Stati generali per la realizzazione di un'efficace rete tra tutti i difensori presenti in Italia ai livelli comunali, provinciali, consortili e regionali, visti i considerevoli risultati raggiunti da questa forma organizzativa in ambito internazionale. Finalità e modalità dell'iniziativa sono riassunte nella documento di indizione (All. 7). Tre riunioni di macro aree hanno coinvolto l'intera difesa civica presente sul territorio nazionale con formazione dell'assemblea costituente che ha già iniziato i suoi lavori per la costituzione della rete.

La soppressione prevista dei difensori comunali, pur con decorrenza al 2011, pone all'ordine del giorno il tema dell'organizzazione sui territori dell'istituto, così da garantirne presenza ed efficacia.

#### *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”.*

Vale la pena ricordare che il primo Difensore civico regionale si è insediato quando già erano presenti sul territorio di 4 Difensori locali: comuni di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Correggio. Ancor prima della legge sulle autonomie locali che ne ha previsto l'istituzione, si aggiungevano i difensori comunali di Fidenza, Rimini e Ravenna.

Nel 1992 il Consiglio Regionale ha indetto un opportuno convegno sul tema dei Difensori degli enti locali. Nel frattempo si è passati da 7 a 13 difensori sul territorio, fino a 18 nel 1997.

Nel 2005 il numero dei Difensori comunali e provinciali presenti superava il centinaio.

Il quadro della difesa civica regionale nel corso del 2009 risulta in allegato (All. 8). L'annunciata soppressione dei difensori civici comunali, alla quale si è già sopra più volte fatto cenno, ha comportato la sospensione delle procedure di rinnovo dei difensori civici nella gran parte dei consigli comunali eletti nella passata tornata amministrativa. Da ciò l'ulteriore “scopertura” di gran parte dei cittadini dell'Emilia Romagna nella più prossima tutela dei loro diritti verso le amministrazioni e i servizi locali.

Ricordo di avere rivolto un particolare appello alle Province, già nel corso del 2008, perché sui territori si realizzasse il più convincente assetto della difesa civica. Anche per la prossimità delle elezioni le assicurazioni al riguardo ricevute non hanno avuto seguito ma il tema torna ora imprescindibile.

Il quadro attuale mi impone una particolare responsabilità nella promozione dello sviluppo, e prima ancora del mantenimento, della difesa civica sull'intero territorio regionale. Credo che in tale opera non potrà mancare l'apporto di Regione e Autonomie locali. È un'azione di stimolo da rivolgere sia agli enti locali, sia alla cittadinanza nel suo insieme, attraverso momenti di incontro e opportune iniziative di informazione sulla difesa civica. Un esempio in tal senso è l'incontro, al quale sono intervenuto, svolto presso la Biblioteca comunale di Codigoro (Ferrara) nel febbraio 2009.

## **6. 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.*

È uno strumento che ha la finalità di generalizzare la difesa civica sull'intero territorio regionale, con modalità confrontate con gli Enti Locali. Questa esperienza ha coinvolto nel tempo 2 province, 23 comuni e 2 comunità montane.

Nel 2009 risultavano in vigore convenzioni con le Province di Ravenna e Bologna e con i Comuni di Anzola, Budrio, Casalecchio di Reno, Sala Bolognese, Sant'Agata, Zola Predosa. Si sono chiuse nel giugno 2009 le convenzioni con la Provincia di Bologna e con i Comuni di Casalecchio di Reno e Zola Predosa.

La soppressione dei difensori civici comunali comporta ulteriori problemi nel rinnovo. A mio avviso è questione strettamente collegata con l'assetto della difesa civica sul territorio regionale e come tale ricompresa nel confronto Regione e Autonomie locali che ho sopra auspicato.

### **7. 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"*.

Nella volontà di dare un contributo efficace ho avviato una collaborazione con le altre figure di garanzia presenti nella nostra Regione: Consulta statutaria, Corecom, Consigliera di parità, Autorità per la vigilanza dei settori idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

Il fatto che nella nostra regione ci sia questa collaborazione, estesa pure ad altre figure importanti presenti sul territorio come le Garanti delle persone limitate o private della libertà personale presso i comuni di Ferrara e Bologna, mi pare rilevante. Figure di garanzia e di authority nel nostro paese, emerse e diffuse come bilanciamento rispetto a un'amministrazione ritenuta troppo politicizzata, scontano infatti diffusa insofferenza nei loro confronti. Pulsioni populiste caratterizzano l'attuale fase della vita politica e male tollerano l'attività e la stessa esistenza di figure indipendenti.

L'incontro ha dato già un contributo importante all'attività di difesa civica sia nell'approfondimento del ruolo delle figure di garanzia, che della miglior soluzione di istanze pervenute, che dell'avvio di progettazioni comuni.

Le modalità per garantire correttezza, trasparenza, imparzialità negli appalti pubblici sono state oggetto di un incontro con la delegazione di una provincia cinese in visita alla nostra regione.

#### *Collaborazione con il "Gruppo Tecnico Centro Regionale contro le Discriminazioni"*

La partecipazione di miei collaboratori, e anche mia, ai lavori del Gruppo Tecnico ha supportato e arricchito la già consistente attività della Rete contro le discriminazioni.

L'ufficio ha svolto una attività di consulenza su problematiche raccolte dai nodi della Rete e presentate al Gruppo e ha seguito con particolare cura le istanze pervenute direttamente all'ufficio che mettevano in rilievo possibili risvolti discriminatori.

Un contributo originale è costituito dalla redazione del Codice dell'antidiscriminazione, di prossima pubblicazione, che raccoglie norme dedicate, da internazionali a regionali.

Uno strumento didattico specifico, che l'ufficio ha messo a disposizione delle scuole secondarie della nostra regione, è invece "Bullismo Plurale", DVD che affronta il tema delle prevaricazioni a contenuto razzista, omofobico o di genere. È stato presentato in Regione in apertura della Settimana

nazionale contro la violenza e ha riscosso l'attenzione del responsabile dell'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali, presente all'iniziativa, per il più ampio utilizzo.

Personalmente, oltre a partecipare a riunioni del Gruppo Tecnico e alla apertura della Settimana nazionale di cui si è detto, ho sostenuto lo sviluppo locale della Rete Antidiscriminazione prendendo parte agli incontri organizzati dalle province di Parma e di Ferrara.

Sono stato presente e ho relazionato in incontri locali sul contrasto alle discriminazioni e sulla promozione di pace e diritti umani, quali: incontro conclusivo del corso "Parole diverse" organizzato dal Centro Servizi per il Volontariato di Ferrara sul contrasto all'omofobia; seminario sulla violenza di genere promosso dalla Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Ferrara; convegno "+ Diritti - Discriminazioni x le Donne" presso la Facoltà di Giurisprudenza della Università di Ferrara; VII Marcia provinciale della pace, a Villadose (Rovigo); incontro nazionale di formazione per giovani in servizio civile volontario presso l'Associazione Papa Giovanni XXIII svoltosi a Vicenza sul tema "Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale".

Segnalo inoltre il mio intervento ad iniziative sul tema della partecipazione e della promozione di una cittadinanza attiva nelle diverse componenti della società civile, oltre al particolare interessamento, per le connessioni che presenta con il mio ufficio, alla proposta di legge regionale "Norme per la definizione, riordino e promozione delle procedure di consultazione e partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali", quali convegno "La democrazia partecipativa in Italia e in Europa", a Firenze presso il Rettorato; due seminari sull'e-democracy promossi dalla Regione Emilia-Romagna; incontro con il Forum regionale del III Settore; assemblea del Forum del III Settore della provincia di Ferrara; seminario "Diritti in crisi" organizzato dal Comune di Ferrara; laboratorio sulla metodologia del consenso organizzato dal Centro Servizi per il Volontariato di Ferrara nell'ambito della Scuola della Nonviolenza; conferenza sui Centri di Orientamento Sociale come forma di partecipazione democratica, ad Argenta (Ferrara).

#### *Collaborazione con i servizi della Regione*

Ho rilevato un'attenta e pronta collaborazione dei servizi della Regione non solo per la trattazione dei singoli casi ma per l'impostazione di utili forme di collaborazione. In particolare ciò è avvenuto con i Servizi attinenti alle politiche sociali e sanitarie. Di rilievo l'avvio di un più stretto collegamento con il CMRQ che riunisce i rappresentanti del volontariato presenti nei Comitati Consultivi Misti degli Ospedali e AUSL emiliano-romagnoli. Analoga prospettiva si profila in relazione al servizio Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità, e ai rapporti con i comitati utenti, riconosciuti come forma di partecipazione. La particolare situazione del settore, le cui difficoltà sono riportate quotidianamente dalla stampa, ha suggerito l'approfondimento allegato (All. 9).

#### *Collaborazione con Enti e servizi esterni alla Regione*

Si conferma nel complesso una buona collaborazione con gli Enti e i servizi esterni alla Regione, sia quelli che rientrano nell'ambito delle competenze attribuitemi sia quelli ai quali mi sono rivolto sulla base del principio di leale collaborazione. Si sono evidenziate alcune difficoltà che richiedono un chiarimento che non mancherò di provocare.

### **8. 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.*

Ho proposto alla competente Commissione consiliare di esaminare, per un possibile accoglimento, la richiesta dal Comitato di gestione regionale dei Centri Servizi al Volontariato affinché le associazioni possano avvalersi dei servizi di acquisto offerti da Intercent E.R.

La proposta avanzata è stata accolta con la modalità più ampia suggerita e successivamente approvata dal Consiglio Regionale. L'articolo 19 della Legge ("Costituzione della struttura regionale di acquisto") è stato infatti modificato con l'inserimento di un nuovo comma, nel quale si stabilisce che: "l'Agenzia può altresì prestare i propri servizi in favore delle organizzazioni di volontariato costituite ai sensi della Legge regionale 21 febbraio 2005, n. 12 (Norme per la valorizzazione delle organizzazioni di volontariato) iscritte nell'albo regionale o nei registri provinciali delle organizzazioni di volontariato nonché dei centri di servizio al volontariato dell'Emilia-Romagna".

## **9. Riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi**

Nel 2009 sono stati attivati interventi di difesa civica relativi all'accesso agli atti, con un aumento consistente a fronte degli analoghi procedimenti dell'anno precedente. L'art 25 legge 241/90 assegna infatti al Difensore civico regionale il compito di chiedere il riesame, a seguito di istanza dell'interessato, dei provvedimenti di diniego o di differimento di accesso agli atti.

Gli interventi dell'anno trascorso sono stati 54, mentre 38 erano stati nel 2008. Il Tar ha sentenziato in materia in 23 casi nel 2009, contro i 16 casi del 2008.

Nei pochi casi in cui il mio parere non è stato accolto si è trattato per lo più di questioni obiettivamente dubbie. In un solo caso l'amministrazione ha ritenuto, diversamente da me, che si trattasse di un'azione di controllo generalizzato sul suo operato e perciò non ammissibile. In un altro infine non è stato accolto l'invito a favorire l'accesso adeguando il costo delle fotocopie dei documenti alla prassi delle altre amministrazioni.

Credo si possa affermare che, non solo in questa materia, il richiamo del Difensore civico alle amministrazione e servizi pubblici ad un uso opportuno del proprio potere di revocare, correggere provvedimenti emessi o adottarli se omessi, possa essere mostrare la propria efficacia. Contribuisce da un lato a ristabilire rapporti di fiducia tra cittadini e amministrazione senza aggravare la Giustizia amministrativa, che può svolgere al meglio la sua funzione non solo di soluzione di casi concreti, ma di indirizzo alla complessa attività dell'amministrazione stessa.

## **10. Potere sostitutivo**

Nessuna domanda di attivazione del potere previsto all'art. 136 del d.lgs. 267/2000 è stata avanzata nell'anno 2009. Ricordo che sentenze del TAR Lazio e del Consiglio di Stato hanno confermato la vigenza della norma. Al riguardo conservo 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.

## 11. 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”*.

Iniziative anche sul piano normativo segnalano l'interesse di un ricorso a forme di mediazione dei conflitti alternative alla via giurisdizionale (*alternative dispute resolution*). Numerose sono le disposizioni di carattere europeo che richiamano un ruolo di conciliazione da parte di autorità nazionali a ciò deputate e a tal fine istituite. Tra di esse si menziona il Difensore Civico, con particolare riferimento anche a quelli locali, in considerazione della maggiore prossimità ai cittadini.

La previsione di una class action nei confronti delle pubbliche amministrazioni sollecita un raccordo con il ruolo della difesa civica. La situazione non è molto differente per quello che riguarda la class action nei confronti di produttori di beni e servizi. Le prime applicazioni della recente normativa, infatti, richiamano ambiti – erogazione di servizi pubblici - su cui si dovrebbe o potrebbe attivare il Difensore Civico, d'ufficio o su segnalazione degli interessati. Si tratta in sostanza di materie su cui in via preventiva, ai fini di conciliazione e persuasione, ma anche al fine di stimolare interventi di carattere ben più ampio, ben potrebbe intervenire il Difensore Civico, previa instaurazione di un rapporto particolare con le associazioni coinvolte. Una relazione più forte e incisiva della difesa civica con le associazioni che esprimono forme di cittadinanza attiva è naturalmente un campo che va oltre il pur importante rapporto sopra indicato.

In alcune occasioni il diretto intervento presso gli uffici interessati ha effettivamente consentito una forma di mediazione nel conflitto tra cittadino e amministrazione.

Per quanto riguarda altre forme di mediazione (familiare, sociale, scolastica, commerciale, penale), personalmente e attraverso i collaboratori vi sono stati momenti di formazione e di confronto su iniziative già in atto a livello regionale e sulla loro possibile espansione. In particolare ricordo: il convegno internazionale “La città e la sicurezza: paure, parole e fatti”, promosso da Comune e Provincia di Ferrara, Regione Emilia-Romagna, Forum italiano per la sicurezza urbana; un seminario di formazione sulla mediazione penale minorile con Adolfo Ceretti, docente di criminologia all'Università di Milano-Bicocca, promosso da questo ufficio in collaborazione con l'AIMMF, Associazione italiana magistrati per i minori e la famiglia e con il Cismai, coordinamento dei servizi che si occupano di maltrattamento all'infanzia; la partecipazione al gruppo di lavoro sulla mediazione penale in preparazione al convegno promosso dalla nostra Regione sui vent'anni dalla legge sulla procedura penale minorile.

Una particolare collaborazione su queste tematiche è in corso in stretto rapporto con i Servizi Legislativi di Giunta e Assemblea Legislativa.

## 12. Garanzia per le “fasce deboli”

Come si è visto, è lo stesso disposto normativo a richiamare la particolare responsabilità del Difensore a tutela delle fasce deboli. Delle iniziative assunte al riguardo mi piace ricordare l'incontro, tenutosi a Ferrara, con associazioni di volontariato sociale operanti in regione sulla tutela

del malato, e ad altro incontri sui diritti dei detenuti, e con operatori impegnati nel lavoro con sinti e rom.

È questo un ambito da sviluppare con cura per l'essenziale ruolo di advocacy che molte associazioni assolvono e per il protagonismo da sviluppare nei soggetti interessati. In alcuni ambiti il lavoro ha già assunto profili riconoscibili.

#### *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*”.

Le attività alle quali si è accennato a proposito del Centro regionale antidiscriminazione hanno avuto in molti casi, come è comprensibile, ad oggetto proprio 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. Rendere accessibili, comprensibili, trasparenti le procedure di amministrazioni e servizi per questi cittadini ha l'effetto di un miglioramento complessivo a vantaggio della generalità.

Delle 590 istanze pervenute nel corso del 2009, 32 hanno riguardato cittadini non italiani. Gli argomenti trattati erano accesso alla cittadinanza, ritardo da parte delle Questure nel rilasciare il titolo di soggiorno richiesto, impossibilità di presentazione della pratica per comportamento ostativo da parte della questura, riconoscimento della percentuale o dell'assegno di invalidità a cittadino straniero, ritardo da parte delle Prefetture nell'istruire e fornire l'esito della pratica in materia di immigrazione.

Un maggiore approfondimento è stato riservato ai campi dell'integrazione scolastica e lavorativa. Nel primo caso il punto informativo regionale <http://www.informafamiglie.it/emiliaromagna/centri-per-le-famiglie/> curato dal Centro per le Famiglie di Ferrara ha avanzato richiesta di un parere specifico sul trattamento dei minori non in possesso di permesso di soggiorno, in tutte le procedure che riguardano la vita scolastica. Un meditato parere condiviso anche dall'Avvocatura regionale è stato reso al riguardo.

Ho promosso in collaborazione con l'Osservatorio delle Migrazioni della Provincia di Bologna una ricognizione normativa della disciplina applicata dai Comuni ed ASP della Provincia di Bologna relativamente al requisito della cittadinanza per l'accesso al lavoro in tali Enti. Dal documento conclusivo emerge un quadro complesso di luci e ombre nel quale, anche rispetto alla più recente giurisprudenza, non sembrerebbero sempre legittime le esclusioni dei cittadini non comunitari, o anche comunitari, poste all'ingresso nei ruoli delle amministrazioni richiamate.

Numerose le iniziative alle quali ho partecipato nel campo dell'intercultura, tra le quali: un incontro di conoscenza della Regione con la Consulta degli immigrati di Ravenna; due importanti seminari sull'immigrazione e i diritti dei migranti, uno a Ferrara l'altro a Rovigo; la relazione tenuta a Verona presso il Centro diocesano degli immigrati, sul tema “Non più stranieri né ospiti... ma cittadini”.

Costante è il rapporto con il Servizio regionale che di tali temi si occupa.

### *Costituzione di parte civile nella difesa di persone disabili*

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.

Nel corso del 2009 11 istanze hanno riguardato proprio persone con disabilità coinvolgendo diverse problematiche quali: contrassegni automobilistici, parcheggi, valutazioni delle commissioni di invalidità, sussidi per il superamento delle barriere architettoniche anche nella propria casa.

Con alcune associazioni si è costruito un rapporto che va tuttavia approfondito ed esteso. Già si è predisposta per il 2010 una particolare campagna di informazione sulla difesa civica rivolta alle persone con disabilità e alle loro famiglie e associazioni.

L'interessante iniziativa denominata Tribunale dell'Handicap, sostenuta e realizzata da magistrati e avvocati con il coordinamento dell'ANFFAS, può suggerire monitoraggi e interventi nell'ambito regionale.

### *Garante persone limitate o private della libertà personale*

Dall'avvio del mio mandato ho ritenuto che rientrasse nei miei compiti contribuire alla garanzia di quanti sono privati o limitati nella libertà personale. In assenza della nomina del garante specializzato previsto da legge regionale do la mia collaborazione, nelle forme che via via si rendono praticabili ed utili, alle garanti dei detenuti presenti sul territorio regionale.

In argomento posso ricordare l'incontro con il Presidente del Tribunale di sorveglianza, con il coordinamento nazionale dei Garanti dei detenuti, il convegno nazionale "I garanti e l'esecuzione della pena: quali prospettive?" (All. 10) che ho contribuito ad organizzare presso la Regione, in collaborazione con il citato coordinamento (gli atti saranno presto pubblicati), la partecipazione al Forum "Teatro e carcere in Emilia Romagna" e alla manifestazione delle guardie penitenziarie del carcere di Ferrara.

La normativa che consente l'accesso al carcere, senza necessità di preventiva autorizzazione, ai Garanti dei diritti dei detenuti, comunque denominati sollecita, mi sembra, una decisione chiara da parte degli Organi della Regione.

### *Garante minori*

La mia azione al riguardo si è svolta nella ribadita convinzione che i minori siano cittadini a tutti gli effetti, e particolarmente meritevoli di tutela. Sono intervenuto in due direzioni: partecipazione o promozione di iniziative di educazione alla cittadinanza rivolte a bambini e adolescenti e interventi o progetti di riduzione del disagio.

Nel settore educativo e preventivo ho collaborato con i Servizi dell'Assemblea Legislativa ai progetti Partecipa.Rete e Partecipa.Net con incontri con studenti presso la sede regionale e in diverse scuole della regione (Mirandola, Ferrara, Reggio Emilia).

In una forte collaborazione del mio Servizio con il Servizio Comunicazione e Documentazione e con l'Ufficio Scolastico Regionale è stata organizzata una giornata di Open Space Technology

aperta a insegnanti e operatori scolastici della regione, per individuare linee di progettazione sull'educazione alla cittadinanza nei diversi ordini di istruzione.

Una esperienza più limitata ma sempre basata sulla modalità dell'OST si è svolta con la Provincia di Bologna sul tema "Libertà in gioco per una educazione alla responsabilità". Ho relazionato in plenaria e partecipato al lavoro di gruppo.

Anche nel 2009 sono stato invitato alla route di orientamento alle scelte di servizio delle guide scout Agesci.

Nel campo della prevenzione del disagio di bambini e adolescenti si è aperta un'ottima e crescente collaborazione con il Servizio regionale politiche familiari, infanzia e adolescenza nel rapporto con i servizi e con l'Autorità Giudiziaria.

Sono stato fortemente sollecitato dalla Procura Minorile che mi ha segnalato le inadempienze dei servizi sociali degli enti locali nella funzione di tutela dei minori. Si sono aperti al riguardo diversi fascicoli. Il mio intervento ha teso a sollecitare l'adozione di misure organizzative che consentissero la più sollecita e attenta tutela degli interessi dei minori a diverso titolo affidati ai servizi.

Su temi analoghi sono giunte alcune istanze da genitori in difficoltà nel rapporto con i servizi. Nei loro confronti è stata svolta una attività di chiarificazione e orientamento con aspetti di mediazione. Di questa delicata tematica un cenno più ampio è in allegato (All. 11).

Partecipo alle riunioni che il Servizio regionale promuove, d'intesa con Tribunale per i Minorenni, Procura Minorile e servizi del territorio, per affrontare questioni che richiedono un maggior coordinamento tra i diversi soggetti. Nel 2009 sono stati affrontati l'applicazione dell'art. 403 del Codice Civile per la messa in sicurezza dei minori in condizioni di abbandono o di pregiudizio, e l'intervento con i minori stranieri non accompagnati.

Ho sostenuto l'organizzazione del convegno nazionale Cismai sulla "Prevenzione del maltrattamento all'infanzia", primo appuntamento degli Stati Generali sul mal-trattamento all'infanzia in Italia. Gli atti del convegno, stampati nel 2010, inaugurano la collana dei Quaderni della Difesa Civica.

Ho promosso un gruppo di lavoro che ha riunito avvocati della Camera Minorile, operatori sociosanitari aderenti al Cismai e giudici minorili, onorari e togati, dell'AIMMF, per l'elaborazione di un percorso formativo comune da svolgersi nel 2010.

Lo studio affidato a Zancan Formazione nell'anno precedente, sugli adolescenti stranieri per i quali il Tribunale per i Minorenni ha avviato un procedimento amministrativo nel primo semestre 2008, è stato ampliato al triennio 2006-2008 e ai giovani italiani, con un programma di ricerca che comprende anche un approfondimento qualitativo. I risultati dell'indagine verranno presentati nel 2010.

Le collaborazioni intrecciate hanno permesso di avviare iniziative che si svilupperanno nel 2010 e riguardano: un uso sicuro della rete Internet e del cellulare da parte dei minori, la promozione di percorsi formativi per i tutori volontari dei minori, le audizioni protette e i percorsi di protezione idonei per i minori vittime di violenza.

Posso infine segnalare la mia partecipazione ad iniziative specifiche: promozione del ciclo di incontri "L'invisibile violenza contro i bambini" all'interno della Scuola della Nonviolenza di Ferrara; partecipazione al convegno "Il processo penale minorile tra progettualità educativa e valori

costituzionali” (ai gruppi preparatori avevano preso parte i miei collaboratori); intervento al seminario “Minori autori di reati sessuali”, promosso a Bologna dal Centro Giustizia Minorile e dal Centro “Il Faro”; relazione alla tavola rotonda per il XX anniversario della Convenzione ONU sui diritti dell’infanzia che si è svolta a Ferrara nel mese di dicembre.

### **13. Istanze pervenute**

Concludo con un’introduzione alla descrizione delle istanze pervenute e trattate nell’anno 2009 collocata in allegato (All. 12).

Nell’affrontare le questioni proposte si è cercato di richiamare l’attenzione dell’amministrazione o del servizio interessato, aldilà della necessaria miglior soluzione del singolo caso, sull’adozione di procedure e relazioni con i cittadini che prevenissero l’insorgere di conflitti.

Nella generalità dei casi il mio parere è stato accolto dall’amministrazione. Nelle rare occasioni in cui ciò non è avvenuto mi è parso riscontrare una lettura restrittiva, seppure non immotivata, delle disposizioni normative. Ciò si è verificato in ordine a modalità di pagamento del bollo auto, della decisione di parenti in relazione alla cremazione di resti mortali, del mancato riconoscimento degli interessi legali su contributi previdenziali versati e non dovuti, sul risarcimento di spese affrontate da un privato per lavori sulla base di una indicazione dell’amministrazione rivelatasi erronea (l’istante non era tuttavia in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie), sull’anticipo del Tfr non solo per l’acquisto della prima casa, ma pure per ristrutturazioni.

Di particolare difficoltà si presentano conflitti di competenza negativi e contrasti di orientamento tra amministrazioni interessate ad un medesimo procedimento. Non si tratta fortunatamente di situazioni molto frequenti, ma sono motivo di discredito agli occhi dei cittadini coinvolti e rendono problematico lo stesso intervento del Difensore.

Si rileva dai dati un consistente aumento dei casi nuovi e di quelli complessivamente trattati. Ciò è avvenuto pure nella situazione di personale attribuito e di risorse finanziarie sulle cui criticità già si è detto. È motivo di soddisfazione la tenuta dell’ufficio di fronte all’aumentato carico.

Il Difensore Civico  
Daniele Lugli

**Allegato 1 – Convegno regionale “25 anni di Difesa civica in Emilia Romagna”***Programma del convegno*

Ore 9,45 - 13

*Apertura dei lavori*

Monica Donini, Presidente dell'Assemblea legislativa Regione Emilia – Romagna

*Relazione introduttiva*

Daniele Lugli, Difensore Civico Regione Emilia - Romagna

*Le reti della difesa civica: reti internazionale, europea, del Mediterraneo, delle città metropolitane*

Kjell Swanstrom, Ombudsman di Svezia

Giorgio Morales, Difensore Civico Regione Toscana

Alessandro Barbetta, Difensore civico Comune di Milano

Abdallah Chahid, Presidenza Association des Ombudsmans de la Méditerranée

Ore 14.15 – 17.30

*La difesa civica in Italia: situazione e prospettive*

Samuele Animali, Ombudsman delle Marche – Coordinatore nazionale dei Difensori Civici delle Regioni italiane

*La garanzia dei diritti delle fasce deboli*

Lucio Strumendo, Pubblico tutore dei minori della Regione Veneto

Desi Bruno, Coordinatrice nazionale dei Garanti dei detenuti – Garante dei detenuti del Comune di Bologna

*Gli organi di garanzia della Regione Emilia-Romagna*

Gianluca Gardini, Presidente CO.RE.COM

Giuseppe Piperata, Presidente Consulta garanzia statutaria

Rosa Amorevole, Consigliera di parità

Andrea Cirelli, Autorità regionale per la vigilanza dei settori idrici

*Difesa civica e rapporto con gli Enti locali*

Stefano Vitali, Presidente della Provincia Rimini

Biagini Roberto, Assessore alle Politiche della sicurezza, alla Polizia Municipale, alla Protezione Civile, al decentramento del Comune di Rimini

*Conclusioni*

Zanichelli Lino, Assessore ambiente e sviluppo sostenibile Regione Emilia-Romagna

*Breve presentazione dei risultati raggiunti*

Il convegno organizzato per i 25 anni di Difesa Civica in Emilia-Romagna, si è caratterizzato per la presenza di professionalità eterogenee. Oltre ai Difensori Civici locali o a rappresentanti di detti uffici, sono intervenuti anche Difensori civici di realtà comunali di altre regioni o loro funzionari (Comune Milano, Trento, Torino), oltre al Difensore Civico della Regione Abruzzo.

Una presenza piuttosto significativa è stata quella dei funzionari regionali in rappresentanza di diversi uffici e del personale proveniente da Enti Locali del territorio, con particolare riferimento all'area bolognese.

Minore, ma pur sempre significativa, anche alla luce dell'impegno e degli sforzi compiuti nell'anno in ambito di tutela delle fasce deboli, è stata la partecipazione di associazioni (Federconsumatori, Legacoop, Centro Italiano Femminile, Agedo....) e di esponenti del mondo dell'istruzione (insegnanti, rappresentanti di uffici scolastici provinciali).

Infine, in funzione del ruolo di tutela dei diritti svolto dall'ufficio, l'evento è stato diffuso anche presso gli avvocati, la cui partecipazione è stata piuttosto soddisfacente.

Il convegno ha soprattutto guardato al futuro e proposto il Difensore come colui che fa da tramite tra soggetti diversi, con una speciale attenzione ai diritti delle fasce deboli.

La storia e il ruolo di questa figura nella nostra regione sono stati presentati da Daniele Lugli, Difensore civico regionale, con una appassionata relazione che ha ripercorso brevemente i mutamenti legislativi ed organizzativi intervenuti in questi anni e ha evidenziato alcune sfide future: da una parte la necessità di essere conosciuto dai cittadini e riconosciuto dalle istituzioni, e di lavorare perché ciò avvenga anche sul piano normativo regionale con un completo adeguamento alla previsione statutaria; dall'altra l'interesse a portare a fondo il proprio ruolo di garanzia, con una capacità crescente di intessere rapporti dentro e fuori dall'Ente, anche con figure istituzionali analoghe e con l'associazionismo. "Un filo a tre capi, riconoscimento, accessibilità ed efficacia", ha ricordato Lugli citando Qoelet, "non si spezzerà facilmente".

Un inquadramento internazionale ampio è stato proposto dall'Ombudsman svedese Kjell Swanström, illustrando una realtà che ha alle spalle 200 anni di storia e che riveste un ruolo ben diverso da quello italiano. L'Ombudsman svedese non è una persona bensì un ufficio nazionale composto da cinque difensori e da svariate decine di collaboratori che si muovono sul territorio per l'attività istruttoria, per poi rispondere centralmente a tutte le pratiche presentate dai cittadini.

La capacità di intessere relazioni come ruolo essenziale del Difensore civico ha attraversato trasversalmente il seguito della giornata, nella presentazione delle reti tra difensori civici a livello nazionale ed internazionale, e nell'analisi dei rapporti esistenti e possibili tra un difensore e il suo territorio (altre figure di garanzia, enti locali).

Lucio Strumendo, Garante per l'infanzia della Regione Veneto, e Desi Bruno, coordinatrice nazionale dei garanti delle persone ristrette nella libertà personale, hanno rimarcato l'importanza di un'attenzione specifica verso le fasce di popolazione di cui si occupano e hanno sottolineato l'opportunità che anche la Regione Emilia-Romagna, in attuazione delle proprie normative, attribuisca in concreto competenze per la garanzia dei minori e dei detenuti per i quali, sostengono i relatori, sono necessarie figure specializzate.

Samuele Animali, Ombudsman delle Marche e coordinatore nazionale dei difensori civici regionali, ha però ricordato la difficoltà di affermare la difesa civica in un panorama nazionale che sembra orientato alla contrazione e alla sottovalutazione dei difensori, e più in generale delle figure di garanzia.

**Allegato 2 - Convegno regionale “La Rete degli Organi di garanzia statutaria delle Regioni italiane”***Programma del convegno*

9.30-13.30

*Presiede ed introduce*

Monica Donini, Presidente Assemblea Legislativa Regione Emilia-Romagna – Coordinatrice Conferenza Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome

*L’esperienza degli Organi regionali di garanzia statutaria*

Giuseppe Casale, Membro designato della Consulta statutaria della Regione Liguria  
Joerg Luther, Membro designato della Commissione di garanzia della Regione Piemonte  
Giuseppe Piperata, Presidente Consulta di garanzia statutaria Regione Emilia-Romagna

*I Consejos jurídicos consultivos nell’esperienza regionale spagnola*

Vicente Garrido Mayol, Presidente Consejo Consultivo Comunidad Autónoma Valenciana

*Gli Organi di Garanzia statutaria negli ordinamenti regionali italiani: presentazione di una ricerca del Centro Studi dell’Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna*

Luigi Benedetti, Direttore dell’Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna

*Conclusioni*

Paolo Pietrangelo, Segretario Conferenza Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome

*Gli Organi di garanzia nei nuovi ordinamenti regionali italiani*

Ore 9 – 13

*Presiede ed introduce*

Monica Donini, Presidente Assemblea Legislativa Regione Emilia-Romagna – Coordinatrice Conferenza Assemblee legislative Regioni e Province autonome

*Saluti*

Rosa Maria Amorevole, Consigliere regionale di parità Emilia-Romagna  
Gianluca Gardini, Presidente Corecom Regione Emilia-Romagna  
Daniele Lugli, Difensore civico regionale Emilia-Romagna  
Giuseppe Piperata, Presidente Consulta di garanzia statutaria Regione Emilia-Romagna

*Il difensore civico regionale*

Donata Borgonovo Re, Università di Trento - Ex Difensore civico Provincia autonoma di Trento

*Il consigliere di parità*

Fausta Guarriello, Università di Pescara - Ex Consigliere nazionale di parità

*Gli organismi regionali di garanzia statutaria*

Antonino Spadaro, Università Mediterranea di Reggio Calabria

*I Corecom*

Paolo Caretti, Università di Firenze

Ore 14.30 – 17-30

*Tavola rotonda*

Presiede

Paolo Zanca, Vicepresidente dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna

Interventi

Alfonso Celotto, Università Roma Tre - Capo dell'Ufficio Legislativo del Ministero della Semplificazione Legislativa

Giandomenico Falcon, Università di Trento - Direttore del periodico "Le Regioni"

Silvio Gambino, Università della Calabria

Nicola Lupo, Università Luiss

Bernardo Mattarella, Università di Siena

Luca Mezzetti, Università di Bologna

*Conclusioni*

Giuseppe Ugo Rescigno, *Consulta di garanzia statutaria Regione Emilia-Romagna*

### **Allegato 3 - 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.

Già da diversi anni la sua figura è al centro delle risoluzioni adottate dalle Nazioni Unite. La prima di esse risale al 1946, due anni prima della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, e nel corso del tempo ne sono seguite numerose.

È opportuno ricordare che queste convenzioni a tutela dei diritti fondamentali della persona, prevedono non solo le garanzie dello Stato di diritto classico, ma altresì garanzie 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. L'auspicio è di addivenire ad un meccanismo di monitoraggio che consenta di favorire la rappresentanza dei Difensori civici nazionali in seno al Consiglio dei Diritti Umani.

La risoluzione delle Nazioni Unite 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.

#### *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.

Il Consiglio d'Europa 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. Strumenti importantissimi che hanno consentito ai Difensori locali di contrastare l'idea che i principi sanciti nelle risoluzioni internazionali valessero solo per il Difensore civico nazionale.

È forte la convinzione che l'istituzione di organi di mediazione a livello locale e/o regionale contribuisca a rafforzare il rispetto dello stato di diritto, della democrazia e della buona amministrazione. In particolare nella risoluzione n. 80/1999 vengono enunciati una serie di principi espressamente riferiti all'autonomia e all'indipendenza del Difensore civico locale e regionale, e si afferma l'importanza di questa figura in quanto istituzione più prossima al cittadino rispetto al Difensore civico nazionale. La risoluzione fa, inoltre, esplicito riferimento alla possibilità di più Enti Locali di consorziarsi per giungere ad una sfera ottimale di azione del Difensore civico rispetto all'area geografica interessata e alla popolazione.

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.

### *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, recentemente 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 e Macedonia che si preparano ad entrare nell'Unione.

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

#### *Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)*

L'International Ombudsman Institute (IOI) è una associazione mondiale non a scopo di lucro nata nel 1978 che riunisce 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'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.

#### *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 89 membri di cui 49 istituzionali e 40 singoli membri, 12 dei quali sono professori universitari.

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.

#### *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 Ombudsman 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 Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie.

Il 4 novembre a Tangeri è stata inaugurata la sede nazionale dell'AOM. All'incontro ha partecipato il Difensore regionale dell'Emilia Romagna, Daniele Lugli, per conto della Conferenza nazionale dei difensori civici regionali e delle province autonome.

#### *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.

Nel suo Statuto troviamo un richiamo alla necessità che, al di là della denominazione, i membri esercitino effettivamente le funzioni tipiche dell'Ombudsman in autonomia e indipendenza.

Il principale obiettivo della Federazione è porsi come luogo di discussione per 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.

Dal 2002 una convenzione con l'Università di Alcalà ha reso possibile, tra le altre cose, una ampia offerta di formazione permanente in rete, progressivamente ampliata, per i funzionari delle istituzioni che costituiscono la FIO, e la direzione scientifica di un servizio informativo per i difensori.

I paesi aderenti a questa Federazione con i loro difensori attualmente sono: Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Messico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portogallo, Porto Rico, 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 interessati al lavoro dei garanti.

Occorre dire che 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 con lo scopo di 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 non a scopo di lucro creata a Nouakchott (Mauritania) nel 1998 per lo sviluppo e l'indipendenza della difesa civica nei paesi francofoni. È nata all'interno dell'Organisation internationale 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 comuni 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.

Modificato nel 2007, il preambolo dello statuto dell'AOMF impegna l'associazione e i suoi membri nella messa in opera della Dichiarazione di Bamako con la quale viene messa in evidenza la funzione di garanzia dei diritti dei bambini e adolescenti, e delle persone limitate nella libertà personale.

Proprio il dibattito interno all'AOMF sull'autonomia e indipendenza della difesa civica, avviato inizialmente a favore dei paesi africani, ha messo in luce come il Médiateur de la République francese fosse nominato dall'esecutivo e non potesse ricevere istanze se non tramite un parlamentare. La normativa francese ha oggi in parte mitigato, se non corretto, tali limiti proprio sulla scia del dibattito in seno all'AOMF.

#### **Allegato 4 - La risoluzione della Commissione europea sul caso presentato dal nostro ufficio**

#### **Risposta della Commissione alla richiesta del 31 luglio 2009 rivolta dal Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna al Mediatore europeo RIF. Q1/2009/IP**

#### **I. CONTESTO / SINTESI DEI FATTI / CRONISTORIA**

Il signor Daniele Lugli, difensore civico della Regione Emilia-Romagna, ha inviato un'interrogazione concernente l'interpretazione data dalle autorità italiane all'articolo 22, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (CEE) n. 1408 del 1971.

La richiesta riguarda un esposto presentato al difensore civico da un cittadino italiano, il signor P., residente per motivi di lavoro a Lussemburgo, che segnalava il rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modello E112 alla convivente more uxorio, la quale desiderava partorire in Lussemburgo. Il signor P. aveva contattato la propria cassa malattia lussemburghese, la quale aveva confermato la disponibilità al rimborso delle spese, previo rilascio del modello E112 da parte dell'ente sanitario di competenza, l'ASL di Rimini dove la signora ha residenza. Le autorità italiane hanno giustificato il rifiuto adducendo il fatto che l'interessata non ha contratto matrimonio con il signor P..

Tale rifiuto si basa su una circolare del ministero della Sanità del 23 dicembre 1996 che precisa le fattispecie che autorizzano l'ASL competente a rilasciare il modello E112 per l'assistenza in caso di parto all'estero, ovvero:

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

#### **II. DENUNCIA**

Il Mediatore invita la Commissione a esaminare se le autorità italiane, rifiutando il rilascio del modello E112 a una assicurata che desidera partorire nello Stato membro di residenza del convivente more uxorio, diano una interpretazione troppo restrittiva dell'art. 2, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (CEE) n. 1408/71.

#### **III. OSSERVAZIONI DELLA COMMISSIONE SULLE ARGOMENTAZIONI DEL DENUNCIANTE**

La Commissione è dell'avviso che nella fattispecie si debbano prendere in considerazione due punti:

- se il rifiuto dell'ente sanitario italiano di rilasciare il modello E112 a una donna nubile che desidera partorire nello stato membro di residenza del convivente more uxorio, adducendo il fatto che non è stato contratto matrimonio, sia contrario alla normativa UE;
- se la richiesta del modello E112 da parte della cassa malattia lussemburghese sia conforme all'articolo 22, paragrafo 1, del regolamento (CEE) n. 1408/71, ossia se l'assistenza

connessa al parto sia da considerarsi assistenza sanitaria necessaria ai sensi dell'articolo 22, paragrafo 1, lettera a), di detto regolamento, e debba pertanto essere coperta dalla tessera europea di assicurazione malattia.

In via preliminare va evidenziato che il regolamento n. 1408/71 non interferisce con questioni di diritto civile, ma lascia alla normativa nazionale la determinazione di chi sia da considerare membro della famiglia della persona assicurata (cfr. la sentenza della Corte di giustizia del 16 luglio 2009, causa C-208/07 Petra von Chamier-Glisczinski, punto 38).

Ai sensi del regolamento (CEE) n. 1408/71, le cure mediche programmate all'estero sono soggette all'autorizzazione preventiva delle autorità competenti, che sono libere di convalidare o meno la richiesta di ottenere assistenza in un altro stato membro. L'articolo 22, paragrafo 1, lettera c), del regolamento n. 1408/71 stabilisce tuttavia 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 entro il periodo normalmente necessario per ottenerle in detto Stato membro, tenendo conto dello stato di salute dell'interessato e della probabile evoluzione della malattia.

Nella fattispecie le due condizioni di cui sopra non sembrano soddisfatte e, pertanto, non sussiste l'obbligo di rilasciare il modello E112 alla convivente more uxorio del signor P. in forza del regolamento CEE n. 1408/71.

La Commissione è dell'avviso che il rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modello E112 non sia contrario al regolamento (CEE) n. 1408/71. Tuttavia ritiene che, nella fattispecie, il rifiuto dell'ASL italiana di rilasciare il modello E112 costituisca un ostacolo al diritto delle persone di circolare liberamente all'interno dell'Unione Europea ai sensi degli articoli 18 e 39 del trattato CE.

L'interessata non può recarsi in Lussemburgo per stare vicino al signor P. a causa del rifiuto delle autorità italiane di rilasciarle il modello E112. Tale rifiuto implica che le autorità italiane non copriranno le spese di parto, qualora esso avvenga in Lussemburgo, spese che sarebbero state sostenute dalle autorità italiane se l'interessata avesse partorito in Italia, oppure in Lussemburgo avendo contratto matrimonio col signor P..

Dalla giurisprudenza della Corte di giustizia consegue che le facilitazioni previste dal trattato in materia di libera circolazione dei cittadini dell'Unione non possono dispiegare pienamente i loro effetti se un cittadino di uno Stato membro viene dissuaso dall'avvalersene a causa di ostacoli posti frapposti al suo soggiorno in un altro Stato membro dalla normativa del suo Stato d'origine che lo penalizza per il solo fatto di avere usufruito di dette facilitazioni (cfr. sentenza della Corte di giustizia del 23 ottobre 2007, cause riunite C-11/06 e C-12/06, punto 26).

Una normativa nazionale che svantaggia taluni cittadini nazionali per il solo fatto di aver esercitato il diritto di trasferirsi in un altro Stato membro rappresenta una restrizione alle libertà riconosciute a tutti i cittadini dell'Unione dall'articolo 18 trattato CE (cfr. sentenza della Corte di giustizia del 22 maggio 2008, C-499/06, Nerkowska, punto 32). Una normativa nazionale che impone una siffatta restrizione all'esercizio delle libertà da parte dei cittadini nazionali può essere giustificata, con riferimento al diritto comunitario, solo se è basata su considerazioni oggettive di interesse generale, indipendenti dalla cittadinanza delle persone interessate, ed è adeguatamente commisurata allo scopo legittimamente perseguito dal diritto nazionale (C-499/06, Nerkowska, punto 34).

La Commissione ritiene che il rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modello E112 alla convivente more uxorio del signor P. – basata sulla circolare del Ministero della Sanità del 23

dicembre 1996, la quale prevede la copertura delle spese di parto nello Stato membro di residenza del marito, escludendola qualora il parto avvenga nello Stato membro di residenza del convivente dell'interessata – non sia giustificato da considerazioni oggettive e non sia adeguatamente commisurato.

In merito al secondo punto, la Commissione ritiene che l'assistenza connessa alla gravidanza e al parto a cittadine che desiderano partorire nello Stato membro di origine o nello Stato membro di residenza del marito o del convivente, debba essere considerata assistenza sanitaria necessaria ai sensi dell'articolo 22, punto 1, lettera a), del regolamento (CEE) n. 1408/71, ed essere pertanto coperta dalla tessera europea di assicurazione malattia. Una donna in gravidanza può preferire di partorire in uno Stato membro diverso da quello competente per ragioni di ordine pratico, ad esempio per essere più vicina alla propria famiglia, al marito, o al convivente residente in altro Stato membro per motivi di lavoro.

In questi casi, le cure mediche non sono l'unico scopo del soggiorno all'estero. Tali fattispecie non sono quindi contemplate dall'articolo 22, paragrafo 1, lettera c) del regolamento (CEE) n. 1408/71 che, a parere della Commissione, si applica solo ai casi in cui il soggiorno all'estero della persona interessata è limitato alla durata delle cure richieste.

La sentenza della Corte di giustizia del 25 febbraio 2003 (C-326/00, Ioannidis) statuisce che uno Stato membro non può subordinare la concessione delle prestazioni in natura garantite dall'articolo 31 del regolamento (CEE) n. 1408/71 (analogo all'articolo 22, paragrafo 1, lettera a) dello stesso regolamento) ai cittadini che dimorano in uno Stato membro diverso da quello di competenza, né a una qualsiasi procedura di autorizzazione, né alla condizione che la malattia che ha richiesto le cure in questione si sia manifestata in modo improvviso durante tale soggiorno. Di conseguenza, una cittadina in gravidanza che al momento del parto si trovi fuori dallo Stato membro competente, soddisfa le condizioni dell'articolo 22, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CEE) n. 1408/71, essendo evidente che il suo stato richiede cure necessarie.

#### IV. CONCLUSIONI

La Commissione è dell'avviso che il rifiuto delle autorità italiane di rilasciare il modulo E112 alla convivente more uxorio del signor P. per partorire nello Stato membro nel quale quest'ultimo risiede per il solo motivo che non è stato contratto matrimonio costituisca un ostacolo alla libera circolazione delle persone. La Commissione ritiene altresì che l'assistenza sanitaria connessa al parto debba essere coperta dalla tessera europea di assicurazione malattia quando il parto non è l'unico motivo del soggiorno all'estero.

**Allegato 5 - Proposta di legge per la istituzione di un Difensore civico nazionale**

XVI LEGISLATURA  
CAMERA DEI DEPUTATI N. 1382

**PROPOSTA DI LEGGE**

d'iniziativa dei deputati  
**MIGLIORI, GOZI**

Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale  
*Presentata il 24 giugno 2008*

Onorevoli Colleghi! - La difesa civica in Italia è stata attuata in diverse regioni a cominciare dai primi anni '70. Toscana e Liguria furono le prime a istituire il loro difensore civico regionale. Ma a tutt'oggi alcune regioni sono ancora prive del difensore civico.

La prima legge statale riguardante la difesa civica è la legge n. 142 del 1990, che ha previsto la facoltà degli enti locali di istituire il difensore civico - disposizione confermata dalla nuova disciplina degli enti locali adottata con il testo unico di cui al decreto legislativo n. 267 del 2000. Altre leggi statali hanno attribuito funzioni al difensore civico: la legge n. 241 del 1990, come modificata dalla legge n. 15 del 2005, la legge n. 104 del 1992 e la legge n. 127 del 1997, come modificata dalla legge n. 191 del 1998.

Manca però tuttora una legge organica che disciplini la materia della tutela non giurisdizionale (peraltro non prevista da alcuna norma costituzionale), diversamente dalla gran parte dei Paesi dell'Unione europea, anche dell'est europeo, nei quali sono vigenti leggi statali sulla difesa civica ed è istituito anche il Difensore civico nazionale. L'Unione europea dispone anch'essa di un proprio istituto, il Mediatore europeo, eletto dal Parlamento di Strasburgo.

La difesa civica in Italia è presente «a macchia di leopardo», con larghi vuoti specialmente nel meridione, e dunque la tutela non giurisdizionale non è garantita a tutti i cittadini. Manca, inoltre, un Difensore civico nazionale.

I documenti internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa hanno più volte invitato gli Stati a dotarsi di un difensore civico e l'Italia è stata oggetto di un espresso richiamo del Comitato per i diritti umani delle Nazioni Unite che, già nel 1994, osservava, nel commento al rapporto dell'Italia, alla voce «principali soggetti di preoccupazione» che «la funzione di Difensore civico non è ancora stata istituita a livello nazionale (...) ciò si traduce in una protezione ineguale degli individui secondo il diritto del territorio in cui vivono» (*Observations du Comité des droits de l'homme, Comité des droits de l'homme*, 51<sup>a</sup> sessione, 3 agosto 1994, CCPR/C/79/Add.37); anche un più recente rapporto del Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, ai paragrafi 226 e 227, esamina tale problematica, segnalando la carenza dell'Italia per l'assenza di un Difensore civico nazionale e di un sistema compiuto di difesa civica su tutto il territorio ed evidenziando come tale istituto contribuirebbe probabilmente anche a deflazionare il ricorso alla Corte europea dei diritti dell'uomo.

Va ricordato che Unione europea e Consiglio d'Europa, nel valutare i parametri di democraticità delle nuove democrazie che chiedono di entrare nelle due organizzazioni, pretendono che lo Stato che chiede di accedere sia, fra l'altro, dotato di un proprio Difensore civico nazionale e l'Italia, fondatrice di entrambe le organizzazioni, ne è tuttora priva.

Tuttavia l'importanza della difesa civica è sempre più avvertita anche nel nostro Paese e costituisce un aspetto rilevante della riforma della pubblica amministrazione. Il diritto del cittadino alla buona amministrazione e la tutela dei suoi interessi legittimi vengono garantiti dalla difesa civica, là dove esiste, con un'azione di mediazione, conciliazione e persuasione che non richiede spese, formalismi burocratici e tempi lunghi e può tendere, in prospettiva, a deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

La presente proposta di legge si prefigge, dunque, di colmare due lacune del nostro ordinamento: la mancanza di una disciplina organica dell'istituto e di un Difensore civico nazionale. La proposta di legge è stata elaborata alcuni anni fa dalla Conferenza nazionale dei difensori civici regionali e delle province autonome integrata da alcuni difensori civici comunali e provinciali.

Il capo I della proposta di legge stabilisce i principi generali della materia senza prevedere norme di dettaglio, che spettano agli ordinamenti regionali e locali, ricordando che comunque stiamo parlando di livelli essenziali per l'esercizio di due diritti fondamentali, quali quello alla tutela non giurisdizionale e alla buona amministrazione.

Vanno sottolineati i più importanti tra questi principi.

Fra le finalità della difesa civica vi è la tutela del diritto alla buona amministrazione, della imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione (commi 1 e 2). Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione (articolo 2, comma 4). La difesa civica si articola in Difensore civico nazionale, Difensore civico regionale e Difensore civico locale (articolo 2, comma 3).

I Difensori civici sono autonomi e indipendenti (articolo 3). L'articolo 4 stabilisce i principi in materia di elezione e revoca, mentre l'articolo 5 definisce il ruolo istituzionale e lo *status* del Difensore civico, stabilendo, fra l'altro, che egli non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

L'attività del Difensore civico si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse (articolo 6).

Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa e non può essergli opposto il segreto d'ufficio sugli atti e i documenti ai quali ha il potere di accesso (articolo 7). La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita l'intervento del Difensore civico (articolo 7).

Il Difensore civico presenta e illustra all'assemblea di riferimento una relazione annuale sull'attività svolta (articolo 10).

Il capo II prevede l'istituzione del Difensore civico nazionale (articolo 11) e ne disciplina l'elezione, la durata del mandato e le cause di ineleggibilità e incompatibilità.

L'elezione avviene da parte del Parlamento in seduta comune a maggioranza dei voti dei componenti (articolo 12).

L'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale sono disciplinati da un regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge n. 400 del 1988 (articolo 15).

Il capo III contiene le disposizioni finali e, in particolare, stabilisce l'applicazione del principio di sussidiarietà per quanto riguarda la competenza territoriale in caso di mancanza del difensore civico regionale, provinciale o comunale, in modo da rendere sempre possibile, su tutto il territorio della Repubblica, il ricorso alla tutela non giurisdizionale (articolo 16).

L'articolo 17 modifica alcune norme della legge n. 241 del 1990, in particolare stabilendo la competenza del Difensore civico nazionale nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato e del Difensore civico regionale nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale (articolo 17).

## PROPOSTA DI LEGGE

### Capo I PRINCIPI GENERALI

Art. 1.

*(Oggetto)*

1. La presente legge stabilisce norme generali in materia di difesa civica, in conformità con gli articoli 3 e 97 della Costituzione, con la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e con gli indirizzi espressi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite e dal Consiglio d'Europa, e istituisce il Difensore civico nazionale.

Art. 2.

*(Finalità della difesa civica)*

1. Il Difensore civico tutela il diritto alla buona amministrazione.

2. Il Difensore civico opera a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, assicurando che atti e comportamenti siano ispirati al rispetto dei principi di dignità della persona, di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa e delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo nonché di accesso ai documenti amministrativi.

3. La difesa civica, in relazione all'ambito di competenza, si articola in:

- a) Difensore civico nazionale;
- b) Difensore civico regionale;
- c) Difensore civico locale.

4. Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto, secondo quanto previsto dalla presente legge, di chiedere l'intervento del Difensore civico per la tutela di propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione. Tale diritto attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, ferma restando la potestà delle regioni e degli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire livelli ulteriori di tutela.

Art. 3.

*(Rapporti tra Difensori civici)*

1. I Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, sono autonomi e indipendenti.

2. I Difensori civici favoriscono forme e iniziative di collaborazione reciproca, a livello locale, regionale, nazionale e internazionale, allo scopo di promuovere l'efficienza e l'efficacia della loro azione.

## Art. 4.

*(Elezione e revoca)*

1. Il Difensore civico regionale è eletto da ciascuna regione nonché dalle province autonome di Trento e di Bolzano. Il Difensore civico locale è eletto da ciascun ente locale territoriale.
2. Si applicano al Difensore civico le condizioni di ineleggibilità e di incompatibilità previste dai rispettivi ordinamenti giuridici.
3. Il Difensore civico può essere revocato solo per gravi e reiterate violazioni di legge dall'organo che lo ha nominato, con le stesse modalità con cui è stato eletto.

## Art. 5.

*(Ruolo istituzionale e status)*

1. Il Difensore civico esercita la sua attività in piena libertà e indipendenza e non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.
2. Lo *status* giuridico e il trattamento economico, comprese le indennità di carica, dei Difensori civici nazionale, regionali e locali sono disciplinati dai rispettivi ordinamenti con riferimento, in quanto compatibili, ai senatori della Repubblica, ai consiglieri regionali e agli amministratori locali. In particolare, si applicano in materia di lavoro e previdenziale, le disposizioni vigenti riferite:
  - a) ai senatori, per quanto concerne il Difensore civico nazionale;
  - b) ai consiglieri regionali, per quanto concerne il difensore civico regionale;
  - c) agli assessori degli enti locali, per quanto riguarda il difensore civico locale.
3. Il Difensore civico concerta con l'amministrazione di riferimento le risorse umane, organizzative e finanziarie, stanziare in un apposito capitolo di bilancio, da assegnare al suo ufficio. Tali risorse devono comunque essere adeguate allo svolgimento delle rispettive funzioni.

## Art. 6.

*(Destinatari degli interventi)*

1. L'attività dei Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse.
2. I Difensori civici nazionale, regionali e locali intervengono nei confronti dei soggetti di cui al comma 1, avuto riguardo, rispettivamente, all'estensione nazionale, regionale o locale della loro competenza.
3. I soggetti destinatari degli interventi di cui al comma 2 sono tenuti a prestare con la massima sollecitudine, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, la loro collaborazione al Difensore civico. La qualità dei rapporti con il Difensore civico è elemento considerato nel sistema di valutazione del personale.

## Art. 7.

*(Poteri)*

1. Il Difensore civico informa la propria azione ai principi generali dell'attività amministrativa e al perseguimento dell'equità, anche attraverso il metodo della mediazione.
2. Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa.
3. Il Difensore civico può:
  - a) accedere a tutti gli atti e documenti detenuti dai soggetti di cui all'articolo 6, comma 1, senza i limiti del segreto d'ufficio anche qualora si tratti di documenti sottratti per legge o regolamento all'accesso. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie delle quali è venuto a conoscenza e che, in base alla legge, sono escluse dal diritto d'accesso o comunque soggette a segreto o a divieto di divulgazione, nonché ad attenersi alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali;

- b) convocare il responsabile del procedimento o i dirigenti delle strutture amministrative coinvolte per un esame congiunto della questione oggetto di intervento dello stesso difensore civico;
- c) accedere a qualsiasi sede o ufficio dei soggetti destinatari degli interventi per compiere sopralluoghi e accertamenti;
- d) chiedere, in caso di mancata collaborazione, l'attivazione del procedimento disciplinare a carico del responsabile del procedimento e dei dirigenti delle strutture coinvolte, della cui conclusione deve essere data notizia allo stesso Difensore civico.
4. Il Difensore civico può, in qualsiasi momento, dare notizia agli organi di stampa e ai mezzi di comunicazione di massa della propria attività e dei problemi eventualmente rilevati, fatto salvo il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.
5. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico.
6. Nei casi in cui la legge prevede che possa costituirsi parte civile, l'avvio dell'azione penale è comunicato al Difensore civico competente per territorio, con riferimento al luogo ove si svolge il processo penale.
7. Nei casi di cui al comma 6 e negli altri casi in cui abbia bisogno di assistenza legale in giudizio, il Difensore civico è assistito con una delle seguenti modalità:
- a) dall'avvocatura dell'amministrazione di riferimento;
- b) da funzionari del proprio ufficio in possesso del titolo di avvocato, iscritti a tale fine nell'albo speciale degli avvocati - sezione speciale per i dipendenti pubblici;
- c) da altri soggetti scelti di concerto tra il Difensore civico e l'amministrazione di riferimento.

#### Art. 8.

##### *(Esito degli interventi)*

1. Il Difensore civico indirizza ai competenti organi dei soggetti destinatari degli interventi suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, sul piano normativo e amministrativo.
2. Gli organi destinatari degli interventi devono comunicare al Difensore civico le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto che fondano un eventuale non accoglimento, anche parziale, delle indicazioni formulate ai sensi del comma 1.

#### Art. 9.

##### *(Rapporti con altri organismi di tutela)*

1. Il Difensore civico promuove rapporti di collaborazione e di consultazione con le associazioni riconosciute di tutela dei cittadini e degli utenti e con altre autorità e organismi di garanzia e tutela dei diritti e degli interessi per favorire la realizzazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

#### Art. 10.

##### *(Relazione sull'attività)*

1. Il Difensore civico presenta e illustra agli organismi parlamentari o consiliari di riferimento, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, una relazione ordinaria annuale sull'attività svolta, sui risultati conseguiti e sui rimedi organizzativi e normativi ritenuti utili o necessari.
2. Nei casi di particolare importanza o meritevoli di urgente considerazione, il Difensore civico può presentare in qualsiasi momento all'organo che lo ha nominato relazioni straordinarie, che devono essere tempestivamente esaminate.
3. Le relazioni del Difensore civico e le determinazioni assunte in merito dall'organo competente al loro esame sono rese pubbliche con le stesse modalità previste per il bilancio dell'amministrazione di riferimento.
4. Il Difensore civico può diffondere in qualsiasi altra forma le sue relazioni anche prima della loro presentazione ai sensi dei commi 1 e 2.

## Capo II DIFENSORE CIVICO NAZIONALE

Art. 11.

*(Istituzione)*

1. È istituito il Difensore civico nazionale.

Art. 12.

*(Elezione, durata del mandato, ineleggibilità e incompatibilità)*

1. Il Difensore civico nazionale è eletto dal Parlamento in seduta comune. Risulta eletto il candidato che ha ottenuto almeno la metà più uno dei voti dei componenti delle due Camere. Qualora per nessun candidato si raggiunga, entro la terza votazione, il *quorum* previsto, risulta eletto il candidato che ha conseguito il maggior numero di voti.

2. Il Difensore civico nazionale è scelto tra cittadini, aventi i requisiti per l'elezione al Senato della Repubblica, che diano garanzia di comprovata competenza giuridico-amministrativa e di imparzialità e indipendenza di giudizio.

3. Il Difensore civico nazionale resta in carica sette anni e non è rieleggibile. Salvi i casi di revoca o decadenza, esercita le sue funzioni fino all'entrata in carica del suo successore.

4. Al Difensore civico nazionale si applicano, in quanto compatibili, le cause di ineleggibilità e incompatibilità stabilite per i senatori della Repubblica.

Art. 13.

*(Destinatari degli interventi)*

1. Il Difensore civico nazionale esercita le sue funzioni nei confronti:

a) delle amministrazioni centrali e sovraregionali dello Stato;

b) degli altri soggetti di diritto pubblico aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale;

c) di soggetti di diritto privato che esercitano la propria attività di livello nazionale sovraregionale, limitatamente alle attività di pubblico interesse.

Art. 14.

*(Relazione annuale)*

1. Ai sensi quanto previsto dell'articolo 10, comma 1, entro il 31 marzo di ogni anno il Difensore civico nazionale invia una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Senato della Repubblica e alla Camera dei deputati.

Art. 15.

*(Organizzazione e funzionamento)*

1. Il Difensore civico nazionale si avvale di un apposito Ufficio.

2. La sede, l'organizzazione interna, la dotazione organica del personale, il funzionamento e le modalità d'intervento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale, nonché la definizione degli obblighi di collaborazione e di risposta dei soggetti destinatari degli interventi, sono disciplinati da un regolamento da emanare, entrato quattro mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, su proposta del Difensore civico nazionale.

## Capo III DISPOSIZIONI FINALI

**Art. 16.***(Applicazione della legge)*

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano e gli enti locali istituiscono e disciplinano il Difensore civico secondo i principi generali stabiliti dal capo I, garantendo, in particolare, il diritto di cui all'articolo 2, comma 4, anche con modalità derivanti dall'applicazione dei principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione.
2. Sino a quando ciascun ente non ha provveduto, per quanto di competenza, all'attivazione della difesa civica ovvero in mancanza di nomina del Difensore civico regionale, provinciale o comunale, sono competenti, rispettivamente, i difensori civici nazionale, regionale o provinciale.
3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano favoriscono l'esercizio associato delle funzioni della difesa civica.

**Art. 17.***(Modifiche alla legge 7 agosto 1990, n. 241)*

1. All'articolo 3, comma 4, del legge 7 agosto 1990, n. 241, sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: «e il Difensore civico competente di cui è possibile chiedere l'intervento».
2. All'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, il quarto periodo è sostituito dal seguente: «Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali dello Stato tale richiesta è inoltrata al Difensore civico nazionale; nei confronti degli atti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale la richiesta è inoltrata al Difensore civico regionale».

**Art. 18.***(Abrogazione di norme)*

1. L'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, e successive modificazioni, l'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, sono abrogati.

## **Allegato 6 – Proposta di legge per l'istituzione di una Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali**

### **Legislatura 16° - 1ª Commissione permanente - Resoconto sommario n. 159 del 20/01/2010**

TESTO UNIFICATO PROPOSTO DAL COMITATO RISTRETTO PER I DISEGNI DI LEGGE  
N. 1223, 1431

### **Istituzione dell'Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali**

#### **NT1**

INCOSTANTE, *relatrice*

#### **Art. 1.**

*(Istituzione e composizione dell'Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali)*

1. È istituita l'Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali, di seguito denominata «Agenzia», con lo scopo di promuovere e di tutelare i diritti fondamentali della persona, riconosciuti dalla Costituzione, dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, dalla Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali ratificata ai sensi della legge 4 agosto 1955, n. 848, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea del 7 dicembre 2000, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee n. C 364 del 18 dicembre 2000, e dalle convenzioni internazionali di cui l'Italia è parte.
2. L'Agenzia opera in piena autonomia, anche finanziaria e gestionale, e con indipendenza di giudizio e di valutazione.
3. L'Agenzia è organo collegiale costituito dal presidente, nominato con determinazione adottata d'intesa dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati, e da altri quattro componenti eletti, con voto limitato, in numero di due dal Senato della Repubblica e in egual numero dalla Camera dei deputati.
4. Risultano eletti in ciascun ramo del Parlamento i candidati che riportano il maggior numero di voti.
5. Il Presidente e gli altri componenti durano in carica sette anni e non possono essere rieletti. Almeno sei mesi prima della scadenza del mandato sono attivate le procedure per la nomina del nuovo presidente e per l'elezione dei nuovi componenti. I membri dell'Agenzia restano in carica fino alla nomina dei nuovi componenti.
6. I componenti dell'Agenzia devono avere la cittadinanza italiana. Essi sono scelti tra persone che assicurino indipendenza e idoneità alla funzione, che possiedano un'esperienza pluriennale nel campo della tutela e della promozione dei diritti umani e che siano di riconosciuta competenza nelle discipline afferenti alla salvaguardia dei diritti umani.
7. I componenti dell'Agenzia, per tutta la durata dell'incarico, non possono ricoprire cariche elettive o governative o altri uffici pubblici di qualsiasi natura né svolgere attività lavorativa, subordinata o autonoma, imprenditoriale o professionale, né ricoprire incarichi per conto di un'associazione, un partito o movimento politico.
8. I componenti dell'Agenzia cessano dal loro incarico per la scadenza del mandato e in caso di dimissioni, incompatibilità sopravvenuta, accertata dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati, che procedono alla nomina di un sostituto, il cui mandato cessa insieme a quello degli altri membri dell'Agenzia.
9. Le indennità del presidente e degli altri componenti dell'Agenzia sono stabilite in misura non superiore a quelle spettanti ai presidenti e ai membri delle altre autorità indipendenti.
10. L'Agenzia ha sede a Roma. Per il suo funzionamento l'Agenzia si può avvalere delle strutture che nelle regioni e a livello locale operano a tutela dei diritti fondamentali.

**Art. 2.***(Competenze dell'Agenzia)*

1. L'Agenzia ha il compito di:

- a) promuovere la cultura dei diritti umani e curare la conoscenza tra il pubblico delle norme che regolano la materia e delle relative finalità. A tal fine l'Agenzia, anche avvalendosi delle opportunità offerte dalla sua costituzione pluralista e rappresentativa, provvede ad adottare le iniziative idonee alla creazione di un foro permanente di pubblico confronto;
- b) istituire un osservatorio per il monitoraggio del rispetto dei diritti umani in Italia ed all'estero;
- c) formulare, anche di propria iniziativa e sulla base degli elementi tratti dall'osservatorio di cui alla lettera b), pareri, raccomandazioni e proposte al Governo ed al Parlamento su tutte le questioni concernenti il rispetto dei diritti umani, sia interne sia internazionali. L'Agenzia può in particolare proporre al Governo, nelle materie di propria competenza, l'adozione di iniziative legislative nonché di regolamenti ed atti amministrativi e promuovere la firma o la ratifica degli accordi internazionali in materia di diritti umani. Il Governo, a tal fine, sottopone all'Agenzia i progetti di atti, legislativi e regolamentari, che possono avere un'incidenza diretta o indiretta su tali diritti;
- d) esprimere pareri e formulare proposte al Governo ai fini della definizione della posizione italiana nel corso di negoziati multilaterali, nonché di accordi bilaterali, che abbiano ad oggetto, in tutto od in parte, materie di competenza dell'Agenzia o che, comunque, possano incidere, anche indirettamente, sul livello di tutela garantito dai vigenti strumenti in materia di diritti umani per assicurare che, nell'adozione delle determinazioni di politica estera, sia tenuta in adeguata considerazione la protezione e promozione dei diritti umani. I pareri espressi dall'Agenzia dovranno risultare nel relativo procedimento decisionale;
- e) verificare l'attuazione delle convenzioni ed accordi internazionali in materia di diritti umani già ratificati dall'Italia e contribuire alla redazione dei rapporti periodici che l'Italia è tenuta a sottoporre, nell'adempimento di specifici obblighi da essi derivanti, ai competenti organismi internazionali. Le osservazioni dell'Agenzia formano parte integrante dei rapporti ufficiali inviati dall'Italia e la medesima Agenzia è informata sull'esito della discussione avutasi;
- f) promuovere gli opportuni contatti con le autorità e le istituzioni ed organismi pubblici, come i difensori civici, cui la legge italiana attribuisce, a livello centrale o locale, specifiche competenze in relazione alla tutela dei diritti umani;
- g) cooperare, nel rispetto delle competenze attribuite dalla legge ad altre istituzioni, con gli organismi internazionali e con le istituzioni che in altri Paesi, europei ed extraeuropei, agiscono nei settori della promozione e protezione dei diritti umani;
- h) ricevere dagli interessati o dalle associazioni che li rappresentano segnalazioni relative a specifiche violazioni o limitazioni dei diritti riconosciuti negli strumenti internazionali in vigore e provvedere sulle stesse, attivando i poteri di accertamento, controllo e denuncia di cui all'articolo 3;
- i) promuovere, nell'ambito delle categorie interessate e nell'osservanza del principio di rappresentatività, la sottoscrizione di codici di deontologia e di buona condotta per determinati settori, nonché verificarne la conformità alle leggi e ai regolamenti, anche attraverso l'esame di osservazioni di soggetti interessati a contribuire a garantirne la diffusione e il rispetto, migliorare la comparabilità e attendibilità dei dati con nuovi metodi e norme;
- l) promuovere gli opportuni contatti con le autorità, le istituzioni e gli organismi pubblici, tra i quali anche difensori civici, garanti dell'infanzia o dei detenuti, cui la legge attribuisce, a livello centrale, regionale o locale, specifiche competenze in relazione alla tutela dei diritti fondamentali;
- m) prestare collaborazione alle istituzioni scolastiche e alle università per la realizzazione di progetti didattici e di ricerca concernenti le tematiche della tutela dei diritti fondamentali.
- n) redigere una relazione annuale sull'attività svolta e presentarla pubblicamente al Parlamento e al Governo entro il 30 aprile dell'anno successivo al quale si riferisce
- o) fissare un termine per la cessazione dei comportamenti di cui alla lettera h), ove la natura della violazione lo consenta;

- p) adottare i provvedimenti previsti dalla legge e dai regolamenti;
- q) denunciare i fatti configurabili come reati dei quali viene a conoscenza nell'esercizio o a causa delle sue funzioni e, se del caso, intervenire a sostegno degli interessati nelle controversie aventi ad oggetto le violazioni di cui alla lettera h).
2. Con apposito regolamento, adottato dall'Agenzia entro due mesi dalla sua costituzione, sono disciplinate l'organizzazione interna dell'Agenzia e le sue modalità di funzionamento

**Art. 3.**

*(Poteri di accertamento, di controllo e di denuncia dell'Agenzia)*

1. Per l'espletamento dei compiti di cui all'articolo 2, comma 1, lettere h) e o), l'Agenzia può richiedere a soggetti pubblici e privati di fornire informazioni e di esibire documenti.
2. L'Agenzia, qualora ne ricorra la necessità, ai fini del riscontro delle segnalazioni di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h), può disporre accessi, ispezioni e verifiche dei luoghi ove la lamentata violazione ha avuto luogo per effettuare rilevazioni utili ai riscontri, avvalendosi, ove necessario, della collaborazione di altri organi dello Stato.
3. I soggetti interessati agli accertamenti di cui al comma 2 sono tenuti a farli eseguire.
4. Gli accertamenti di cui al comma 2 sono disposti, ove necessario, previa autorizzazione del presidente del tribunale competente per territorio in relazione al luogo dell'accertamento, il quale provvede senza ritardo sulla richiesta dell'Agenzia, con decreto motivato. Le modalità di svolgimento sono individuate dall'Agenzia con apposito regolamento.
5. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 220 delle norme di attuazione, di coordinamento e transitorie del codice di procedura penale, di cui al decreto legislativo 28 luglio 1989, n. 271.
6. In ogni caso, l'Agenzia può presentare all'autorità giudiziaria, anche agendo per conto di singoli soggetti, denuncia di fatti e comportamenti che ritiene penalmente rilevanti e dei quali abbia avuto in qualsiasi modo conoscenza.
7. Qualora l'Agenzia proceda ad accertamenti in relazione alla presentazione di una istanza o denuncia da parte di un soggetto per asserita violazione dei diritti riconosciuti dalle leggi in vigore, come previsto dal comma 1, lettera h), dell'articolo 2, la stessa è tenuta, salvo i casi in cui per la delicatezza delle situazioni rappresentate o per l'urgenza di procedere tale comunicazione possa essere effettuata successivamente, a dare notizia alle parti interessate dell'apertura del procedimento.
8. Nel procedimento dinanzi all'Agenzia le parti interessate hanno la possibilità di essere sentite, personalmente o per mezzo di procuratore speciale, e hanno facoltà di presentare memorie o documenti.
9. Assunte le necessarie informazioni l'Agenzia, se ritiene fondata l'istanza o la denuncia, fissa al responsabile un termine per la cessazione del comportamento lamentato, indicando le misure necessarie a tutela dei diritti dell'interessato e assegnando un termine per la loro adozione. Il provvedimento è comunicato senza ritardo alle parti interessate, a cura dell'ufficio.
10. Avverso il provvedimento dell'Agenzia può essere proposta opposizione al tribunale competente.
11. Un apposito regolamento disciplina le fasi e le modalità del procedimento indicato.

**Art. 4.**

*(Ufficio dell'Agenzia)*

1. Per lo svolgimento delle sue funzioni l'Agenzia si avvale di un ufficio composto di quaranta unità, fatte salve modifiche successive al ruolo, in base al regolamento di cui al comma 5.
2. L'assunzione del personale avviene per pubblico concorso ad eccezione delle assunzioni di cui all'articolo 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, e successive modificazioni. In sede di prima attuazione della presente legge e nel rispetto del limite di spesa, l'Agenzia provvede mediante

apposita selezione nell'ambito del personale dipendente da pubbliche amministrazioni e degli organi costituzionali in possesso delle competenze e dei requisiti di professionalità ed esperienza necessari in relazione alle funzioni e alle caratteristiche di indipendenza e imparzialità dell'Agenzia.

3. L'ufficio dell'Agenzia può inoltre avvalersi di dipendenti dello Stato o di altre amministrazioni pubbliche, degli organi costituzionali o di enti pubblici, collocati in posizione di fuori ruolo o equiparati.

4. Le spese di funzionamento dell'ufficio dell'Agenzia sono poste a carico di un fondo stanziato a tale scopo nel bilancio dello Stato e iscritto in apposita unità previsionale di base dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze. Il rendiconto della gestione finanziaria è soggetto al controllo della Corte dei conti.

5. Le norme concernenti l'organizzazione dell'ufficio dell'Agenzia nonché quelle dirette a disciplinare la gestione delle spese, anche in deroga alle disposizioni sulla contabilità generale dello Stato, sono adottate, entro quattro mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, con regolamento dell'Agenzia.

6. L'Agenzia, nei casi in cui la natura tecnica o la delicatezza delle questioni sottoposte alla sua valutazione lo richiedano, può avvalersi, dell'opera di esperti remunerati in base alle vigenti tariffe professionali.

7. L'Agenzia può avvalersi del contributo di università e di centri di studio e di ricerca, nonché di organizzazioni non governative, di organizzazioni sociali e professionali e di associazioni che operano nel campo della promozione e della tutela dei diritti fondamentali.

8. Le spese sostenute per le finalità di cui ai commi 6 e 7 non possono superare il limite massimo di spesa annua di euro 250.000.

#### **Art. 5.**

*(Sanzioni)*

1. I soggetti a cui viene chiesto di fornire informazioni e di esibire documenti ai sensi dell'articolo 3, comma 1, sono puniti con la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 4.000 a 24.000 euro se rifiutano od omettono, senza giustificato motivo, di fornire le informazioni o di esibire i documenti. Tale sanzione può essere incrementata fino al doppio del massimo se forniscono informazioni od esibiscono documenti non veritieri. Qualora vengano dichiarate o attestate falsamente notizie o circostanze ovvero prodotti atti o documenti falsi, salvo che il fatto costituisca più grave reato, è prevista per i responsabili la reclusione da sei mesi a tre anni.

2. Chiunque, essendovi tenuto, non osserva il provvedimento adottato dall'Agenzia ai sensi dell'articolo 3, comma 9, è punito con la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 30.000 a 300.000 euro, salve le ulteriori sanzioni previste dall'ordinamento per il comportamento censurato nel provvedimento.

#### **Art. 6.**

*(Copertura finanziaria)*

1. All'onere derivante dall'attuazione della presente legge, pari a euro 8.000.000 annui a decorrere dal 2010, si provvede mediante corrispondente riduzione dello stanziamento del fondo speciale di parte corrente iscritto, ai fini del bilancio triennale 2009-2011, nell'ambito del programma «Fondo di riserva e speciali» della missione «Fondi da ripartire» dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze per l'anno 2009, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali.

2. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

## **Allegato 7. Documento di indizione degli Stati Generali della difesa civica**

### **Ombudsman Italia: gli stati generali della difesa civica verso la nuova Rete di collaborazione e rappresentanza dei difensori civici italiani**

#### *1. Come nasce questa iniziativa*

a. In un contesto in cui non sembrano sussistere le condizioni per una rapida approvazione in Parlamento di una Legge quadro organica, le iniziative legislative che potrebbero riformare l'attuale disciplina della difesa civica su scala nazionale o la ignorano (Dlgs "Brunetta") o ne prefigurano un riassetto sulla base della mera riduzione del numero dei difensori civici ("Bozza Calderoli" per il Codice delle autonomie). Occorre dunque portare l'attenzione del dibattito pubblico sull'importanza delle funzioni che svolgiamo, perché vengano presi in esame provvedimenti che vadano nella direzione della realizzazione di un ordinamento organico della difesa civica in Italia, fondato sull'indipendenza, sull'obbligatorietà, sulla prossimità.

b. L'eccessiva frammentazione della compagine della difesa civica nei confronti delle altre istituzioni è uno dei motivi principali che ad oggi ha impedito di raggiungere questi obiettivi. Come Coordinamento dei difensori civici regionali e delle province autonome riteniamo che questa frammentazione non sia superabile semplicemente con una riforma del regolamento interno del Coordinamento, tale da meglio disciplinare le modalità di coinvolgimento dei difensori civici locali nelle strutture già esistenti. Si è deciso dunque di lavorare per la nascita di un nuovo soggetto rappresentativo non necessariamente riconducibile ad una evoluzione o ad una federazione di quanto già esistente.

c. L'organizzazione di una serie di assemblee generali della difesa civica su scala nazionale dovrebbe servire per costruire legittimazione attorno ad un soggetto che possa porsi come interlocutore forte e credibile nel perorare la causa della difesa civica e dei cittadini che ne sono la ragione sociale.

#### *2. Finalità della rete di rappresentanza*

a. Far riconoscere (nelle istituzioni – nell'opinione pubblica – nella cittadinanza) un ruolo da protagonista alla difesa civica per ciò che riguarda la costruzione di un nuovo rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione e per la tutela dei diritti, con particolare riferimento ai diritti fondamentali.

b. Migliorare la qualità e l'efficacia della difesa civica

c. Aumentare la copertura territoriale e promuovere un quadro normativo unitario nazionale

d. Aumentare le risorse a disposizione

e. Far riconoscere che la difesa civica è parte integrante dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantite su tutto il territorio nazionale

f. Sancire un generale principio di sussidiarietà verticale tra gli enti che prevedono la difesa civica in Statuto, similmente a quanto già avviene per quanto previsto all'art. 25 della L. 241/90 limitatamente al riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi.

#### *3. Caratteri della Rete di rappresentanza*

a. Un organismo ampio ed unitario che rappresenti la difesa civica nei confronti delle istituzioni a tutti i livelli territoriali e degli organismi internazionali che si occupano di tutela dei diritti.

b. Un organismo capace di assicurare il censimento dei difensori civici e la creazione di un network stabile di collaborazione tra i difensori civici (newsletter, forum, blog...)

c. Un organismo che si occupi della rappresentazione e comunicazione dell'attività complessiva dei difensori civici sul territorio

#### *4. Il Comitato promotore*

a. Il Coordinamento dei dd.cc. regionali e delle p.a. si è posto concretamente il problema di rappresentare tutta la difesa civica come un soggetto unitario, coinvolgendo progressivamente una rappresentanza costituita da difensori civici di città e province, eletti su base regionale o cooptati, là dove l'elezione non si è rivelata possibile per carenze organizzative sul territorio. Rimane tuttavia necessario assicurare una sempre maggiore legittimazione anche alla rappresentanza di quelle regioni che non hanno il difensore civico regionale e/o forme di coordinamento regionale.

b. Per assicurare alla rappresentanza una sempre maggiore legittimazione non basta dunque una riforma del regolamento interno del Coordinamento, ma occorre far nascere un nuovo soggetto rappresentativo non necessariamente riconducibile ad una federazione o ad una evoluzione di quanto esistente (Coordinamento dei dd.cc. regionali e delle pp.aa., Coordinamento dei dd.cc. metropolitani, Coordinamenti regionali, ANDCI). Crediamo dunque vi sia la necessità di convocare tutti i difensori civici in assemblea.

#### *5. Calendario*

I passi che portano alla costituzione della nuova "rete" di rappresentanza sono i seguenti.

Ottobre 2009 - Definizione del documento base (questo che state leggendo)

Discussione (telematica) sul documento base e sulla composizione del Comitato costitutivo della nuova rete di rappresentanza

Novembre 2009 - Assemblee territoriali (Sud e Sicilia: 6-7 Novembre, Matera; Centro e Sardegna: 16 Novembre, Firenze; Nord: Verona, data da fissare)

Nelle assemblee si individuano i principi di funzionamento della Rete e si eleggono i delegati che vanno a formare il Comitato costitutivo

Gennaio 2010 - Inizio lavori del Comitato costitutivo per l'individuazione dell'Atto costitutivo e del regolamento della Rete nazionale di rappresentanza

Maggio 2010 - Approvazione dell'Atto costitutivo e del regolamento della nuova rete di rappresentanza da parte del Comitato costitutivo.

#### *6. Gli stati generali*

Abbiamo organizzato una serie di assemblee territoriali che intendono chiamare a raccolta tutti i difensori civici attivi in Italia. Nelle fasi iniziali di ciascuna assemblea è previsto un confronto con gli amministratori, anche per una loro maggiore sensibilizzazione. Verranno poi discussi i principi fondamentali che dovranno orientare l'attività di questa rappresentanza che va a costituirsi. Infine verranno eletti i delegati che formeranno l'assemblea costitutiva di questo nuovo soggetto rappresentativo.

#### *7. Svolgimento delle assemblee territoriali*

a. Alle assemblee territoriali possono partecipare con diritto di voto tutti i difensori civici effettivamente in carica (compresa l'eventuale prorogatio) al momento dello svolgimento delle assemblee.

b. La prima parte delle assemblee potrà essere dedicata agli interventi degli ospiti istituzionali, cui potrà seguire un breve dibattito.

c. La seconda parte delle assemblee territoriali, volta alla costituzione della rete di rappresentanza, si svolgerà secondo questo ordine del giorno:

1. Relazioni introduttive (Difensore civico che organizza/presiede l'assemblea, Coordinatore nazionale o suo delegato);
2. Individuazione linee guida per le regole della rappresentanza unitaria (principi che il Comitato costitutivo dovrà rispettare nella redazione e approvazione di atto costitutivo e regolamento);
3. Elezione dei delegati (che vanno a formare il Comitato costitutivo)

*8. In particolare: l'elezione dei delegati che formano il Comitato costitutivo*

a. Per motivi logistici le assemblee territoriali si terranno in diverse sedi e date. Vanno pertanto predeterminate regole uniformi che presiedono all'individuazione del Comitato costitutivo della rete nazionale, composto dai rappresentanti delle esperienze più significative della difesa civica italiana. Solo su questo profilo il dibattito dovrà essere precedente allo svolgimento degli stati generali e, necessariamente, potrà svolgersi soltanto per via di posta elettronica. Senza regole uniformi predeterminate non sarebbe possibile eleggere i delegati in sedi separate.

b. Salvi gli emendamenti anteriori al 6 Novembre, data di svolgimento della prima assemblea, il Comitato costitutivo della Rete di rappresentanza nazionale è formato nel modo seguente:

1. Nel Comitato costitutivo ogni regione/provincia autonoma è rappresentata dal difensore civico regionale (o delle Provincia autonoma di Trento e Bolzano), ove esistente.
2. Nel Comitato costitutivo ogni regione è rappresentata altresì da un delegato eletto in sede di assemblea territoriale (stati generali), a maggioranza dei presenti, tra i difensori civici (provinciali, delle città metropolitane, comunali e delle comunità montane) di ciascuna regione. Non sono ammesse deleghe. Le candidature o autocandidature vengono raccolte direttamente in assemblea.
3. Del Comitato costitutivo fanno parte quattro difensori civici provinciali, rispettivamente eletti, in sede di assemblea territoriale, da quattro collegi costituiti dai difensori civici provinciali appartenenti a ciascuna area:

Sud: Sicilia, Calabria, Basilicata, Campania, Puglia;

Centro: Molise, Abruzzo, Lazio, Toscana, Umbria, Marche, Sardegna;

Nord-Est: Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Province autonome di Trento e Bolzano;

Nord-Ovest: Lombardia, Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta.

Votano anche i difensori civici regionali o delle province autonome che, in forza di convenzione, rappresentano in via esclusiva la difesa civica comunale, provinciale e delle comunità montane nella propria regione o provincia autonoma.

4. Soltanto nel caso in cui la quota non sia stata raggiunta sub 2, il Comitato costitutivo è integrato da rappresentanti dei difensori civici delle città metropolitane (come individuate dal D.Lgs 267/200 e dall'art. 114 della Costituzione) eletti in separata sede nei 20 gg. successivi all'assemblea dal Coordinamento dei difensori civici metropolitani, fino a raggiungere il numero di quattro complessivamente.

5. Le elezioni sono verbalizzate e avvengono con voto segreto.

*9. Compiti del Comitato costitutivo*

a. Il Comitato costitutivo, tenendo conto delle proposte emerse in sede di assemblee territoriali, entro Maggio 2010, predispone e approva l'Atto costitutivo ed il regolamento della Rete di rappresentanza, fissando la prima elezione del nuovo organismo rappresentativo nel 2011.

b. Nelle more rappresenta la difesa civica italiana anche attraverso il Coordinatore, coadiuvato dall'eventuale Comitato esecutivo, eletti a maggioranza nella prima seduta.

*10. Individuazione dei principi dell'atto costitutivo e della dichiarazione d'intenti*

a. L'atto costitutivo dovrà far riferimento nel Preambolo ai principali documenti nazionali ed internazionali, con particolare riferimento a quelli che citano espressamente la difesa civica:

- Costituzione italiana artt. 2, 3, 97;
- Carta dei diritti fondamentali dell'unione europea;
- Indirizzi espressi dall'ONU, dal Consiglio d'Europa e da altre organizzazioni internazionali;
- Leggi statali, statuti e leggi regionali, statuti degli altri enti territoriali
- Risoluzioni adottate dal Congresso delle regioni e dal Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa in materia di difesa civica.

b. Nell'atto costitutivo potranno, in particolare, essere citate le circostanze seguenti:

1. La difesa civica esiste in oltre la metà degli stati che fanno parte dell'ONU ed in particolare nelle democrazie più avanzate;
2. E' compito dei difensori civici tutelare il diritto alla buona amministrazione e operare a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione assicurando che atti e comportamenti dei soggetti pubblici o titolari di funzioni e servizi pubblici siano ispirati al rispetto dei principi di dignità della persona, di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia, economicità dell'azione amministrativa e delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi;
3. Una difesa civica generalizzata e forte a disposizione di tutti i cittadini e che operi nei confronti di tutte le amministrazioni può contribuire a recuperare la fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni.

#### *11. Individuazione dei principi del regolamento*

a. Sulla base dell'esperienza del Coordinamento dei difensori civici regionali e delle province autonome, tenendo conto di quanto previsto per l'elezione del Comitato costitutivo, i principi che orientano il contenuto del regolamento potrebbero essere i seguenti:

1. Dell'organismo di rappresentanza fanno parte esclusivamente i difensori civici in carica presso le Regioni, le Province autonome, le Province, le città metropolitane, i Comuni, le Comunità montane o le Unioni di tali Enti. Con la cessazione dall'incarico la decadenza è automatica;
  2. Nell'organo rappresentativo della difesa civica italiana va garantito almeno un rappresentante per Regione. Altri possibili criteri concorrenti subordinati sono:
    - a) Numero dei difensori civici attivi in un certo ambito territoriale che esprime un rappresentante;
    - b) Popolazione rappresentata in termini quantitativi,
    - c) Tipologia di ente (d.c. regionali, provinciali, comunali, di comunità montane, di città metropolitane).
  3. Salvo quanto previsto dalle leggi (regionali) vigenti, i rappresentanti della difesa civica territoriale all'interno della Rete nazionale sono eletti a maggioranza da un collegio formato da tutti i difensori civici in carica nella regione ovvero dal Coordinamento regionale, ove esistente.
  4. Tutti i rappresentanti hanno pari dignità (una testa – un voto). La delega è possibile solo a favore di un altro membro della Rete, che può esercitare una sola delega, ovvero di un componente dell'ufficio. Quando la difesa civica degli altri enti territoriali è assicurata esclusivamente, mediante convenzioni, dal Difensore civico regionale o delle Province autonome, il difensore civico regionale o delle Province autonome viene in considerazione, anche in sede di votazione, anche come difensore civico degli altri Enti territoriali.
  5. La cessazione dall'incarico di difensore civico comporta automaticamente la decadenza da rappresentante.
  6. Dovrà essere previsto un coordinatore e potrà essere previsto un Comitato esecutivo, comunque denominato.
  7. Verrà previsto lo svolgimento, a cadenza pluriennale, di assemblee plenarie della difesa civica, in particolare per determinare gli indirizzi dell'attività della rete e nominare i rappresentanti che non fosse stato possibile rinnovare altrimenti.
- b. Nell'attività del Comitato costitutivo e fino all'approvazione del Regolamento andranno osservati i principi individuati nel presente documento.

c. L'Atto costitutivo ed il regolamento saranno approvati con la maggioranza assoluta dei componenti eletti nell'organismo di rappresentanza.

### **Glossario**

*Assemblee territoriali:* Sono le assemblee che si svolgono a partire dal mese di Novembre (nel loro insieme: gli stati generali della difesa civica) nelle quali si individuano i principi che andranno dettagliati nell'atto costitutivo e nel regolamento e si eleggono i delegati che andranno a formare il Comitato costitutivo

*Comitato promotore:* è il Coordinamento dei difensori civici regionali e delle province autonome, che si fa promotore della Rete di collaborazione e rappresentanza dei difensori civici italiani (Rete di rappresentanza). Il Coordinamento rimane in vita fino a che eventualmente non delibererà di sciogliersi a seguito della costituzione del nuovo soggetto rappresentativo.

*Comitato costitutivo:* è il Comitato costituito dai delegati eletti nelle assemblee territoriali, che definisce e approva l'Atto costitutivo e Regolamento della Rete di rappresentanza. Rete di rappresentanza (Rete di collaborazione e rappresentanza dei difensori civici italiani): è il nuovo soggetto rappresentativo della difesa civica italiana che si va a costituire.

Ancona-Roma, 19 Ottobre 2009

Samuele Animali  
Ombudsman regionale – Marche  
Coordinatore nazionale dei Difensori civici regionali

## Allegato 8 – Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna

### Provincia di Bologna

PROVINCIA	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Bologna</b>	artt. 75 e segg.	<i>Avv. Daniele Lugli</i> (convenzione in attesa di rinnovo)	riceve presso Difensore regionale	<a href="http://www.provincia.bologna.it/probo/Engine/RAServePG.php/P/618810010101/M/200110010101">http://www.provincia.bologna.it/probo/Engine/RAServePG.php/P/618810010101/M/200110010101</a>
COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Anzola</b>	artt. 54 e 55	<i>Avv. Daniele Lugli</i>	riceve presso Difensore regionale	<a href="http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it/il_comune/difensore_civico/">http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it/il_comune/difensore_civico/</a>
<b>Bazzano</b>	art. 28	<i>Avv. Gianluca Matteuzzi</i>	Su appuntamento	<a href="http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080">http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080</a>
<b>Bentivoglio</b>	art. 8	<i>Avv. Roberta Bussolari</i>	primo venerdì del mese	<a href="http://www.comune.bentivoglio.bo.it/upload/bentivoglio/gestionedocumentale/DIFENSORE%20CIVICO_784_1413.pdf">http://www.comune.bentivoglio.bo.it/upload/bentivoglio/gestionedocumentale/DIFENSORE%20CIVICO_784_1413.pdf</a>
<b>Bologna</b>	art. 13	<i>Dott.ssa Vanna Minardi</i>	martedì e mercoledì su appuntamento	<a href="http://www.comune.bologna.it/comune/difensore_civico/index.php">http://www.comune.bologna.it/comune/difensore_civico/index.php</a>
<b>Borgo Tossignano</b>	artt. 13 e 14	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf">http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf</a>
<b>Budrio</b>	artt. 41 e segg.	<i>Avv. Daniele Lugli</i>	terzo martedì mese	<a href="http://www.comune.budrio.bo.it/contenuti.php?r=difensore&amp;ref=2">http://www.comune.budrio.bo.it/contenuti.php?r=difensore&amp;ref=2</a>
<b>Casalfiumanese</b>	artt. 14 e 15	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf">http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf</a>
<b>Casalecchio di Reno</b>	artt. 24 e segg.	<i>Avv. Daniele Lugli</i> (convenzione in attesa di rinnovo)	primo e terzo lunedì mese	<a href="http://www.comune.casalecchio.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=90&amp;idCat=93&amp;ID=444">http://www.comune.casalecchio.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=90&amp;idCat=93&amp;ID=444</a>
<b>Castel del Rio</b>	artt. 12 e 13	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf">http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf</a>
<b>Castel Guelfo</b>	artt. 9 e 10	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.comune.castelguelfo.bo.it/default.asp?pag=DifensoreCivico/home">http://www.comune.castelguelfo.bo.it/default.asp?pag=DifensoreCivico/home</a>
<b>Castel S. Pietro</b>	artt. 34 e 35	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.comune.castelsanpietroterme.bo.it/index.php?q=ufficio/21">http://www.comune.castelsanpietroterme.bo.it/index.php?q=ufficio/21</a>

<b>Castello di Serravalle</b>	artt. 40	<i>Avv. Gianluca Matteuzzi</i>	riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	<a href="http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080">http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080</a>
<b>Castelmaggiore</b>	art. 27	<i>Avv. Cesare Albini</i>	martedì e venerdì	<a href="http://www.comune.castelmaggiore.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=3&amp;idCat=52&amp;ID=984">http://www.comune.castelmaggiore.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=3&amp;idCat=52&amp;ID=984</a>
<b>Castenaso</b>	art. 40	<i>Avv. Cesare Albini</i>	tutti i giovedì	<a href="http://www.valledellidice.it/sportelli_cittadino/pagina2.html#inizio_contenuti">http://www.valledellidice.it/sportelli_cittadino/pagina2.html#inizio_contenuti</a>
<b>Crespellano</b>	artt. 43 e segg.	<i>Avv. Gianluca Matteuzzi</i>	riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	<a href="http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080">http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080</a>
<b>Dozza</b>	art. 11	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf">http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf</a>
<b>Fontanelice</b>	artt. 23 e 24	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf">http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf</a>
<b>Imola</b>	art. 14	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://vivere.comune.imola.bo.it/governo/difensore_ore.htm">http://vivere.comune.imola.bo.it/governo/difensore_ore.htm</a>
<b>Monghidoro</b>	artt. 44 e 50	<i>Dott. Alberto Tempestini</i>	terzo sabato mese e ogni giovedì	
<b>Monte San Pietro</b>	artt. 42 e 43	<i>Avv. Gianluca Matteuzzi</i>	su appuntamento	<a href="http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080">http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080</a>
<b>Monteveglia</b>	art. 42	<i>Avv. Gianluca Matteuzzi</i>	riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	<a href="http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080">http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080</a>
<b>Mordano</b>	artt. 11 e 12	<i>Dr. Pier Paolo Lorenzetti</i>	*	<a href="http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf">http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf</a>
<b>Ozzano</b>	artt. 39 e 40	<i>Avv. Cesare Albini</i>	tutti i venerdì	<a href="http://www.valledellidice.it/sportelli_cittadino/pagina2.html#inizio_contenuti">http://www.valledellidice.it/sportelli_cittadino/pagina2.html#inizio_contenuti</a>
<b>Pianoro</b>	art. 11	<i>Avv. Cesare Albini</i>	Su appuntamento	<a href="http://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/difensore_civico/">http://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/difensore_civico/</a>
<b>Sala Bolognese</b>	artt. 10 e 11	<i>Avv. Daniele Lugli (convenzione in attesa di rinnovo)</i>		
<b>San Benedetto Val di Sambro</b>	artt. 12 e 13	<i>Avv. Cesare Albini</i>	Lunedì, mercoledì e sabato mattina	<a href="http://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/sambro/main/Servizi.asp?ID=1">http://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/sambro/main/Servizi.asp?ID=1</a>

<b>San Lazzaro Savena</b>	artt. 11 e 12	<i>Avv. Cesare Albini</i>	Martedì	<a href="http://www.valledellidice.it/sportelli_cittadino/pagina2.html#inizio_contenuti">http://www.valledellidice.it/sportelli_cittadino/pagina2.html#inizio_contenuti</a>
<b>Sant'Agata</b>	artt. 65 e segg.	<i>Avv. Daniele Lugli</i>		
<b>Savigno</b>	art. 55	<i>Avv. Gianluca Matteuzzi</i>	Riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	<a href="http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080">http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&amp;KeyPub=10052343 10053080</a>
<b>Zola Predosa</b>	artt. 8 e 9	<i>Avv. Daniele Lugli (convenzione in attesa di rinnovo)</i>	primo e terzo lunedì mese	<a href="http://www.comune.zolapredosa.bo.it/sportelli/pagina1.html">http://www.comune.zolapredosa.bo.it/sportelli/pagina1.html</a>

\* **Comuni del Nuovo Circondario Imolese:** il Difensore civico riceve l'ultimo lunedì del mese 14-17 c/o Nuovo Circondario Imolese e l'ultimo sabato 9-12 c/o Comune di Castel San Pietro Terme.

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Argelato, Baricella, Calderara di Reno, Camugnano, Castel D'Aiano, Castel Di Casio, Castello d'Argile, Castiglione dei Pepoli, Crevalcore, Gaggio Montano, Galliera, Granarolo, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monterezeno, Monzuno, Pieve di Cento, Porretta Terme, San Giorgio in Piano, San Giovanni in Persiceto, San Pietro in Casale, Sasso Marconi, Vergato.

**Provincia di Ferrara**

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Argenta</b>	art. 70	<i>Dr. Luigi Trentini</i>	primo e terzo giovedì del mese	<a href="http://www.comune.argenta.fe.it/comune/ufficio_serv.aspx?IDMenu=0&amp;IDServ=229">http://www.comune.argenta.fe.it/comune/ufficio_serv.aspx?IDMenu=0&amp;IDServ=229</a>
<b>Berra</b>	art. 45	<i>Dr. Idris Ricci</i>	*	
<b>Codigoro</b>	artt. 12,13,14	<i>Dr. Mario Beneventi</i>	primo e terzo giovedì mese	<a href="http://195.62.166.21/comacchio/common/AmvDocumentoInfo.do?ID=379&amp;REV=0&amp;MVSZ=1&amp;MVDP=">http://195.62.166.21/comacchio/common/AmvDocumentoInfo.do?ID=379&amp;REV=0&amp;MVSZ=1&amp;MVDP=</a>
<b>Comacchio</b>	art. 65	<i>Dr. Mario Beneventi</i>	mercoledì su appuntamento	<a href="http://www.comune.comacchio.fe.it/Amministrazione/dif-civico.htm">http://www.comune.comacchio.fe.it/Amministrazione/dif-civico.htm</a>
<b>Copparo</b>	artt. 24,25,26	<i>Dr. Idris Ricci</i>	*	<a href="http://www.copparo.net/comune/dif_civ.htm">http://www.copparo.net/comune/dif_civ.htm</a>
<b>Formignana</b>	art. 17	<i>Dr. Idris Ricci</i>	*	<a href="http://www.comune.formignana.fe.it/index.php?section=55">http://www.comune.formignana.fe.it/index.php?section=55</a>
<b>Jolanda di Savoia</b>	art. 19 bis	<i>Dr. Idris Ricci</i>	*	

<b>Mesola</b>	artt. 70 e segg.	<i>Dr. Mario Beneventi</i>	Primo lunedì del mese su appuntamento	<a href="http://195.62.166.21/mesola/common/AmvDocumentoInfo.do?MVVC=amvdocui&amp;ID=293&amp;REV=0&amp;MVPD=0&amp;MVTD=1&amp;MVSZ=1">http://195.62.166.21/mesola/common/AmvDocumentoInfo.do?MVVC=amvdocui&amp;ID=293&amp;REV=0&amp;MVPD=0&amp;MVTD=1&amp;MVSZ=1</a>
<b>Portomaggiore</b>	art. 35	<i>Dr. Luigi Trentini</i>	primo e terzo venerdì del mese	<a href="http://www.portoinrete.com/il_cittadino/difensore_old.php">http://www.portoinrete.com/il_cittadino/difensore_old.php</a>
<b>Ro</b>	art. 20	<i>Dr. Idris Ricci</i>	*	
<b>Tresigallo</b>	art. 31	<i>Dr. Idris Ricci</i>	*	

\* **Associazione Comuni del Copparese:** Il Difensore Civico dell'Associazione dei Comuni copparesi riceve il lunedì e venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.30 ed il mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 (su appuntamento) a Copparo

**La Provincia di Ferrara è attualmente sprovvista di Difensore civico**

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Bondeno, Cento, Ferrara, Goro, Lagosanto, Masi Torello, Massa Fiscaglia, Migliarino, Migliaro, Mirabello, Ostellato, Poggio Renatico, Sant'Agostino, Vigarano Mainarda, Voghiera.

### Provincia di Forlì Cesena

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Bertinoro</b>	artt. 29 e 30	<i>Dr. Bruno Battistini</i>	*	<a href="http://www.comune.bertinoro.fo.it/cittadini/default.asp?zona1=Difensore%20Civico">http://www.comune.bertinoro.fo.it/cittadini/default.asp?zona1=Difensore%20Civico</a>
<b>Castrocaro Terme e Terra del sole</b>	artt. 42 e 43	<i>Dr. Bruno Battistini</i>	*	<a href="http://www.comune.castrocaro Termeeterradelle sole.fc.it/cittadino/difensore-civico.php">http://www.comune.castrocaro Termeeterradelle sole.fc.it/cittadino/difensore-civico.php</a>
<b>Cesena</b>	artt. 21 e 22	<i>Dr. Paride Bertozzi</i>	Lunedì e mercoledì dalle 10.30 alle 12.00, martedì dalle 16.00 alle 18.00	<a href="http://www.comune.cesena.fc.it/Organiistituzionali/difensore_civico.asp">http://www.comune.cesena.fc.it/Organiistituzionali/difensore_civico.asp</a>
<b>Forlì</b>	art. 65	<i>Dr. Bruno Battistini</i>	*	<a href="http://www.comune.forli.fc.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=71379&amp;idCat=71379&amp;ID=71379&amp;TipoElemento=area">http://www.comune.forli.fc.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=71379&amp;idCat=71379&amp;ID=71379&amp;TipoElemento=area</a>
<b>Forlimpopoli</b>	artt. 41 e 42	<i>Dr. Bruno Battistini</i>	*	

\* **Difensore civico Comuni di Bertinoro, Forlì, Forlimpopoli, Castrocaro Terme – Terra del sole** riceve presso Municipio di Bertinoro, ogni primo giovedì del mese, dalle ore 9,00 alle 12,30; presso Municipio di Forlì il lunedì dalle ore 9,30 alle 12,30 e il martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30; presso il Municipio di Forlimpopoli, ogni secondo giovedì del mese dalle ore 9,30 alle 12,30; presso Municipio di Castrocaro Terme, ogni terzo mercoledì del mese dalle ore 9,30 alle 12,30.

**La Provincia di Forlì Cesena è attualmente sprovvista di Difensore civico**

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Bagno di Romagna, Borghi, Cesenatico, Civitella di Romagna, Galeata, Gambettola, Gatteo, Longiano, Meldola, Mercato Saraceno, Modigliana, Montiano, Portico e San Benedetto, Predappio, Premilcuore, Rocca San Casciano, Roncofreddo, San Mauro Pascoli, Santa Sofia, Sarsina, Savignano sul Rubicone, Sogliano sul Rubicone, Trezzano, Verghereto.

**Provincia di Modena**

PROVINCIA	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Modena</b>	art. 24	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	martedì e giovedì dalle 10 alle 12.30	<a href="http://www.provincia.modena.it/page.asp?IDCategoria=27&amp;IDSezione=3639&amp;id=69077">http://www.provincia.modena.it/page.asp?IDCategoria=27&amp;IDSezione=3639&amp;id=69077</a>
COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Bomporto</b>	art. 18	<i>Avv. Giuseppe Guaragnella</i>	primo e terzo sabato del mese	<a href="http://www.comune.bomporto.mo.it/dettaglio.htm?ID=165&amp;s=2&amp;ss=203">http://www.comune.bomporto.mo.it/dettaglio.htm?ID=165&amp;s=2&amp;ss=203</a>
<b>Camposanto</b>	artt. 35 e segg.	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	
<b>Carpì</b>	artt. 14 e 15	<i>Avv. Annarita Cavazzuti</i>	venerdì pomeriggio e sabato mattina	<a href="http://www.carpidiem.it/cgi/jump.cgi?t=default&amp;ID=99091">http://www.carpidiem.it/cgi/jump.cgi?t=default&amp;ID=99091</a>
<b>Castelfranco Emilia</b>	artt. 18 e 19	<i>Dr. Angelo Romeo</i>	giovedì 8.30 – 12.30 su appuntamento	<a href="http://www.comune.castelfranco-emilia.mo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&amp;idCat=16752&amp;ID=16752">http://www.comune.castelfranco-emilia.mo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&amp;idCat=16752&amp;ID=16752</a>
<b>Castelnuovo Rangone</b>	artt. 17 e 18	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	
<b>Castelvetro</b>	artt. 17 e 18	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	<a href="http://www.comune.castelvetro-di-modena.mo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&amp;idCat=16325&amp;ID=16577">http://www.comune.castelvetro-di-modena.mo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&amp;idCat=16325&amp;ID=16577</a>
<b>Cavezzo</b>	artt. 46 e segg.	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	<a href="http://www.comune.cavezzo.mo.it/doc.asp?id_doc=522&amp;id_tipocond=4">http://www.comune.cavezzo.mo.it/doc.asp?id_doc=522&amp;id_tipocond=4</a>
<b>Concordia sulla Secchia</b>	artt. 82 e segg.	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	<a href="http://www.comune.concordia.mo.it/ufficio.asp?id_ufficio=94&amp;tipo=servizi">http://www.comune.concordia.mo.it/ufficio.asp?id_ufficio=94&amp;tipo=servizi</a>
<b>Fanano</b>	artt. 45 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Finale Emilia</b>	artt. 53 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	tutti i lunedì del mese	<a href="http://www.comunefinale.net/Servizi%20comunali/Responsabili/">http://www.comunefinale.net/Servizi%20comunali/Responsabili/</a>

<b>Fiorano Modenese</b>	art. 14	<i>Avv. Lara Mammi</i>	giovedì pomeriggio	<a href="http://www.fiorano.it/istituti%20di%20partecipazione/Difensore%20Civico/default.shtm">http://www.fiorano.it/istituti%20di%20partecipazione/Difensore%20Civico/default.shtm</a>
<b>Fiumalbo</b>	artt. 49 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	<a href="http://www.comune.fiumalbo.mo.it/Amministrazione/difensore_civico.asp">http://www.comune.fiumalbo.mo.it/Amministrazione/difensore_civico.asp</a>
<b>Frassinoro</b>	art. 32	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	Martedì e giovedì mattina	
<b>Guiglia</b>	artt. 12 e 13	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	
<b>Lama Mocogno</b>	artt. 89 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Marano sul Panaro</b>	artt. 7 e 8	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	<a href="http://www.comune.marano.mo.it/pagine/pag141.aspx">http://www.comune.marano.mo.it/pagine/pag141.aspx</a>
<b>Medolla</b>	art. 14	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	
<b>Mirandola</b>	artt. 18 e segg.	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	<a href="http://www.comune.mirandola.mo.it/comune/difensore-civico">http://www.comune.mirandola.mo.it/comune/difensore-civico</a>
<b>Modena</b>	artt. 14 e 15	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	mercoledì e venerdì mattina martedì pomeriggio	<a href="http://www.comune.modena.it/home2008/banchedati.php?cat=comune&amp;query=/h3/h3/aurpmo/d?NRECORD=MO50-AAAABOQX">http://www.comune.modena.it/home2008/banchedati.php?cat=comune&amp;query=/h3/h3/aurpmo/d?NRECORD=MO50-AAAABOQX</a>
<b>Montecreto</b>	art. 33	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Montefiorino</b>	art. 64	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	Martedì e giovedì mattina	<a href="http://www.comune.montefiorino.mo.it/data/docs/DIFENSORE_CIVICO_-_orari_-_recapito.pdf">http://www.comune.montefiorino.mo.it/data/docs/DIFENSORE_CIVICO_-_orari_-_recapito.pdf</a>
<b>Montese</b>	art. 70	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Nonantola</b>	artt. 68 e segg.	<i>Avv. Giuseppe Guaragnella</i>	Tutti sabato mattina	<a href="http://web.comune.nonantola.mo.it/default.php?t=site&amp;pgid=110&amp;highlight=difensore">http://web.comune.nonantola.mo.it/default.php?t=site&amp;pgid=110&amp;highlight=difensore</a>
<b>Novi di Modena</b>	artt. 14 e 15	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	riceve presso Provincia Modena	
<b>Pavullo</b>	artt. 55 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	<a href="http://www.comune.pavullo-nel-frignano.mo.it/comune/difensore_civico/difensore_civico_1.aspx">http://www.comune.pavullo-nel-frignano.mo.it/comune/difensore_civico/difensore_civico_1.aspx</a>
<b>Pievepelago</b>	No	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Polinago</b>	artt. 53 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Ravarino</b>	artt. 63 e 64	<i>Avv. Giuseppe Guaragnella</i>	riceve Sabato alterni	
<b>Riolunato</b>	art. 54	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	

<b>San Possidonio</b>	art. 17	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	
<b>San Prospero</b>	artt. 48 e 48 bis	<i>Avv. Patrizia Roli</i>	**	
<b>Sassuolo</b>	artt. 11 e 12	<i>Avv. Elisabetta Gatti</i>	su appuntamento	<a href="http://www.comune.sassuolo.mo.it/">http://www.comune.sassuolo.mo.it/</a>
<b>Savignano sul Panaro</b>	artt. 6 e 7	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	<a href="http://www.savignano.it/diritti_e_tutela_del_cittadino/difensore_civico/difensore_civico.htm">http://www.savignano.it/diritti_e_tutela_del_cittadino/difensore_civico/difensore_civico.htm</a>
<b>Serramazzoni</b>	artt. 16 e segg.	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Sestola</b>	art. 40	<i>Dr. Giuseppe Ferorelli</i>	*	
<b>Soliera</b>	art. 13	<i>Avv. Domenico Giovanardi</i>	sabato mattina	<a href="http://www.comune.soliera.mo.it/home_sez.asp?sez=DIFENSORE">http://www.comune.soliera.mo.it/home_sez.asp?sez=DIFENSORE</a>
<b>Spilamberto</b>	artt. 11 e 12	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	<a href="http://www.comune.spilamberto.mo.it/per_il_cittadino/difensore_civico/index.htm">http://www.comune.spilamberto.mo.it/per_il_cittadino/difensore_civico/index.htm</a>
<b>Vignola</b>	artt. 11 e 12	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	<a href="http://www.comune.vignola.mo.it/uffici/difensore_civico/">http://www.comune.vignola.mo.it/uffici/difensore_civico/</a>
<b>Zocca</b>	Art. 12	<i>Avv. Anna Maria Vandelli</i>	***	<a href="http://www.comune.zocca.mo.it/pagine/pag142.aspx">http://www.comune.zocca.mo.it/pagine/pag142.aspx</a>

\* **Comunità montana del Frignano:** Il Difensore civico riceve il secondo e quarto lunedì del mese dalle 10 alle 13 presso la sede della Comunità a Pavullo

\*\* **Unione Comuni Area Nord:** Il Difensore civico riceve il secondo martedì di ogni mese dalle 09:15 – 10:15 San Prospero dalle 10:45 – 11:45 Concordia sulla Secchia dalle 12:00 – 13:00 San Possidonio dalle 14:00 – 15:00 Mirandola dalle 15:15 – 16:15 Medolla 17:30 – dalle 18:30 Cavezzo; terzo mercoledì di ogni mese 9:30 – 10:30 Camposanto; quarto mercoledì di ogni mese 15:30 – 17:30 Unione

\*\*\* **Unione Terre di Castelli:** Il Difensore civico riceve presso i vari Comuni secondo un calendario di volta in volta comunicato agli utenti.

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Bastiglia, Campogalliano, Formigine, Maranello, Montefiorino, Palagano, Prignano sulla Secchia, San Cesario sul Panaro.

**Provincia di Parma**

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Fidenza</b>	artt. 33,34,35	<i>Dr.ssa Cinzia Cavalli</i>	primo e terzo sabato del mese; secondo e quarto	

			venerdi del mese	
<b>Fontanellato</b>	art. 32	<i>Dr.ssa Emilia Capelli</i>	il primo e il terzo martedì del mese dalle 9.00 alle 12.00	<a href="http://www.comune.fontanellato.pr.it/main/page.asp?IDCategoria=2114&amp;IDSezione=15385&amp;ID=245771">http://www.comune.fontanellato.pr.it/main/page.asp?IDCategoria=2114&amp;IDSezione=15385&amp;ID=245771</a>
<b>Noceto</b>	artt. 82	<i>Dr.ssa Margherita Pettenati</i>	giovedì mattina	
<b>Parma</b>	artt. 62 e segg.	<i>Dr. Pier Luigi Maria Bellaveglia</i>	da lunedì al venerdì	<a href="http://www.servizi.comune.parma.it/difensorecivico/project/default.asp">http://www.servizi.comune.parma.it/difensorecivico/project/default.asp</a>
<b>Salsomaggiore Terme</b>	artt. 64 e segg.	<i>Dr.ssa Cinzia Cavalli</i>	martedì dalle 15.00 alle 17.30	<a href="http://www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it/page.asp?IDCategoria=945&amp;IDSezione=10663">http://www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it/page.asp?IDCategoria=945&amp;IDSezione=10663</a>

**La Provincia di Parma è attualmente sprovvista di Difensore civico**

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Borgonovo Val Tidaro, Busseto, Calestano, Collecchio, Colorno, Compiano, Corniglio, Felino, Fontevivo, Fornovo di Taro, Langhirano, Medesano, Mezzani, Monchio delle Corti, Montechiarugolo, Neviano degli Arduini, Pellegrino Parmense, Roccabianca, Sala Baganza, San Secondo Parmense, Sissa, Solignano, Sorbolo, Tornolo, Torrile, Traversetolo, Varano de' Melegari.

**Provincia di Piacenza**

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Borgonovo Val Tidone</b>	artt. 43 e segg.	<i>Avv. Giovanna Brunetti</i>	Riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.borgonovo.pc.it/pagina.asp?IDpag=129&amp;idbox=20&amp;idvocebox=173">http://www.comune.borgonovo.pc.it/pagina.asp?IDpag=129&amp;idbox=20&amp;idvocebox=173</a>
<b>Castel San Giovanni</b>	artt. 33 e segg.	<i>Avv. Giovanna Brunetti</i>	ogni giovedì mattina dalle 9.00 alle 11.30	<a href="http://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/pagina.asp?IDpag=100&amp;idbox=7&amp;idvocebox=137">http://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/pagina.asp?IDpag=100&amp;idbox=7&amp;idvocebox=137</a>
<b>Castell'Arquato</b>	artt. 69 e segg.	<i>Avv. Francesco Freghieri</i>	ogni sabato mattina dalle 10.30 alle 12.30	<a href="http://www.comune.castellarquato.pc.it/pagina.asp?IDpag=150&amp;idbox=30&amp;idvocebox=184">http://www.comune.castellarquato.pc.it/pagina.asp?IDpag=150&amp;idbox=30&amp;idvocebox=184</a>
<b>Fiorenzuola d'Arda</b>	artt. 24 e segg.	<i>Avv. Monica Capurri</i>	giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00	<a href="http://www.comune.fiorenzuola.pc.it/municipio/difensore.html">http://www.comune.fiorenzuola.pc.it/municipio/difensore.html</a>
<b>Piacenza</b>	artt. 66 e 67	<i>Avv. Alessandro Stampais</i>	tutte mattine e due pomeriggi	<a href="http://www.comune.piacenza.it/difensore_ci">http://www.comune.piacenza.it/difensore_ci</a>

				<a href="#">vico/index.asp</a>
<b>Rottofreno</b>	artt. 55 e segg.	<i>Avv. Giovanna Brunetti</i>	Riceve a Castel San Giovanni ogni giovedì mattina	
<b>Sarmato</b>	artt. 43 e segg.	<i>Avv. Giovanna Brunetti</i>	ultimo sabato del mese dalle 11.00 alle 12.00	<a href="http://www.comune.sarmato.pc.it/">http://www.comune.sarmato.pc.it/</a>
<b>Ziano Piacentino</b>	no	<i>Avv. Giovanna Brunetti</i>	tutti i martedì	<a href="http://www.comune.ziano.pc.it/cgi-bin/CSA/tw1/1/it/Comune/Ufficio.Difensore%20civico">http://www.comune.ziano.pc.it/cgi-bin/CSA/tw1/1/it/Comune/Ufficio.Difensore%20civico</a>

**La Provincia di Piacenza è attualmente sprovvista di Difensore civico**

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Agazzano, Alseno, Besenzone, Bettola, Bobbio, Calendasco, Carpaneto Piacentino, Castelvetro Piacentino, Cerignale, Coli, Corte Brugnatella, Cortemaggiore, Farini, Gazzola, Gossolengo, Gragnano Trebbiense, Gropparello, Lugagnano Val D'Arda, Monticelli d'Ongina, Morfasso, Nibbiano, Ottone, Pecorara, Piozzano, Podenzano, Ponte dell'Olio, Pontenure, Rivergaro, San Giorgio Piacentino, Travo, Vigolzone, Villanova sull'Arda

**Provincia di Ravenna**

PROVINCIA	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Ravenna</b>	artt. 53	<i>Avv. Daniele Lugli</i>	primo e terzo venerdì del mese	<a href="http://www.provincia.ra.it/Ufficio-relazioni-con-il-pubblico/Difensore-Civico">http://www.provincia.ra.it/Ufficio-relazioni-con-il-pubblico/Difensore-Civico</a>
COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Ravenna</b>	Art. 77	<i>Avv. Morris Montalti</i>	riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Trasparenza/Difensore-Civico">http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Trasparenza/Difensore-Civico</a>

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Cervia, Conselice, Cotignola, Faenza, Fusignano, Lugo, Massa Lombarda, Riolo Terme, Russi, Sant'Agata sul Santerno, Solarolo

**Provincia di Reggio Emilia**

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Baiso</b>	artt. 69,70 e 71	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Boretto</b>	artt. 35 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	secondo e quarto giovedì del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Brescello</b>	artt. 40 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	primo e terzo giovedì del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Busana</b>	art. 44	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Canossa</b>	art. 68 e segg.	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	<a href="http://www.comune.canossa.re.it/Sezione.jsp?titolo=Difensore+Civico&amp;idSezione=149">http://www.comune.canossa.re.it/Sezione.jsp?titolo=Difensore+Civico&amp;idSezione=149</a>
<b>Carpineti</b>	art. 65	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Casalgrande</b>	artt. 73 e segg.	<i>Avv. Mirna Marmiroli</i>	primo venerdì del mese	<a href="http://www.tresinarosecchia.it/Sezione.jsp?idSezione=30">http://www.tresinarosecchia.it/Sezione.jsp?idSezione=30</a>
<b>Casina</b>	artt. 68	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	<a href="http://www.comune.casina.re.it/news.asp?nid=174">http://www.comune.casina.re.it/news.asp?nid=174</a>
<b>Castelnuovo né Monti</b>	artt. 91 e segg.	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Collagna</b>	artt. 69	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Correggio</b>	art. 55	<i>Dr. Nicola Marra</i>	riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.correggio.re.it/servizi/menu/dinamica.aspx?ID=1969">http://www.comune.correggio.re.it/servizi/menu/dinamica.aspx?ID=1969</a>
<b>Gualtieri</b>	artt. 63 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	primo e terzo sabato del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Guastalla</b>	artt. 65 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	primo e terzo sabato del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Ligonchio</b>	artt. 67	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	

<b>Luzzara</b>	artt. 67 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	secondo e quarto lunedì del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Novellara</b>	artt. 48 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	secondo e quarto martedì del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Poviglio</b>	artt. 98 e segg.	<i>Dr. Bruno Pellicelli</i>	un sabato al mese	<a href="http://www.comune.poviglio.re.it/Sezione.jsp?idSezione=249&amp;idSezioneRif=1&amp;lookfor=difensore%20civico">http://www.comune.poviglio.re.it/Sezione.jsp?idSezione=249&amp;idSezioneRif=1&amp;lookfor=difensore%20civico</a>
<b>Quattro Castella</b>	artt. 51 e segg.	<i>Dr. Ermes Ermenegildo Azzimondi</i>	primo e terzo mercoledì del mese; secondo e quarto lunedì	<a href="http://www.comune.quattrocastella.re.it/affari_generali.htm">http://www.comune.quattrocastella.re.it/affari_generali.htm</a>
<b>Ramisetto</b>	no	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Reggiolo</b>	artt. 55 e segg.	<i>Dr. Mario Burlazzi</i>	secondo e quarto venerdì del mese	<a href="http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria">http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&amp;idCat=17157&amp;ID=17157&amp;TipoElemento=categoria</a>
<b>Rio Saliceto</b>	artt. 45 e segg.	<i>Dr. Nicola Marra</i>	riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.riosaliceto.re.it/Sezione.jsp?idSezione=9">http://www.comune.riosaliceto.re.it/Sezione.jsp?idSezione=9</a>
<b>Rubiera</b>	art. 46	<i>Avv. Mirna Marmioli</i>	secondo venerdì del mese su appuntamento	<a href="http://www.comune.rubiera.re.it/Sezione.jsp?idSezione=64">http://www.comune.rubiera.re.it/Sezione.jsp?idSezione=64</a>
<b>San Martino in Rio</b>	artt. 79 e segg.	<i>Dr. Nicola Marra</i>	riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.sanmartinoinrio.re.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idCat=640&amp;ID=640&amp;TipoElemento=area">http://www.comune.sanmartinoinrio.re.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idCat=640&amp;ID=640&amp;TipoElemento=area</a>
<b>Scandiano</b>	artt. 64 e segg.	<i>Avv. Mirna Marmioli</i>	terzo venerdì del mese	<a href="http://www.comune.scandiano.re.it/database/urp/scandiano/scandiano.nsf/pagine/A24AE9649AA7B48BC1256F120051A9D5?OpenDocument">http://www.comune.scandiano.re.it/database/urp/scandiano/scandiano.nsf/pagine/A24AE9649AA7B48BC1256F120051A9D5?OpenDocument</a>
<b>Toano</b>	artt. 66 e segg.	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Vetto</b>	artt. 62	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Viano</b>	art. 45	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	
<b>Villa Minozzo</b>	art. 32	<i>Avv. Danilo Giovannelli</i>	*	

\* **Comunità montana Appennino Reggiano:** il Difensore civico riceve tutti i mercoledì pomeriggio previo appuntamento presso la sede della Comunità

**La Provincia di Reggio Emilia è attualmente sprovvista di Difensore civico**

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Albinea, Bagnolo in Piano, Bibbiano, Cadelbosco di Sopra, Campagnola Emilia, Campegine, Gattatico, Montecchio Emilia, Reggio Emilia, Rolo, San Polo d'Enza, Sant'Ilario d'Enza, Vezzano sul Crostolo.

---

**Provincia di Rimini**

PROVINCIA	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Rimini</b>	artt. 58	<i>Dr. Renato Ferraro</i>	riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.rimini.it/filo_diretto/difensorecivico/">http://www.comune.rimini.it/filo_diretto/difensorecivico/</a>
COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
<b>Riccione</b>	artt. 54 e segg.	<i>Dr.ssa Carla Bisio</i>	lunedì, mercoledì e venerdì mattina, giovedì su appuntamento	<a href="http://www.comune.riccione.rn.it/Riccione/Engine/RAServePG.php/P/25061RIC0307">http://www.comune.riccione.rn.it/Riccione/Engine/RAServePG.php/P/25061RIC0307</a>
<b>Rimini</b>	artt. 60 e segg.	<i>Dr. Renato Ferraro</i>	riceve su appuntamento	<a href="http://www.comune.rimini.it/filo_diretto/difensorecivico/">http://www.comune.rimini.it/filo_diretto/difensorecivico/</a>

**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

Bellaria-Igea Marina, Cattolica, Coriano, Gemmano, Misano Adriatico, Mondaino, Monte Colombo, Montefiore Conca, Montescudo, Morciano di Romagna, Poggio Berni, San Clemente, San Giovanni in Marignano, Sant'Arcangelo di Romagna, Torriana, Verrucchio.

## **Allegato 9 – Il servizio ferroviario regionale**

Le difficoltà incontrate dagli utenti delle ferrovie, e particolarmente dai lavoratori pendolari, sono quotidianamente oggetto di attenzione da parte della stampa. Anche l'ufficio del Difensore Civico regionale ha ricevuto reclami da parte di cittadini che lamentano disservizi di vario genere, dall'erogazione di sanzioni ritenute sproporzionate per le infrazioni corrispondenti, alla scortesia dei controllori, al disagio dato da treni in ritardo, soppressi, di capienza insufficiente.

Un incontro con il servizio regionale Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità ha permesso di mettere a fuoco alcune carenze strutturali che diventano fonti di disagio e che la Regione può solo parzialmente contrastare.

### *Le carenze strutturali del sistema ferroviario regionale*

A livello nazionale si sta affermando una politica commerciale che mira a ridurre i costi e a potenziare i servizi più redditizi, inevitabilmente a scapito dei treni regionali normalmente utilizzati dai pendolari.

La Regione interviene su delega e con risorse dello Stato nella gestione dei servizi nazionali.

L'erogazione di risorse è ferma a quanto stabilito nel 1998. Una legge nazionale del 2009, ritenuta non accettabile dalle Regioni, ha fissato un "corrispettivo" neppure allineato al tasso di inflazione, assegnato direttamente a Trenitalia scavalcando le Regioni. Trenitalia lo ha riconosciuto come aggiornamento adeguato (diversamente l'erogazione di fondi si sarebbe inquadrata come finanziamento improprio). In tal modo i fondi non sono potuti rientrare nell'ammontare della gara regionale per la gestione del servizio. La tensione è tale che alcune Regioni stanno ipotizzando di restituire la delega. L'Emilia-Romagna mantiene il suo ruolo convinta di riuscire a preservare un miglior livello di attenzione all'utenza.

Anche i servizi regionali sono legati a fondi connessi a una delega dello Stato integrata con risorse regionali. Nel 2009 lo Stato ha consentito all'Emilia Romagna di incamerare una parte dei finanziamenti per la gestione dei servizi locali dall'accisa del gasolio, che però è in calo. La Regione sconta così una difficoltà su risorse attese, considerate di sua diretta pertinenza.

Sul fronte nazionale Trenitalia, nel negoziato con le Regioni, imposta contratti per importi nettamente superiori al passato e con una durata obbligatoria di 6 anni rinnovabili. Un tempo così lungo rende più difficile un adeguamento o una riformulazione dell'accordo secondo le esigenze.

Le conseguenze di queste limitate possibilità di intervento sono comprensibili:

- il materiale rotabile utilizzato da FER e da Trenitalia è in buona parte obsoleto e non viene sufficientemente rinnovato o mantenuto. Per questo è soggetto a frequenti guasti che determinano la soppressione di treni. Inoltre i treni più vecchi contengono la velocità per mantenere condizioni di sicurezza del viaggio, ma questo aumenta la probabilità di ritardi. La manutenzione di una parte delle carrozze, che FER in particolare sta affrontando, crea problemi in quanto sottrae quei mezzi alla circolazione. Trenitalia ha previsto che l'acquisto di treni nuovi veda il cofinanziamento delle Regioni, instaurando una competizione tra di esse. L'Emilia-Romagna, che aveva già previsto un contratto a gara, ha negoziato con Trenitalia ma dovrà comunque impegnare il 60% dei fondi necessari;
- l'introduzione di treni ad alta velocità è avvenuta prima dell'adeguamento delle infrastrutture, a partire dalla stazione di Bologna, attraversata da un maggior numero di treni

con la stessa disponibilità di binari. Sono stati soppressi treni regionali e interregionali, alcuni dei quali compresi nella promozione di abbonamenti agevolati per i pendolari, sovvenzionati dalla Regione Emilia-Romagna. Cancellati i treni che fermano in determinate stazioni, l'abbonamento agevolato per gli abitanti di quelle località è diventato inservibile. Queste modifiche si sono evidenziate con il nuovo orario ferroviario a partire dal 13 dicembre 2009;

- la Regione Emilia-Romagna ha deciso il potenziamento dei treni regionali su alcune tratte. Questo duplice incremento, nel trasporto locale ad opera della Regione e nei treni ad alta velocità corrispondenti a percorrenze più lunghe, è stato assorbito faticosamente dalle infrastrutture per ragioni sia logistiche sia organizzative;
- nel mese di dicembre 2009 i ritardi e i disagi si sono moltiplicati per le avverse condizioni atmosferiche;
- è carente il sistema di informazione dei viaggiatori assicurato sui treni e nelle stazioni in caso di ritardo, soppressione, modifiche delle condizioni di viaggio;
- a livello nazionale, in seguito all'incidente ferroviario di Crevalcore, è stato introdotto un sistema che migliora la sicurezza perché riduce la possibilità di errore umano del conduttore. Sono stati affrontati costi ingenti nell'adeguamento delle infrastrutture, a cui deve accompagnarsi l'adozione di dispositivi sui treni che possano dialogare con quelli posizionati sui binari. Finanziamenti dello Stato sono stati erogati a Trenitalia per questi adeguamenti, che la Regione deve sostenere a proprie spese per quanto riguarda i treni delle ferrovie regionali. Il materiale già aggiornato deve poi essere assoggettato alla verifica di omologazione, una operazione coordinata a livello nazionale dall'Agenzia nazionale della sicurezza ferroviaria, che dispone di 100 operatori, contro gli oltre 300 previsti. Questo significa che anche le omologazioni scontano ritardi imponenti.

#### *Gli interventi attuati e previsti dalla Regione Emilia-Romagna*

La Regione Emilia-Romagna attua un controllo sul servizio ferroviario con indagini di verifica e invio di ispettori nelle stazioni e sui treni. Le campagne di verifica sono generalmente tre nell'arco dell'anno.

Nel 2010 la qualità delle stazioni sarà rilevata dagli ispettori regionali, mentre verrà posto a gara lo sviluppo di quattro campagne sulla qualità dei treni.

Il malcontento diffuso tra gli utenti raggiunge anche in altri modi il servizio regionale: per lo spazio che gli viene riservato nei media locali; attraverso le centinaia di lamentele inviate al servizio direttamente dai cittadini o indirettamente, convogliate da RFI o da Trenitalia; negli incontri con il CRUFER, che riunisce i comitati degli utenti delle ferrovie.

Il servizio Reti infrastrutturali, logistica e sistemi di mobilità si è impegnato in molteplici direzioni:

- negli ultimi dieci anni è aumentato il trasporto ferroviario su tutte le linee FER. Un dato esemplificativo: nel 2000 i treni che si fermano a Bologna erano circa 500, oggi sono 687, un incremento significativo con cinque binari in meno e un sovrappiù di treni che attraversano la stazione ma non si fermano;
- circa due anni e mezzo fa è stato lanciato un piano di investimento per oltre 230 milioni di Euro che permetterà di rinnovare 350 treni FER su un totale di 1.150, ovvero circa un terzo dei convogli, che lavorano anche nell'ambito delle ferrovie nazionali. Sei nuovi treni bipiano e 8 treni diesel a composizione bloccata saranno operativi da marzo 2010, altri devono essere consegnati. Entro giugno 2010 circoleranno 22 treni nuovi, che diventeranno 32 entro 2 anni e mezzo. Vuol dire un 40% di materiale nuovo che dovrà convivere con un 60% di carrozze datate. In base ad una trattativa con Trenitalia la Regione si è impegnata a

sostituire anche carrozze di Trenitalia e a ristrutturarne 250, con un investimento complessivo di circa 100 milioni di Euro;

- per rispondere alla soppressione di treni che ha lasciato il passo all'alta velocità, quando era nella sua sfera di competenza la Regione ha acquistato servizi aggiuntivi per ripristinare le linee. Il treno più utilizzato dai pendolari di San Giovanni in Persiceto, lungo la linea Bologna-Poggio Rusco, è stato ripristinato. La criticità determinata dalla soppressione di un treno del mattino da Parma a Bologna è stata affrontata con un treno bipiano da 340 posti che ha sostituito il precedente, per 150 viaggiatori; il treno fra Bologna e Modena, molto utilizzato al mattino dai pendolari di Castelfranco, verrà riattivato il 1° marzo 2010. Entro lo stesso mese dovrebbe essere introdotto un treno nuovo sulla linea Bologna-Venezia, che pure è di competenza della Regione Veneto.
- Sui servizi gestiti da Trenitalia la Regione non può andare oltre un intervento di moral suasion, ad es. per ripristinare le fermate cancellate in Romagna, a Reggio Emilia e a Parma (alcuni cambiamenti sono stati ottenuti e diventeranno operativi dal 1° marzo 2010);
- verranno completati nel 2010 i lavori di adeguamento della stazione di Bologna in relazione all'alta velocità;
- consapevoli della sofferenza dei pendolari nell'ultimo anno e mezzo, la Regione ha applicato sanzioni nella misura di oltre 1,7 milioni di Euro definendo il rimborso di un abbonamento mensile a tutti i pendolari emiliano romagnoli per il mese di maggio 2010. Da contratto, infatti, la Regione rinuncia alla penale se le imprese ferroviarie dimostrano che il corrispettivo viene utilizzato per benefici agli utenti, diversamente incamera la quota di cui il 50% è utilizzato per benefici agli utenti e il restante 50% per sviluppare servizi aggiuntivi;
- è stato compiuto un particolare sforzo di coordinamento tra le regioni Emilia-Romagna e Toscana per ricucire l'offerta venuta meno sulla tratta Bologna-Firenze con l'introduzione dell'alta velocità. Si è trattato di riallacciare a Prato i treni regionali dell'Emilia con quelli della Toscana; inoltre è stato concesso uno sconto del 20% per i cittadini emiliano romagnoli che, su questa linea, sottoscrivono un abbonamento ai treni ad alta velocità, riconoscendo che l'offerta proposta da Emilia Romagna e Toscana non è sufficiente a colmare il disagio che questi pendolari patiscono;
- è stato pensato l'abbonamento annuale "Mi Muovo Tuttotreno", pagato per un quarto dall'utente (una media di 110 Euro annui) e per tre quarti alla Regione (il costo totale si aggira intorno ai 4-500 Euro annui), in considerazione del fatto che i treni regionali, soprattutto sulla linea Milano-Bologna e da Bologna verso la Romagna, coprono circa un terzo dell'offerta complessiva. In questo modo si è riusciti ad agevolare la fruizione dei servizi di Trenitalia e a non introdurre servizi regionali aggiuntivi, con il vantaggio di evitare il conflitto con Trenitalia per la divisione degli spazi e di ridurre i costi a carico della Regione (l'agevolazione sugli abbonamenti è comunque più sostenibile che introdurre una offerta aggiuntiva);
- si sta lavorando per affinare a livello regionale l'integrazione tariffaria tra biglietti ferroviari e degli autobus cittadini. Grazie all'acquisto di 5.000 nuove obliterate, il biglietto e l'abbonamento mensile "Mi muovo - Tuttotreno" varrà sia sulla corsa semplice sia sugli abbonamenti mensili per tutti i mezzi dell'Emilia Romagna, senza distinzioni tra ATC, ATCM, FER, Trenitalia o altro;
- il contratto regionale di gestione delle stazioni prevede che anche nelle piccole fermate debbano essere presenti almeno due obliterate, ma non precisa che esse debbano essere funzionanti. Paradossalmente, aver lasciato implicito questo requisito sgrava le aziende incaricate della gestione dall'obbligo di curare la manutenzione delle macchine. Per ovviare a questo problema occorrerà scrivere in modo più rigido i prossimi contratti;
- analogamente, la Regione ha stabilito per contratto delle penali qualora non vengano date comunicazioni ai passeggeri dei treni dotati di apposito impianto per gli avvisi sonori (mentre vengono richieste informazioni tempestive attraverso il personale laddove si creino

delle emergenze e non si abbiano a disposizione tali impianti). Vi sono resistenze dell'azienda a adattare i treni ancora sprovvisti di dispositivo, perché questo eleva la possibilità di essere sanzionati per il suo non utilizzo;

- una forma di controllo e di sicurezza nelle piccole stazioni, che comprende anche il sistema delle obliterate o delle emettitrici automatiche, si sviluppa incentivando la sottoscrizione di comodati d'uso gratuito. RFI o la Regione danno ad associazioni no profit la disponibilità delle stazioni semi-abbandonate chiedendo in cambio una garanzia di presenza e di cura degli spazi pubblici. Di fatto l'operazione è promettente dove la sede è sufficientemente adeguata. Negli altri casi viene ricercato l'intervento del Comune, a favore di una delle porte di accesso alla città;
- un'attività apparentemente secondaria, ma che assorbe fortemente il servizio regionale, riguarda la gestione delle fasce di rispetto, trenta metri di qua e di là della linea ferroviaria, rispetto alla quale molti soggetti chiedono deroga a scopo edilizio. Dopo anni di costruzioni non governate, la delega può essere concessa solo a determinate condizioni che mirano a tutelare la possibilità di espansione della ferrovia, le costruzioni a ridosso e la gestione degli attraversamenti o affiancamenti di cavi elettrici o telefonici, condotte di acqua o gas. Questo comporta un'attività di mediazione e di conciliazione non formalizzata ma di fatto, svolta dall'ufficio e oggi agevolata dalla presenza di due ispettori incaricati di recarsi sui luoghi oggetto di contenzioso per una verifica diretta. Il radicamento di queste prassi sta producendo una autoselezione delle richieste, poiché i Comuni informano in partenza gli interessati sulla regolamentazione regionale.

#### *I percorsi di partecipazione degli utenti*

L'Emilia-Romagna è l'unica Regione italiana ad aver formalizzato un organismo che coordina e dà continuità alla partecipazione degli utenti nella gestione del servizio.

CRUFER raccoglie associazioni di utenti o di consumatori che hanno un'attinenza diretta con l'uso della ferrovia. Rappresenta un punto di comunicazione e di raccordo cui spesso gli utenti fanno riferimento anche per questioni che riguardano treni di competenza non regionale.

Gli incontri con CRUFER avvengono periodicamente su problemi specifici e si concentrano prevalentemente nei mesi di novembre e dicembre, quando si decidono le modifiche all'orario.

Le possibilità di contrattazione con Trenitalia sono limitate dall'esigenza di far convivere il trasporto regionale con i treni nazionali. Intorno alla metà di novembre 2009 il servizio regionale ha ricevuto la prima proposta di ristrutturazione dell'orario da applicare il 13 dicembre successivo. La proposta è stata modificata prima della sua attivazione ed anche in corso d'opera, come già indicato a proposito del potenziamento di servizi regionali sulle linee lasciate scoperte dall'introduzione dell'alta velocità.

Il rapporto con CRUFER attraversa le incertezze ricorrenti in ogni organismo di partecipazione dei cittadini, legate all'effettività della rappresentanza, alla capacità di costruire rapporti di fiducia e di collaborazione. Il moltiplicarsi di comitati spontanei di pendolari aumenta la complessità dell'ascolto.

#### *L'impegno del Difensore Civico regionale*

Al Difensore Civico regionale pare evidente l'affermarsi di una politica commerciale lontana dall'interesse dei viaggiatori, in particolare pendolari, lesiva del diritto ad un servizio di qualità. Guarda con favore all'esistenza di un organismo come CRUFER e agli sforzi compiuti dal Servizio regionale per ridurre i disagi degli utenti.

Per il 2010 intende rafforzare il proprio impegno nel settore, non per appesantire il Servizio regionale, ma per mettere a disposizione le proprie competenze nell'incoraggiare un dialogo costruttivo con gli utenti, che riconosca finalità comuni entro cui ricomporre interessi altrimenti personalistici e specifici.

Inoltre questioni come la comunicazione con i cittadini, che spetta ai gestori dell'infrastruttura e non è legata ad un contratto con la Regione, richiedono di essere affrontate secondo quella "magistratura di persuasione" che rientra pienamente tra le competenze del Difensore Civico.

**Allegato 10 - Convegno “I garanti e l’esecuzione della pena”***Programma*

ore 09.00

*Presentazione convegno*

Desi Bruno, Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà Personale di Bologna  
Daniele Lugli, Difensore Civico Regione Emilia-Romagna

*Saluti*

Monica Donini, Regione Emilia Romagna, Presidente Assemblea Legislativa  
Beatrice Draghetti, Presidente della Provincia di Bologna  
Sergio Cofferati, Sindaco di Bologna  
Nello Cesari, Provveditore Regionale Amministrazione Penitenziaria Emilia-Romagna

ore 09.30

Modera i lavori Desi Bruno

*Misure emergenziali in tema di Edilizia carceraria*

Sebastiano Ardita, Direttore generale ufficio detenuti e trattamento DAP  
Franco Corleone, Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà Personale del Comune di Firenze  
Alessandro Margara, Presidente Fondazione Michelacci

ore 10.30

*Diritto all’Inclusione Sociale, quale futuro per le Misure Alternative alla detenzione*

Maria Grazia Cinquetti, Direttore UEPE Bologna  
Francesco Maisto, Presidente Tribunale di Sorveglianza di Bologna  
Angiolo Marroni, Garante dei diritti dei detenuti Regione Lazio - Coordinatore Conferenza Regionale Garanti  
Elisabetta D’Errico, Presidente Camera Penale di Bologna

ore 11.45

*I Diritti di Cittadinanza della popolazione detenuta nel rapporto con la Pubblica Amministrazione*

Daniele Lugli, Difensore Civico Regione Emilia-Romagna  
Gianluca Candiano, Direttore Casa Circondariale di Bologna  
Elisabetta Calari, Assessore alla Comunicazione, Politiche per l’Integrazione, Diritti di Cittadinanza, Pace e Cooperazione Internazionale, Comune Bologna  
Maria Pia Brunato, Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà Personale del Comune di Torino  
Marina Cesari, Direttore Quartiere Navile, Comune di Bologna

ore 12.45 Dibattito

ore 13.15 Pausa Pranzo

ore 14.15 Ripresa Lavori

*Saluti*

Anna Maria Dapporto, Regione Emilia-Romagna, Assessore Promozione Politiche sociali e educative per l’infanzia e l’adolescenza, politiche per l’immigrazione

ore 14.30

*L'erogazione del Servizio di Medicina Penitenziaria da parte del SSN*

Angelo Fioritti, Regione Emilia-Romagna, Resp. Servizio Salute Mentale, Dipendenze Patologiche e Salute nelle Carceri

Vincenzo De Donatis, PRAP Emilia-Romagna

Mauro Fappani, Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà Personale del Comune di Brescia

Leda Colombini, Pres. Forum Nazionale della Sanità Penitenziaria

ore 15.30

*Le figure di garanzia nella legislazione internazionale - Le esperienze europee*

Mauro Palma, Pres. del Comitato Prevenzione Tortura del Consiglio d'Europa

ore 16.00

*I DDL sul Garante Nazionale e il Reato di Tortura*

Salvo Fleres, Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà personale Regione Sicilia

Mauro Palma, Presidente del Comitato Prevenzione Tortura del Consiglio d'Europa

Rita Bernardini, Membro Commissione Giustizia della Camera dei Deputati

Giuseppe Tuccio, Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà personale Comune Reggio Calabria

Guizzardi Valerio, Associazione Papillon Rebibbia, responsabile regionale Emilia-Romagna

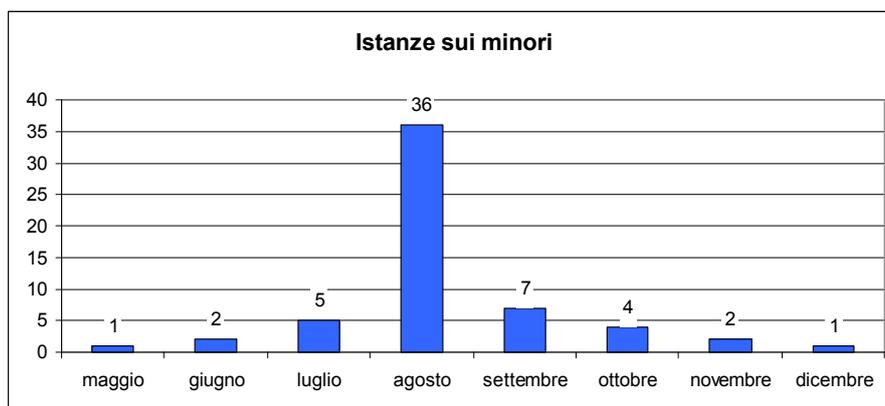
ore 17.00 Dibattito

ore 17.30 Conclusioni

### Allegato 11 – Istanze relative alla tutela di cittadini minori di età

Il 2009 ha segnato l'avvio di una collaborazione diretta con il Servizio regionale Politiche familiari, infanzia e adolescenza e con la Procura per i Minorenni, con la conseguente crescita di fascicoli relativi ad azioni di tutela dei minori di età.

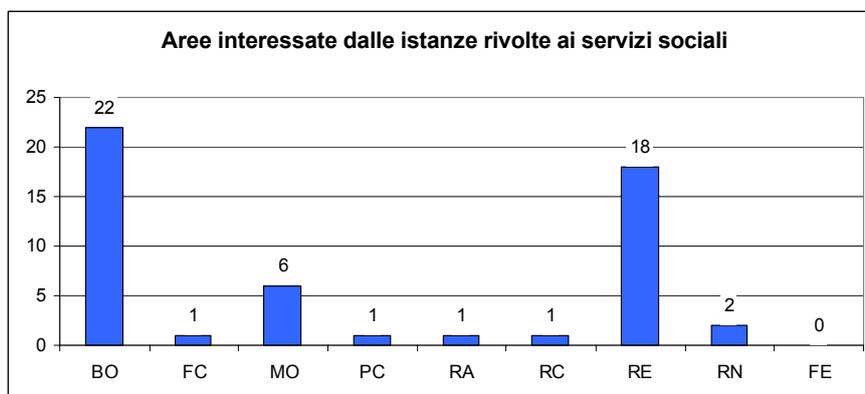
Le istanze presentate sono state complessivamente 58 e sono giunte nell'arco di tempo che va da maggio a dicembre, con una punta nel mese di agosto. Riguardavano 37 minori italiani, 19 stranieri e 2 di cui non è nota la nazionalità.



La maggior parte delle istanze sono state presentate dalla Procura Minorile (47, in 34 delle quali il PM ha segnalato la situazione anche alle Forze dell'Ordine), altre da parte di genitori singoli o associati (9) oppure da Difensori civici locali (2).

I principali enti di riferimento erano i servizi sociali territoriali (52 casi su 58) e solo con molto distacco ci si è rivolti ad altri uffici comunali o alla scuola.

Tra i servizi sociali chiamati in causa risaltano le aree del bolognese e del reggiano. In oltre la metà dei casi (32) era presente un Difensore locale, che è stato da me informato dell'istanza.

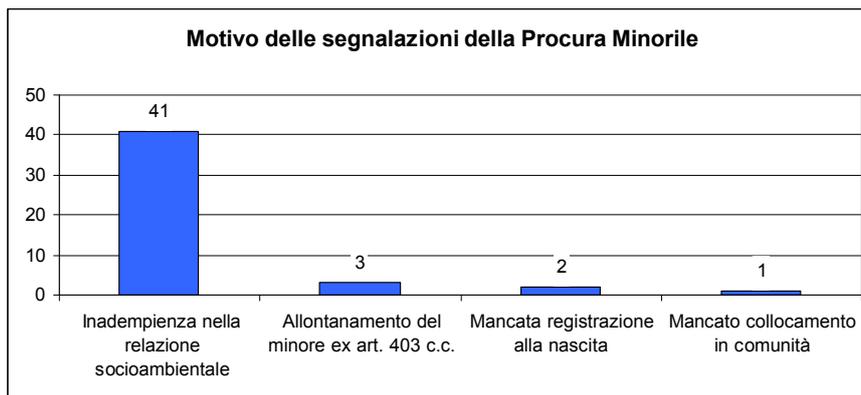


#### *Le segnalazioni giunte dalla Procura Minorile*

Le segnalazioni giunte dalla Procura Minorile riguardavano inadempienze o ritardi dei Servizi sociali degli enti locali nella redazione di relazioni socio ambientali (41 casi su 47), l'esecuzione di

allontanamenti di minori a rischio ex art. 403 C.C., ritardi nella denuncia di nascita di neonati in stato di abbandono e un mancato collocamento in comunità disposto dal Tribunale per i Minorenni con proprio decreto.

Rispetto a dette istanze ho ritenuto opportuno scrivere ai Comuni interessati e, se presente, anche al Difensore Civico comunale, al fine di ottenere spiegazioni in merito, ma soprattutto per sapere se e come i Comuni si siano organizzati per evitare il ripetersi di dette omissioni o irregolarità.



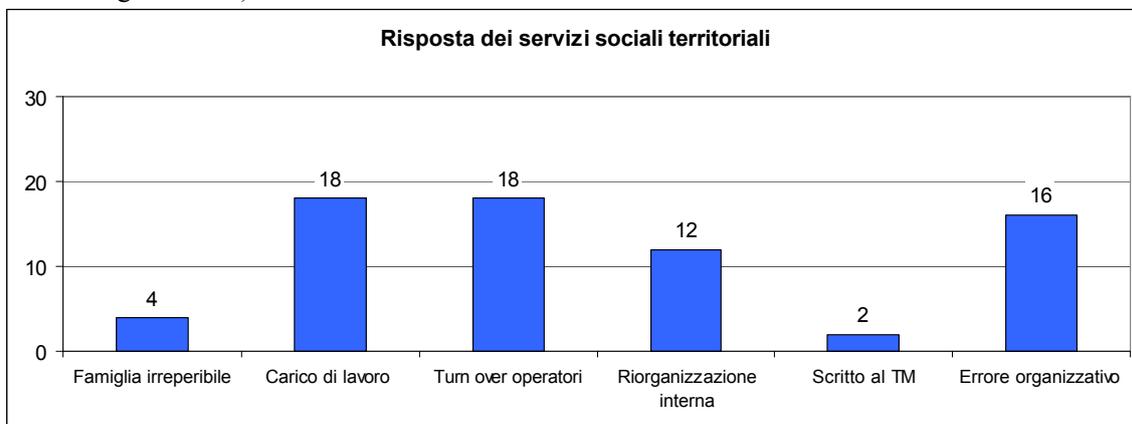
Queste segnalazioni hanno altresì riguardato, anche se in misura molto ridotta rispetto alle precedenti, l'applicazione dell'art. 403 cod. civ. che prevede la collocazione del minore in un luogo sicuro da parte dell'autorità pubblica, in tutti i casi in cui il medesimo sia moralmente o materialmente abbandonato o viva in locali insalubri o pericolosi, oppure sia educato da persone che per negligenza, immoralità, ignoranza o altri motivi risultino incapaci di provvedere all'educazione. In tali casi i contatti intrattenuti coi Servizi sociali e con gli operatori competenti hanno consentito di far luce sul reale svolgimento dei fatti o hanno chiarito taluni aspetti della vicenda che per mero errore materiale non erano stati riferiti alla Procura.

Il Procuratore ha infine, interessato il mio ufficio anche per due casi di omessa dichiarazione di nascita entro i termini di legge di neonati non riconosciuti dalla madre. I contatti intrattenuti con i Servizi sociali incaricati hanno consentito di chiarire in tempi molto brevi come la prassi sia generalmente quella di concedere alla madre tutti i giorni previsti dalla normativa per il riconoscimento del minore, così da offrirle la possibilità di una scelta meditata e consapevole.

Devo dire che, con qualche rara eccezione, tutti i Comuni hanno fornito una risposta talvolta molto tempestiva ed esauriente nella quale sono state spiegate le ragioni dei ritardi e/o delle omissioni. In 22 casi la situazione era stata nel frattempo risolta (es. inviando, sia pure tardivamente, la relazione richiesta) e praticamente in tutti i Servizi assicuravano di aver seguito le famiglie in oggetto, senza effettivamente informare la Procura del loro intervento.

È emersa una situazione di profonda criticità: le risorse economiche e di personale sono assai scarse e non consentono di far fronte a un carico di lavoro sempre crescente (18 casi); a questo si aggiunge il rapido turn over degli operatori (18 casi) e le riorganizzazioni strutturali che hanno interessato buona parte dei Servizi (12 casi), con conseguenti imprecisioni o ritardi nei passaggi di consegne; pratiche che sono sfuggite all'attenzione degli operatori (12 casi); interventi assistenziali svolti correttamente ma non comunicati all'Autorità Giudiziaria; famiglie risultate irreperibili per cui non era stato possibile svolgere l'intervento, ma si era mancato di comunicare tale difficoltà alla Procura Minorile (4 casi); relazioni redatte ma non inviate, o spedite al Tribunale anziché alla Procura (2

casi che indicano, tra l'altro, una confusione di fondo sui ruoli e i soggetti che si occupano di minori in ambito giudiziario).



Alcuni Comuni, più di altri, portano in evidenza le difficoltà strutturali che stanno affrontando. Tra questi spicca certamente il Comune di Bologna che nel 2008-09 ha riorganizzato i Servizi sociali decentrandone la direzione nei Quartieri, una operazione che ha comportato non poche difficoltà organizzative.

Comuni che hanno denunciato difficoltà strutturali	Totale istanze in quel comune	Risposta dei Comuni		
		Carico di lavoro	Elevato turn over	Riorganizzazione interna
Albinea	1	1	0	1
Bologna	12	9	9	9
Campagnola	3	0	2	0
Carpi	2	1	0	0
Castelnuovo di Sotto	1	1	1	0
Castelnuovo né Monti	1	0	1	0
Finale Emilia	1	1	1	0
Imola	2	2	0	1
Mirandola	1	0	1	1
Piacenza	1	1	0	0
San Lazzaro	1	1	1	0
Scandiano	2	0	1	0
Zola Predosa	1	1	1	0

#### *Le istanze delle famiglie*

In ambito di tutela dei minori sono giunte anche, sia pure in numero decisamente ridotto, segnalazioni provenienti da genitori mossi dall'esigenza di trovare un'autorità in grado di interessarsi con un'ottica diversa della loro situazione, qualcuno a cui raccontare i loro disagi e le loro difficoltà per ricevere supporto e consulenza qualificati. Gli ambiti di intervento riguardavano i servizi sociosanitari e, in rari casi, la scuola.

Quando ad essere messo in discussione era il lavoro dei servizi sociali l'Ufficio si è mosso con grande cautela, nel rispetto dei provvedimenti pronunciati dall'Autorità giudiziaria e con tutta la

sensibilità e la delicatezza richieste quando ci si occupa di questioni attinenti a situazioni personali e familiari.

Ha quindi cercato di porre in essere un'attività di ascolto e consulenza, finalizzata a fornire spiegazioni relative a talune procedure, difficili talvolta da comprendere per i non addetti ai lavori, attenuare difficoltà di comunicazione tra famiglie e servizi, e indirizzare gli utenti spesso disorientati e scoraggiati. In un caso si è preferito organizzare un incontro che ha coinvolto tutti i soggetti interessati (Ente Locale, AUSL, Difensore civico comunale) al fine di attuare un sereno confronto che consentisse quantomeno di superare le incomprensioni e le tensioni. Nel caso di specie, l'Ufficio è stato coinvolto dal Difensore civico comunale già pienamente interessato a due situazioni in cui i genitori, o i loro legali, si sentivano discriminati o non ascoltati da parte dei servizi.

Il tema del non ascolto, della mancata comprensione e considerazione, ritorna in generale nelle istanze dei genitori nei confronti dei servizi sociali. In tali casi le incomprensioni e le tensioni erano arrivate a un punto tale da non consentire un sereno confronto e da qui la necessità di un intervento esterno che, senza entrare nel merito dei contenuti, miri a ristabilire il dialogo e la collaborazione tra tutte le parti in causa, indispensabile per un'azione finalizzata esclusivamente alla tutela del minore.

Ciò è accaduto con riferimento, ad esempio, alla situazione di una signora che si è rivolta al nostro Ufficio lamentando l'improvviso allontanamento delle figlie da parte del Tribunale per i Minorenni e un difficile rapporto coi Servizi sociali, poco attenti, a suo dire, a soddisfare l'esigenza di visita della madre e delle figlie. A ciò si accompagnava una situazione di disagio economico determinato dal fatto che la signora si era vista costretta ad andare in pensione per motivi di salute; di conseguenza, ritenendo di non poter sostenere le spese per l'assistenza legale, non si era rivolta ad un avvocato.

Da subito è stato chiarito che l'Ufficio non poteva fare nulla per soddisfare il suo desiderio di riavere le bambine ma che, nella sua posizione, aveva comunque delle possibilità, quali il diritto di essere a conoscenza del decreto del Tribunale (che per un cambio di indirizzo non le era arrivato, dando luogo ad un sospetto di discriminazione), la possibilità di proporre ricorso richiedendo l'ammissione il gratuito patrocinio e l'importanza di guardare alla propria situazione anche dal punto di vista dei servizi, per capire quali tutele fossero in quel momento garantite alle figlie e che tipo di collaborazione le spettasse nei confronti degli operatori, nell'interesse di mantenere una buona relazione con le bambine e con la famiglia affidataria.

L'Ufficio ha dunque da un lato cercato di favorire una distensione nei rapporti coi Servizi sociali che ha dato i suoi frutti, posto che la signora ha riconsiderato l'ipotesi da sempre rifiutata, seppur più volte sollecitata dai Servizi, di svolgere dei colloqui con una psicologa. Dall'altro, la signora è stata informata circa la possibilità, alla luce dei mutamenti dalla medesima riferiti nella propria condizione economica e personale, di rivolgersi al Tribunale per i Minorenni per cercare di ottenere una modifica del decreto provvisorio. A tal fine, alla signora sono state fornite tutte le indicazioni di ordine pratico per rivolgersi ad un avvocato iscritto nelle liste del gratuito patrocinio che potesse assisterla adeguatamente nel procedimento pendente dinanzi al Tribunale per i Minorenni.

Più delicata e complessa è invece la vicenda, tutt'ora in corso, di un padre che si è rivolto all'Ufficio lamentando maltrattamenti sul figlio di sei anni da parte della madre. A prescindere dalla fondatezza o meno di quanto riferito dal genitore, sulla quale, come è stato spiegato al medesimo, dovrà indagare o comunque pronunciarsi l'Autorità giudiziaria, l'Ufficio si è interessato all'istanza per accertare l'eventualità di un conflitto di interessi. Il padre ha infatti riferito il timore di una parzialità della Neuropsichiatria Infantile che si occupa del minore, dato che la madre del

bambino riveste un incarico presso la medesima AUSL. Ho pertanto immediatamente scritto ai Servizi sociali chiedendo chiarimenti in proposito. La procedura è ancora in corso.

Non sono infine mancate segnalazioni provenienti da associazioni o gruppi intenzionati a attuare un'opera di sensibilizzazione su tematiche particolari.

È il caso di un gruppo di aspiranti genitori adottivi che ha interessato, tra gli altri, anche il nostro Ufficio, per segnalare una disparità di trattamento relativa ai tempi di attesa per l'espletamento dell'indagine psico-sociale da parte dei Servizi sociali. L'istanza evidenziava come nella stessa realtà provinciale, ma in quartieri diversi, i tempi arrivassero quasi a raddoppiare. Il nostro Ufficio ha ritenuto opportuno muovere i primi passi all'interno della Regione. È stato contattato il Servizio politiche familiari, infanzia e adolescenza, anch'esso destinatario della missiva, che ci ha informato di soluzioni già predisposte. Il dirigente del Servizio, dopo un incontro con il gruppo di genitori in cui ha fornito spiegazioni e rassicurazioni, si è attivato per ampliare la dotazione di personale incaricato di queste procedure. Si è ritenuto opportuno, in ogni caso, d'intesa col Servizio politiche familiari, infanzia e adolescenza, continuare a monitorare la situazione.

In due casi i genitori hanno interessato l'Ufficio per la bocciatura non giustificata dei figli, che quell'anno avevano affrontato gravi problemi di salute dettagliatamente documentati. In un'altra situazione, sempre con riferimento all'ambito scolastico, un genitore, dopo aver promosso ricorso straordinario al Capo dello Stato contro la mancata ammissione della figlia alla scuola primaria, ha richiesto l'intervento del Difensore Civico. In tutti questi casi il Difensore Civico ha chiarito i limiti e l'ambito dell'attività di persuasione svolta, invitando dunque gli interessati a non trascurare il decorso dei termini per il ricorso al TAR. I Dirigenti scolastici, coinvolti dall'Ufficio, hanno fornito un pronto ed esaustivo riscontro alla richiesta formulata dall'Ufficio.

Infine, alcuni genitori si sono rivolti all'Ufficio per chiedere chiarimenti circa l'applicazione di normative in tema di minori, con particolare riferimento ad agevolazioni economiche o fiscali (il cosiddetto bonus bebè) oppure per segnalare disparità di trattamento o anomalie su temi specifici (ad esempio per quanto concerne la retta dell'asilo particolarmente gravosa).

## **Allegato 12 – Le istanze**

### **Titolo I: Attività di difesa civica**

- Procedimenti aperti nell'anno 2009
- Modalità di contatto
- Tipologia di utenti
- Il flusso delle istanze

### **Titolo II: Materie ed enti destinatari**

- Materie
- Distinzione per enti

### **Titolo III: Esiti dell'attività di difesa civica**

- Esiti dei procedimenti definiti nel 2009
- Casi di particolare rilievo

## TITOLO I: ATTIVITÀ DI DIFESA CIVICA

### Procedimenti attivati nell'anno 2009

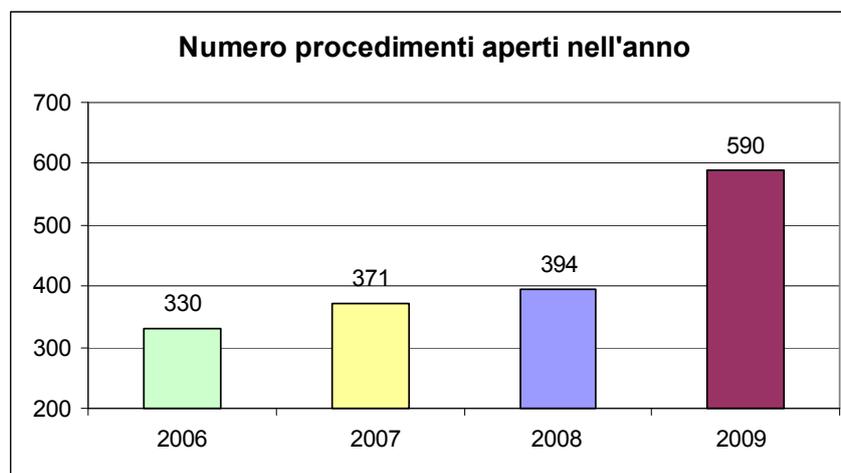
I procedimenti di difesa civica attivati nell'anno 2009 sono stati **590**. Il dato segnala un notevole incremento rispetto ai 394 procedimenti dell'anno 2008 ed ai 371 del 2007.

In tabella vengono riportati i numeri indice, costruiti prendendo come riferimento l'anno 2008 nel quale è stato eletto l'attuale Difensore civico. La tendenza all'incremento delle istanze dei cittadini era in atto già dal 2006, ma ha ricevuto un notevole impulso negli ultimi due anni.

L'incremento dei procedimenti di difesa civica è legato a diversi fattori, fra i quali una campagna di comunicazione più intesa ed incisiva, la realizzazione di un convegno in occasione del venticinquennale della difesa civica in Emilia Romagna (convegno che ha portato alla difesa civica regionale una visibilità anche televisiva) e la stipula della convenzione con la Provincia di Ravenna, dove un funzionario dell' ufficio si reca due volte al mese.

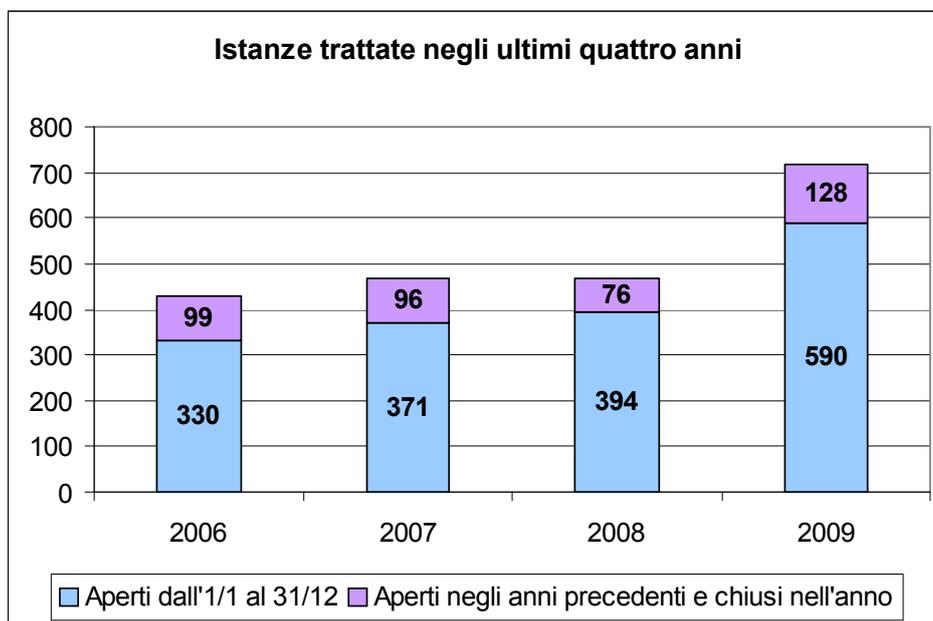
Da registrare anche la progressiva diminuzione dei difensori civici comunali e provinciali presenti in regione; di conseguenza l'ufficio si sta facendo carico, in misura sempre maggiore, di procedimenti di difesa civica nei confronti di enti locali privi di difensore.

Anno	Numero procedimenti	Numeri indice
2006	330	83,76
2007	371	94,16
2008	394	100,00
2009	590	149,75



La tabella seguente riporta, con il colore viola, il numero di istanze aperte in anni precedenti e portate a definizione in quello considerato. Non sempre infatti è possibile concludere alla data del 31 dicembre i procedimenti di difesa civica aperti nell'anno, soprattutto se di particolare complessità o se attivati negli ultimi mesi dell'anno. Il grafico permette quindi di considerare l'insieme delle istanze trattate in quell'anno, indipendentemente dalla data in cui sono state aperte.

Da segnalare come, in particolare, nel 2009, l'ufficio non solo ha attivato 590 nuovi procedimenti, ma ne ha portati a conclusione 128 aperti negli anni precedenti.



#### Modalità di accesso

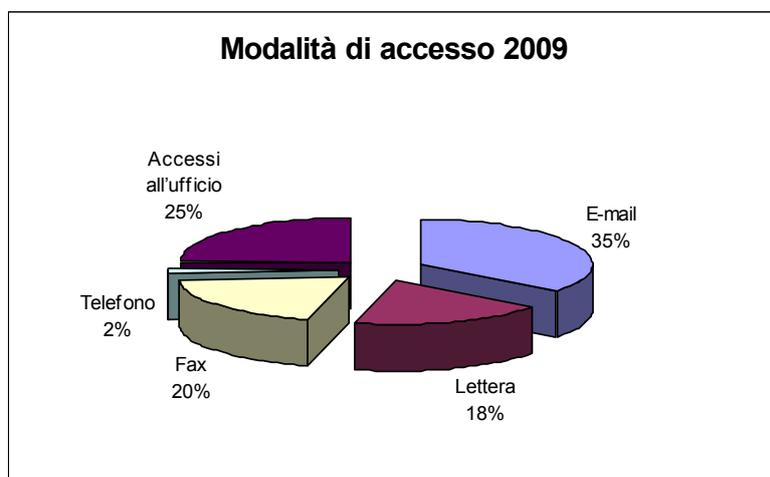
I cittadini possono rivolgersi di persona al Difensore civico, accedendo all'ufficio durante l'orario di ricevimento oppure tramite lettera, e-mail, fax e telefono.

Sedi	Orari di ricevimento
Sede istituzionale di Bologna viale Aldo Moro, 44 Provincia di Ravenna	da lunedì al venerdì 9.30-12.30 lunedì e mercoledì anche 14.30-16.30 1° e 3° venerdì del mese 10.00-13.30
Comune di Casalecchio di Reno fino a giugno 2009	1° lunedì del mese ore 14.30-17.30 3° lunedì del mese ore 10.00-13.00
Comune di Budrio	3° martedì del mese ore 9.00-13.00
Comune di Zola Predosa fino a giugno 2009	1° lunedì del mese ore 10.00-13.00 3° lunedì del mese ore 14.30-17.30

Nel 2009, 146 cittadini hanno optato per la prima possibilità e sono stati ricevuti, in genere, dai funzionari del servizio; 210 persone hanno invece utilizzato l'e-mail, 108 la posta ordinaria, 116 il fax e 10 il telefono.

Il dato relativo alle telefonate si riferisce solo a quelle chiamate che hanno dato poi luogo all'apertura di procedimenti di difesa civica; non tiene conto invece dei numerosi contatti che si sostanziano in una mera richiesta di informazioni sulla difesa civica. Queste telefonate, il cui flusso quotidiano è massiccio (anche attraverso un numero verde gratuito), vengono prese in carico dal personale della segreteria e, nei casi più complessi, vengono indirizzate ai funzionari che forniscono ulteriori chiarimenti.

Modalità di accesso	2009
E-mail	210
Lettera	108
Fax	116
Telefono	10
Accessi all'ufficio	146
<b>Totale</b>	<b>590</b>



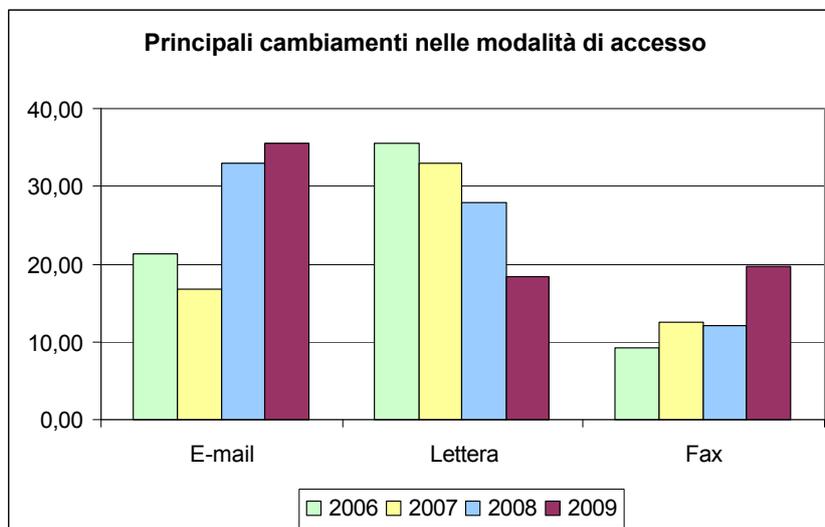
Negli ultimi 4 anni le modalità di contatto sono cambiate in modo significativo, evidenziato dalla tabella e dal grafico seguenti.

Le modalità più informali e di più celere trasmissione sono in costante aumento: l'e-mail ha veicolato oltre il 35% delle istanze del 2009, contro un 21% del 2006; nello stesso periodo l'utilizzo del fax è più che raddoppiato (dal 9 al 19%).

Il dato è positivo e indica che i cittadini hanno compreso la funzione di servizio e la vicinanza del Difensore civico, a cui ci si può rivolgere senza particolari formalismi. Sul sito internet sono comunque a disposizione modelli che aiutano i cittadini nella presentazione delle istanze.

Si sono ridotti lievemente gli accessi all'ufficio (dal 32 al 25%) e, in misura più forte, le lettere, passate dal 35% del 2006 al 18% del 2009. Questo mostra come il contatto personale nei casi più complessi non si sia perso, mentre si sono accorciati i tempi per l'invio di comunicazioni.

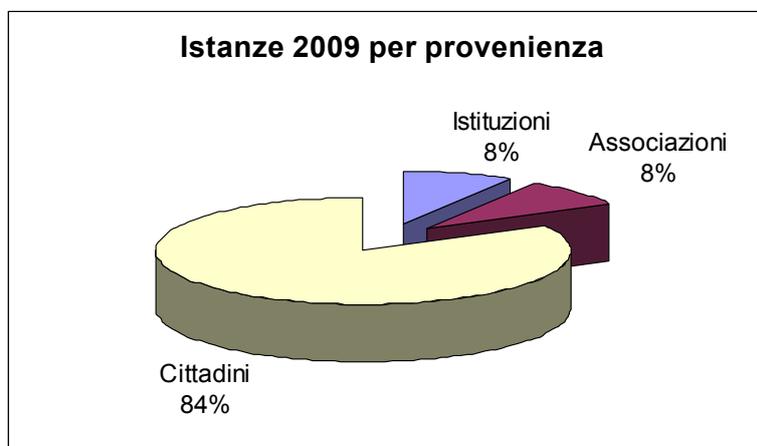
Modalità di contatto	2006	2007	2008	2009
E-mail	21,21	16,71	32,99	35,59
Lettera	35,45	32,88	27,92	18,31
Fax	9,09	12,40	12,18	19,66
Telefono	2,12	1,62	1,02	1,69
Accessi all'ufficio	32,12	36,39	25,89	24,75
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>



#### **Tipologia di utenti.**

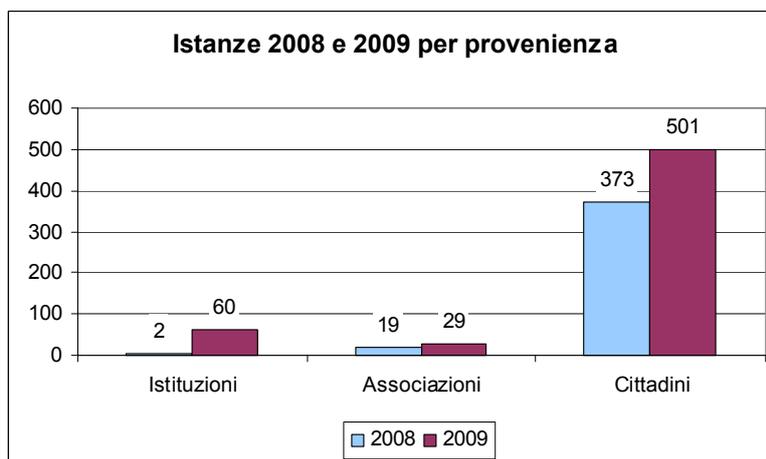
Non sono solo i singoli cittadini a rivolgersi al Difensore civico; nel corso del 2009, come illustrano le tabelle seguenti, lo hanno fatto anche associazioni (presentando 29 istanze), enti ed istituzioni (60 istanze). Fra i contatti con le istituzioni sono da segnalare alcune richieste di pareri provenienti da assessori comunali e un numero rilevante di sollecitazioni pervenute dal Procuratore della Repubblica presso il Tribunale dei minorenni di Bologna, che trovano un particolare approfondimento nell'allegato 11 sui procedimenti a tutela di minori.

<b>Istanze ricevute da</b>	<b>2009</b>
Istituzioni	60
Associazioni	29
Cittadini	501
<b>Totale</b>	<b>590</b>



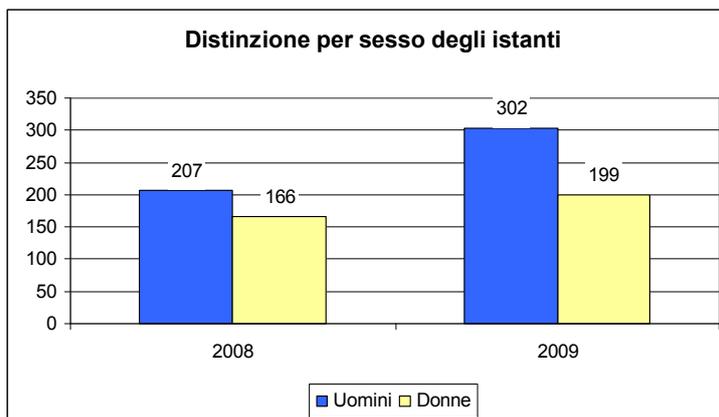
Rispetto all'anno 2008, l'incremento nella presentazione delle istanze riguarda sia i cittadini, sia le istituzioni e le associazioni. Proprio con queste ultime si intende aumentare la collaborazione.

Istanze ricevute da	2008	2009
Istituzioni	2	60
Associazioni	19	29
Cittadini	373	501
<b>Totale</b>	<b>394</b>	<b>590</b>



La tabella seguente mostra come l'utenza del Difensore civico sia, in genere, più maschile che femminile, un dato confermato anche con l'incremento di casi registrato tra il 2008 e il 2009. L'ipotesi è che in molte famiglie continui ad essere condivisa l'idea che i contatti con le istituzioni sia soprattutto un impegno maschile. Di fatto sono spesso le donne a collaborare con l'ufficio nel completamento della pratica, anche quando l'istanza è stata originariamente presentata da un uomo.

<b>Istanti</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Uomini	207	302
Donne	167	199
<b>Totale</b>	<b>394</b>	<b>501</b>

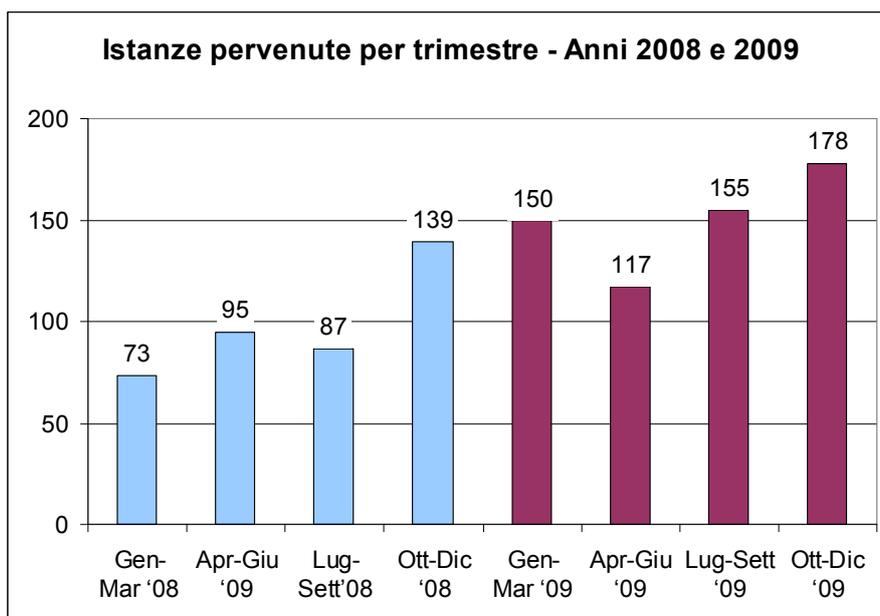
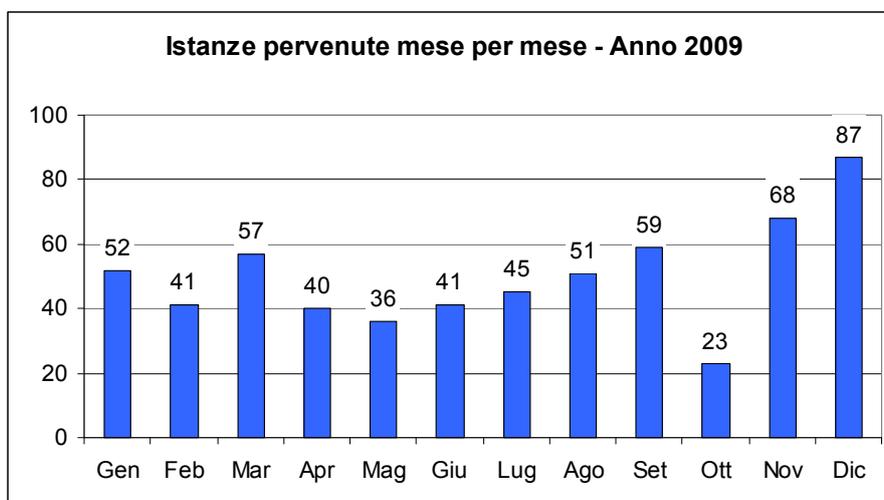


### **Il flusso delle istanze**

Il flusso delle istanze presentate e delle richieste di colloquio con l'ufficio non è costante nel corso dell'anno e, tendenzialmente, registra un incremento nei mesi di novembre e dicembre. L'attività non si è mai fermata nel corso del 2009 dal momento che l'ufficio del Difensore non ha mai sospeso il ricevimento del pubblico, neppure nel periodo di agosto.

Il grafico comparativo che riguarda gli ultimi due anni, con le istanze presentate per trimestre, mostra come nel 2009 non si sia verificata una flessione nei mesi estivi, osservabile invece nell'anno precedente. Si è anzi assistito ad un continuo incremento delle pratiche, dalla primavera fino alla chiusura dell'anno.

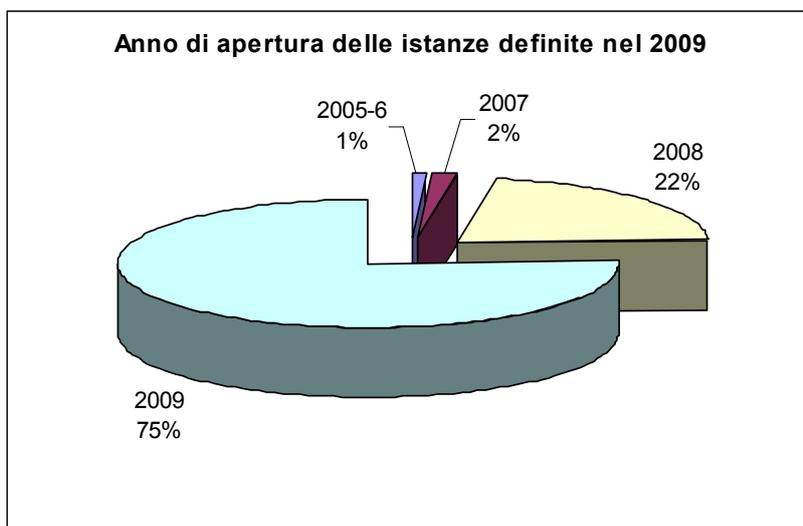
<b>Anno 2009</b>	<b>Istanze pervenute</b>
Gennaio	52
Febbraio	41
Marzo	57
Aprile	40
Maggio	36
Giugno	41
Luglio	45
Agosto	51
Settembre	49
Ottobre	23
Novembre	68
Dicembre	87
<b>Totale</b>	<b>590</b>



Dei **590** procedimenti attivati nel 2008, **412** si sono conclusi nello stesso anno; in percentuale, il 75 per cento dei procedimenti di difesa civica si conclude entro l'anno di apertura.

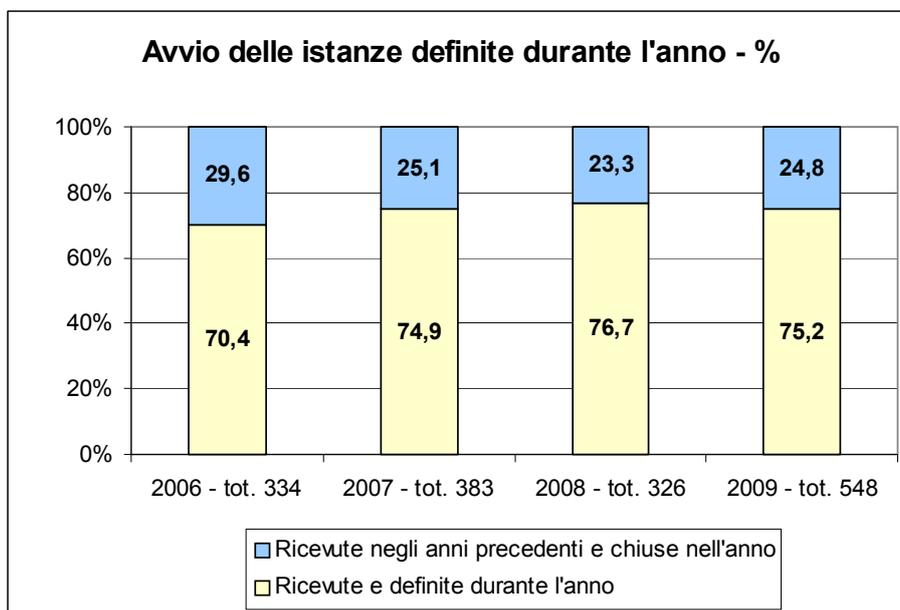
Se prendiamo in considerazione i fascicoli chiusi nel 2009, vediamo che 412 erano stati aperti in quell'anno (75,2 per cento) e i restanti erano stati avviati negli anni precedenti con una netta prevalenza del 2008. I pochi casi iniziati negli anni 2005-2007 sono relativi a questioni particolarmente complesse che hanno richiesto una attività di monitoraggio nel tempo.

Anno di apertura delle istanze definite nel 2009	v.a.	%
2005 e 2006	4	1
2007	9	2
2008	123	22
2009	412	75
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100</b>



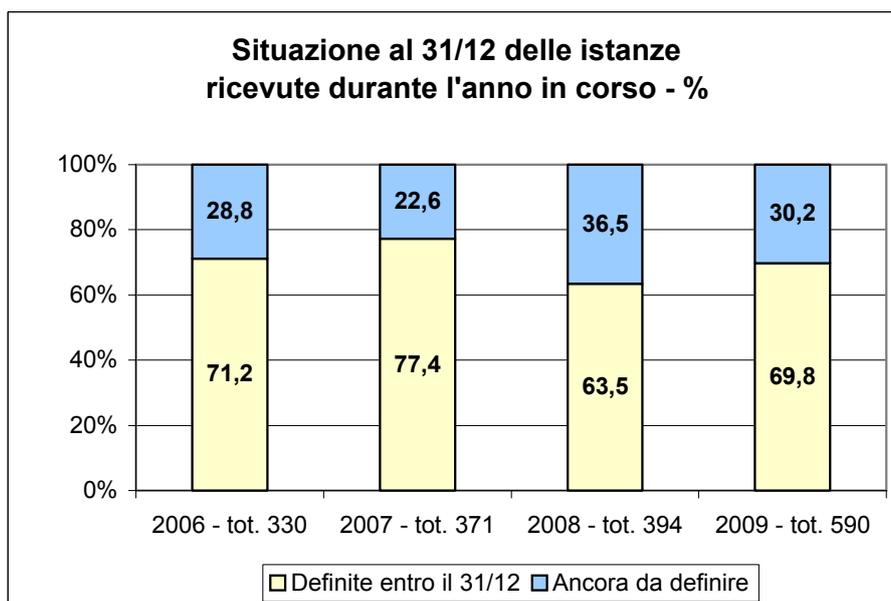
L'ufficio ha tendenzialmente diminuito i tempi di conclusione dei procedimenti nonostante l'aumento del carico di lavoro complessivo. Se infatti nel 2006 quasi il 30 per cento delle pratiche chiuse proveniva dagli anni precedenti, tale percentuale è ora inferiore al 25 per cento.

Istanze chiuse negli anni	2006	2007	2008	2009
Ricevute durante l'anno	70,4	74,9	76,7	75,2
Ricevute negli anni precedenti	29,6	25,1	23,3	24,8
<i>Chiusi dall'1/1 al 31/12 – valori assoluti</i>	334	383	326	548



Specularmente le istanze aperte nell'anno ed ancora da definire al 31/12, pur con qualche oscillazione, si sono stabilizzate intorno al 30 per cento. Il picco del 2008 è probabilmente connesso al cospicuo numero di istanze ricevute in dicembre, tendenza che si è ripetuta nel 2009.

<b>Istanze chiuse negli anni</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Definite entro il 31/12	71,2	77,4	63,5	69,8
Ancora da definire	28,8	22,6	36,5	30,2
<i>Aperti dall'1/1 al 31/12 – valori assoluti</i>	<i>330</i>	<i>371</i>	<i>394</i>	<i>590</i>



## TITOLO II: MATERIE ED ENTI DESTINATARI

Il novero delle questioni sottoposte, nel 2009, alla attenzione del Difensore civico è stato decisamente vasto.

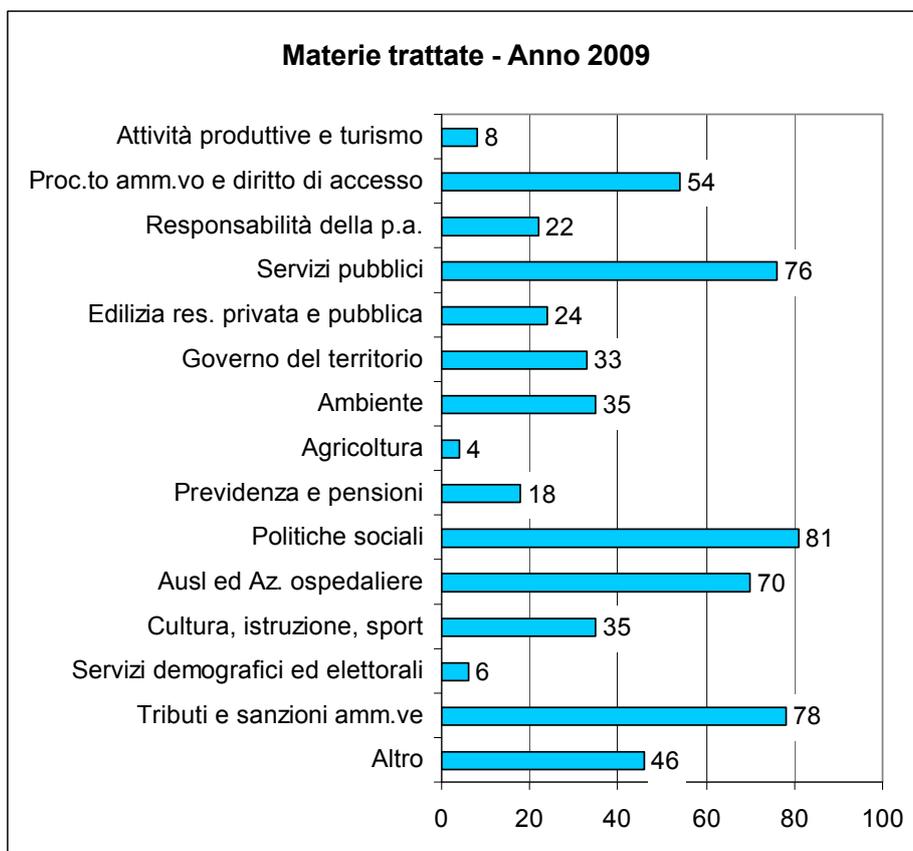
Un discreto numero di istanze ha avuto infatti attinenza con il diritto amministrativo in senso stretto (in particolare all'accesso agli atti ed alla responsabilità della p.a.), alla materia urbanistica e al diritto ambientale.

Sono pervenute numerose istanze anche in materia di previdenza e di tributi locali.

Piuttosto consistenti le richieste di intervento per problematiche legate alla gestione dei servizi pubblici (trasporti ed erogazione di acqua, gas e energia elettrica).

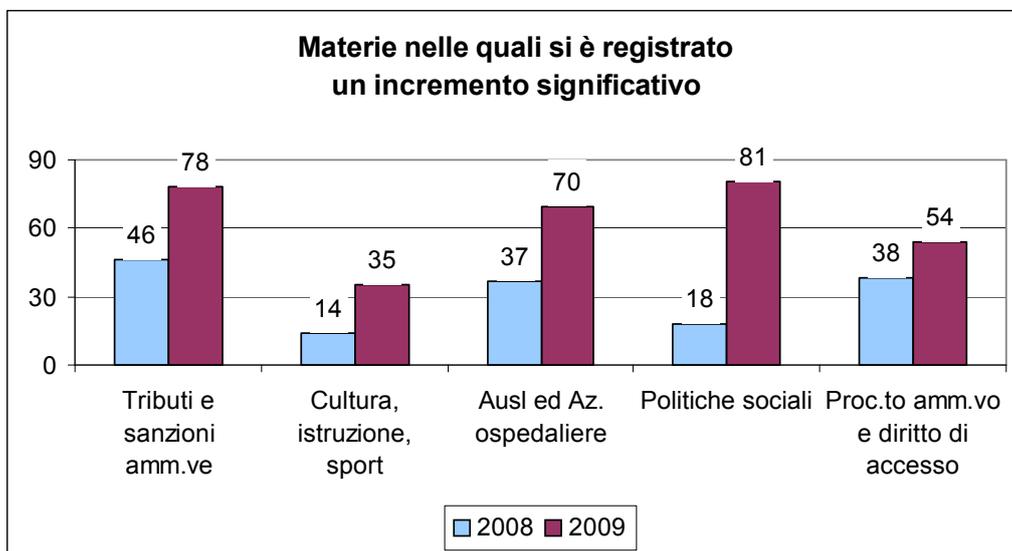
Le questioni di diritto sanitario o connesse comunque con le politiche ospedaliere, sociali ed assistenziali rimangono quelle sulle quali, nel corso del 2009, il Difensore civico è stato chiamato a pronunciarsi con maggiore frequenza.

Materie trattate	Numero istanze	%
Tributi e sanzioni amministrative	78	13,2
Servizi demografici ed elettorali	6	1,0
Cultura, istruzione, sport	35	5,9
AUSL e aziende ospedaliere	70	11,9
Politiche sociali	81	13,7
Previdenza e pensioni	18	3,1
Agricoltura	4	0,7
Ambiente	35	5,9
Governo del territorio	33	5,6
Edilizia residenziale privata e pubblica	24	4,1
Servizi pubblici	76	12,9
Responsabilità della p.a.	22	3,7
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	54	9,2
Attività produttive e turismo	8	1,4
Altro	46	7,8
<b>Totale</b>	<b>590</b>	<b>100,0</b>



Il confronto con l'anno 2008 evidenzia un marcato aumento delle questioni legate alle politiche sociali (che sono più che quadruplicate); l'incremento è legato all'invio di numerose istanze da parte del Procuratore della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni e, in parte, è anche conseguenza della crisi economica che nell'anno 2009 ha interessato il territorio regionale. Risultano anche sensibilmente aumentate le istanze legate alle problematiche sanitarie (con particolare riferimento alle liste di attesa per le visite specialistiche e gli esami diagnostici), nonché le richieste di riesame dei provvedimenti di diniego di accesso agli atti.

<b>MATERIE</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Tributi e sanzioni amministrative	42	78
Servizi demografici ed elettorali	7	6
Cultura, istruzione, sport	14	35
Ausl ed Az. ospedaliere	37	70
Politiche sociali	18	81
Previdenza e pensioni	13	18
Agricoltura	5	4
Ambiente	29	35
Governo del territorio	31	33
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	24
Servizi pubblici	72	76
Responsabilità della p.a.	21	22
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	54
Attività produttive e turismo	4	8
Altro	39	46
<b>Totale</b>	<b>394</b>	<b>590</b>



**Enti**

<b>Enti</b>	<b>2009</b>
Regione	160
Stato	137
Enti locali non convenzionati	260
Enti locali convenzionati	32
Altri enti o privati	1
<b>TOTALE</b>	<b>590</b>

<b>Enti convenzionati</b>	<b>2009</b>
Comune di Anzola dell'Emilia	0
Comune di Budrio	5
Comune di Casalecchio di Reno	8
Comune di Sant'agata	0
Comune di Sala Bolognese	3
Comune di Zola Predosa	8
Provincia di Bologna	5
Provincia di Ravenna	3
<b>Totale</b>	<b>32</b>

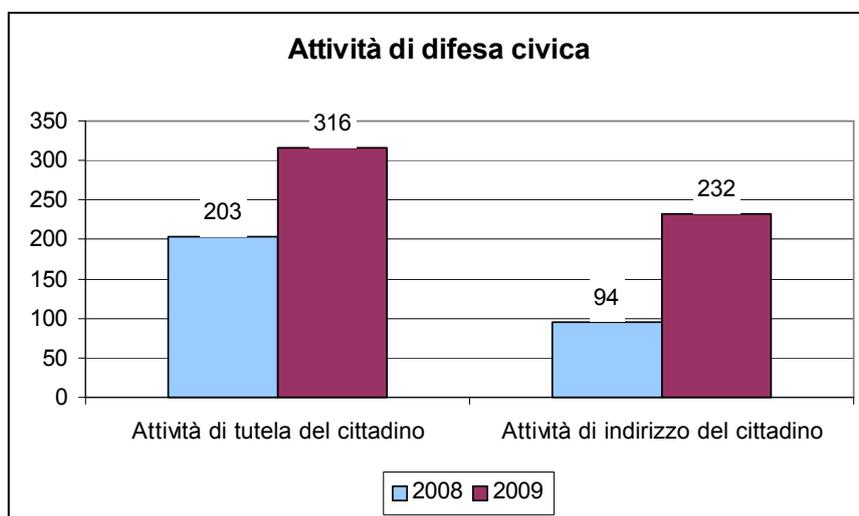
### TITOLO III - ESITI DELL'ATTIVITÀ DI DIFESA CIVICA

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 eventualmente a suggerire modifiche;
- 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.).

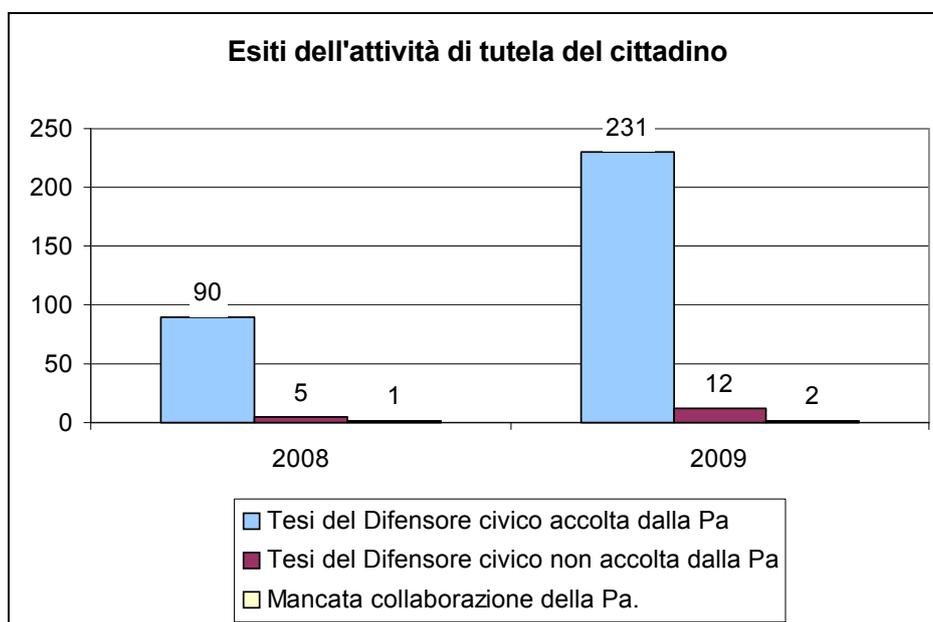
Nel biennio 2008-09 entrambi gli ambiti sono cresciuti. L'incremento riguarda particolarmente l'attività di indirizzo del cittadino, che racchiude il 42,3% delle pratiche complessivamente trattate. L'attività di tutela, che pure è passata da 203 a 316 procedimenti, risulta percentualmente meno visibile rispetto all'attività di indirizzo.

Attività di difesa civica	Valori assoluti		Valori %	
	2008	2009	2008	2009
Tutela del cittadino	203	316	68,4	57,7
Indirizzo del cittadino	94	232	31,6	42,3
<b>Totale</b>	<b>297</b>	<b>548</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



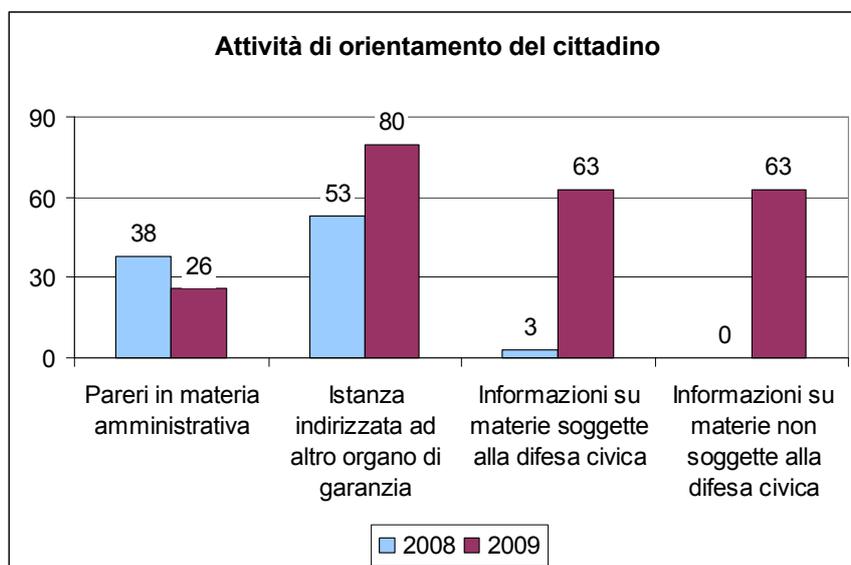
Come si vede nella tabella seguente, nel corso del 2009, in 232 casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa. Rispetto all'anno 2008 il dato registra un sensibile incremento, a dimostrazione dell'aumentato potere di persuasione (moral suasion). Molto rari i casi di mancata collaborazione. Sono sensibilmente diminuite anche le istanze giudicate infondate a seguito di istruttoria, a dimostrazione del fatto che risulta più chiaro ai cittadini ciò che può essere richiesto al Difensore Civico.

Attività di tutela del cittadino	Valori assoluti		Valori %	
	2008	2009	2008	2009
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	90	231	44,3	73,1
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	5	12	2,5	3,8
Mancata collaborazione della p.a.	1	2	0,5	0,6
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	107	71	52,7	22,5
<b>Totale</b>	<b>203</b>	<b>316</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



Sono notevolmente aumentati i casi nei quali l'ufficio ha fornito ai cittadini informazioni su materie soggette alla difesa civica. Capita sovente infatti che ci si rivolga al Difensore per avere chiarimenti o rassicurazioni riguardo ai comportamenti della p.a.. È un dato che invita a riflettere sulle difficoltà di comunicazione tra amministratori e amministrati, che sono spesso il cuore delle incomprensioni e insoddisfazioni diffuse.

Attività di indirizzo e di orientamento (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	Valori assoluti		Valori %	
	2008	2009	2008	2009
Pareri in materia amministrativa	38	26	40,4	11,2
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	53	80	56,4	34,5
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3	63	3,2	27,2
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	63	0,0	27,2
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



#### **SCHEDE RELATIVE AI SINGOLI ENTI**

Si riporta, di seguito, un prospetto relativo agli enti destinatari dei procedimenti di difesa civica attivati nel 2008 e definiti nel medesimo anno. Seguono poi alcune schede che sintetizzano l'oggetto e l'esito dei suddetti procedimenti, suddivise in base agli enti destinatari dell'attività di difesa civica.

Sono stati presi a riferimento i 548 procedimenti conclusi nel 2009, indipendentemente dall'anno di apertura.

<b>Enti</b>	<b>Istanze</b>
Regione	152
Stato	128
Provincia di Bologna	5
Provincia di Ravenna	7
Anzola Emilia	3
Budrio	7
Casalecchio di Reno	10
Crevalcore	2
Pieve di Cento	1
Sala Bolognese	4
Zola Predosa	6
Enti locali non convenzionati	223
<b>Totale</b>	<b>548</b>

## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

2009	Oggetto	Ente	Esito
585	Informazioni in merito a certificazione medica	Ausl Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
551	Bollo ACI	ufficio tributi regionale	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
537	Informazioni su guardia ecologica volontaria	Regione Emilia - Romagna	Pareri in materia amministrativa
536	Informazioni sull'interpretazione della Legge Regionale n. 6/2009	Regione Emilia - Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
516	Danno temuto	AUSL di Rimini	informazioni su materie soggette alla difesa civica
515	Lavori su area privata	Regione Emilia - Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
512	Accesso atti	Ausl di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
507	Contesta sanzione per reati su cantiere edile	Ausl	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
502	intervento chirurgico da fare entro 3 giorni: irrintracciabilità della struttura al numero telefonico fornito	ospedale Bellaria	Pareri in materia amministrativa
490	Debito relativo al pagamento di cartella esattoriale	Equitalia per Consorzio Canale di Savena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
485	Diritti negati al familiare con problemi di salute mentale	AUSL di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
483	Vitellino in gabbia	Ausl di Piacenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
430	Situazione di abbandono di persona anziana.	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
420	Compartecipazione dei famigliari alle spese di assistenza sociale	Regione Emilia Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
411	Diniego ad istanza presentata per la concessione di un bene del demanio idrico.	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
403	Consumi idrici	A	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
393	Fondazione bancaria	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
389	Lamenta tempi attesa per cure mediche e problemi economici	Ausl	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
388	Impossibilità di trasportare bici su treno regionale	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Regione

2009	Oggetto	Ente	Esito
386	Grano coltivato su siti contaminati	Ausl Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
385	Affidamento provvisorio minore.	Ausl di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
383	Accesso atti	AUSL di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
377	Graduatoria ausl	Ausl Forli	informazioni su materie soggette alla difesa civica
373	violazione normativa diritto al nome	AUSL di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
371	richiesta aggiornamenti in merito allo stato di approvazione della legge regionale relativo all'esenzione del contributo di bonifica per gli immobili serviti da pubblica fognatura	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
368	Impossibilità ad inoltrare domanda contribuzione universitaria on-line	ERGO e Università Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
364	Mancata prenotazione visita via cup ed inserimento in lista d'attesa sine die.	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
363	contesta sanzione a seguito pagamento incompleto tassa automobilistica	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
340	Rimborso canone locazione studentato c/o ERGO: mancata risposta alle diverse richieste di informazioni	ERGO Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
330	Accertamento amianto	Ausl Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
329	Risarcimento danni a seguito di danneggiamento volontario	Ausl Parma	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
306	richiesta riserchio diniego accesso atti	Azienda Ospedaliera S. Anna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
303	contesta addebito bonifico	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
302	Sanzioni ATC e stradali	ATC e Polizia Stradale	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
292	Rimborso voucher per Corso Alta Formazione	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

- segue – Regione

2009	Oggetto	Ente	Esito
288	Mancata collaborazione nucleo minori Ausl di Rimini	Ausl Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
281	Richiesta informazioni su onere imbiancatura immobile Acer	Acer Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
278	Sopraluogo fognatura privata	ARPA Cesena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
269	prenotazione visite di controllo.	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
264	Contestazione cartella esattoriale	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
263	Poliambulatorio Casalecchio	AUSL Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
260	Mancata valutazione candidatura incompatibilità titolo di studio	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
258	sanzione per ritardato pagamento bollo auto	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
254	Guardia medica: assistenza insoddisfacente e sgarbata. tentativo di risalire al medico responsabile	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
251	lamenta esito di operazione chirurgica	AUSL Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
243	Problematiche per pagamento tassa automobilistica a seguito vendita auto	Servizio bilancio	Pareri in materia amministrativa
240	Contesta tempistica per tempi fissati esame rinnovo patente di guida	AUSL Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
239	Richiesta utilizzo cavedania	Consorzio della Bonifica Renana	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
237	Situazione foce fiume romagnolo	Guardia Costiera Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
235	Procedura ecografia	Ausl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
234	Richiesta informazioni	AUSL di Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
232	Mancata risposta a richiesta di informazioni circa protesi ortopediche	AUSL di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
230	Concorso pubblico per dirigente ingegnere	Ausl Imola	informazioni su materie soggette alla difesa civica
221	Colpa medica	AUSL di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica

- segue – Regione

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
220	Accesso atti ruolo esattoriale	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
217	parere in merito a legge regionale	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
210	Riassegnazione medico pediatra revocato	Ausl di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
208	Mancato rimborso spese mediche sostenute all'estero	Azienda USL Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
206	contesta comportamento aggressivo controllore treno e multa.	Ferrovie Emilia-Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
205	Mancata risposta a richiesta di ricalcolo pensione	INPDAP Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
204	pagamento tassa automobilistica	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
200	Corso CE.SVI.P Emilia Romagna	Regione Emilia Romagna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
197	Concessione demaniale	Consorzio dei Bonifica della Romagna centrale	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
190	Richiesta fornitura farmaco salvavita per persona cittadina italiana ma residente in USA per motivi di lavoro	Direzione generale sanità e Ausl	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
187	Contesta rimozione autovettura disabile parcheggio Arcispedale S. Anna	Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
185	Destinazione servizi igienici	AUSL Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
180	Esposto a seguito di doppia imposizione: canone concessione e passo carraio.	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
167	Centro trasfusionale Ospedale Maggiore	AUSL Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
159	Comitati consultivi misti Ausl BOLOGNA	Ausl Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
156	Borsa di studio.	Er.go.	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
152	Accesso atti	Ausl Rimini	informazioni su materie soggette alla difesa civica

- segue – Regione

2009	Oggetto	Ente	Esito
151	Contesta la soluzione organizzativa decisa dall'Ausl di Rimini	AUSL di Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
145	Rette studenti disabili.	Er.go.	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
142	contestazione canone concessione/occupazione	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
141	contesta entità e decorrenza del tempo per spese mediche di pronto soccorso	Ausl	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
136	Progetto CASTLE	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
133	Protocollo medico	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
132	Rimborso tassa regionale	Ufficio tributi regionale	informazioni su materie soggette alla difesa civica
130	Richiesta riesame diniego accesso atti	Consorzio della Bonifica Parmigiana Moglia-Secchia	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
125	Lamenta modalità erogazione visite mediche	AUSL di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
124	Riesame accesso atti microchip	AUSL di Piacenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
123	Documentazione informativa protezione civile sanità	Protezione civile	informazioni su materie soggette alla difesa civica
121	Contesta applicazione legge presso i centri per l'impiego e tariffazione rilascio copie	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
120	Dissesto provocato da torrente	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
118	mancata risposta	Acer	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
116	Mancata risposta ACER	ACER	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
115	contestazione verbale ex L.689/81	Comune di Gattatico	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
108	Richiesta contributo economico	Ausl Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
105	Flessibilità oraria dipendenti Rer	Regione Emilia Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
101	Mancata risposta a richiesta fornitura riscaldatore AUSL	AUSL di Modena Distretto di Carpi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue – Regione

2009	Oggetto	Ente	Esito
77	Contestazione richiesta di restituzione pagamento bollo auto presso tesoreria RER	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
75	Parere circa legge regionale 16/2004		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
74	Problematica Ausl	AUSL Forlì	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
72	Contestazione rimozione mezzo a disabled motorio in area ospedale sant'orsola da parte di ditta privata	Azienda Ospedaliera Sant Orsola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
68	Rimborsi volontari sap	Regione Emilia Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
67	Reclamo per bollette stabile ACER	Acer Imola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
61	contestazione trattenuta indennità sostitutiva.		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
59	Richiesta accertamenti medico-sanitari canile	AUSL di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
58	Richiesta rimborso tasse universitarie	ER.GO	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
52	Richiesta chiarimenti esenzione bollo auto		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
50	Rimborsi agrea	AGREA	informazioni su materie soggette alla difesa civica
49	Danni alluvione	Consorzio di Bonifica Reno Palata	informazioni su materie soggette alla difesa civica
47	Malattia rara	Ausl di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
46	Richiesta chiarimenti in materia accesso a cure mediche.	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
44	Segnalazione di situazione di disagio visuta da un detenuto disabled	Carcere di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
39	Lista unica Comunale	Ausl Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
36	Fornitura bombole ossigeno	Ausl Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
25	Mancata risposta di richiesta risarcimento danni	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
23	Reclamo per mancato invio di nota convocazione esami	Policlinico Sant Orsola	Pareri in materia amministrativa

- segue – Regione

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
22	Obbligo fornitura minima acqua	Hera Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
15	Contesta mancato coinvolgimento nel corso di una visita medica effettuata alla figlia minore	Ospedale G. da Saliceto (Pc)	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2	Mancato rilascio licenza per attracco moto-peschereccio.		Pareri in materia amministrativa
<b>2008</b>			
384	Reclamo colpa medica	Casa di Cura Domus Nova Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
382	Questione lavoro subordinato	Regione Emilia Romagna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
377	Accesso ai servizi della stazione FS da parte di cittadini diversamente abili	Regione Emilia Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
376	Richiesta informazioni pratica contributo	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
374	Chiarimenti rispetto al pagamento di bollo auto	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
372	Richiesta spiegazioni acquisto immobile ACER	ACER Forli-Cesena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
371	Tempi di visita U. O. Ortopedia Ospedale S. Orsola Malpighi	Azienda Ospedaliera S. Orsola Malpighi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
370	Sgravo bollo auto	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
366	Riesame diniego accesso atti	Azienda Ospedaliera Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
351	Disagi tratta ferroviaria S. Giovanni Persiceto-Bologna		Pareri in materia amministrativa
346	Teletermografia	Assessorato regionale alla sanità	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
334	Tracce di sostanze cancerogene nel sito destinato alla costruzione di una scuola.	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
324	Linea ferroviaria Modena Sassuolo	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
318	Mancata risposta a reclamo AUSL.	AUSL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue – Regione

<b>2008</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
315	Mancata risposta in merito ritardi di un medico a visita ambulatoriale.	Ausl di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
279	Disfunzioni sulla linea ferroviaria Bologna-Padova	Regione, Trenitalia, Crufer	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
267	Medicina di gruppo Ferrara sud	Ausl Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
265	Mancato riscontro istanza risarcimento danni	Assessorato Regionale Sanità	informazioni su materie soggette alla difesa civica
262	Assegno di cura	Ausl Piacenza	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
257	Comportamento non consono addetto al parcheggio Ospedale Rizzoli	Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
246	Liste di attesa per esame oculistico	Ausl Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
238	Contributi impianto GPL	Regione Emilia-Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
233	Permessi legge 104/92	Ausl Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
229	Accordo collettivo nazionale medicina generale	Conferenza stato regioni	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
226	Accesso atti	Ausl Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
211	Progetto regionale su mediazione conflitti	Azienda Ospedaliera S. Anna Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
208	Esame clinico non erogato in regime ambulatoriale	AUSL di Ferrara	Pareri in materia amministrativa
206	Medico di base a Camugnano (BO).	Ausl Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
199	Lamenta di aver ricevuto solo risposte evasive in merito ad iniezione letale praticata al padre da un medico addetto all'assistenza domiciliare non autorizzato a somministrare farmaci.	AUSL Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
181	Contesta aumento canone di concessione	Regione Emilia-Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue – Regione

<b>2008</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
168	Rampe di accesso ad argine fluviale	Aipo Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
164	Mancato riscontro a proposte avanzate da gruppo di lavoro costituito in seno al CCRQ	Regione Emilia-Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
20	Prestazioni di fisiokinesi terapia	Regione Emilia-Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
<b>2007</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
360	Inconvenienti recati da rosticceria	ARPA e AUSL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
211	Reclamo in merito ad errore od omissione da parte della commissione medica	AUSL Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
204	Fatturazione e ripartizione spese di riscaldamento	ACER	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
35	Azienda Biolchim di Medicina	ARPA e AUSL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
<b>2006</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
232	Presenza di ostacoli vari per accesso al fiume in area demaniale	Regione Emilia-Romagna	Istanza ritenuta infondata ad esito di istruttoria
207	Sensibilizzazione sul corretto utilizzo tesserino disabili	Regione – AUSL – Comuni – Difensori civici	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
190	Irregolarità nello scarico di acque nere	AUSL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**ENTI LOCALI NON CONVENZIONATI**

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
589	Polo estrattivo	Comune di Lesignano	informazioni su materie soggette alla difesa civica
588	Segnalazione associazione lesignano futura	Comune di Lesignano	informazioni su materie soggette alla difesa civica
584	Tarsu	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
583	Boletta Hera per luce cimitero	Hera	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
581	Lavori di urbanizzazione.	Comune di Migliaro	informazioni su materie soggette alla difesa civica
580	Tariffa depurazione	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

579	Concessione edilizia	Comune di Castelbolognese	informazioni su materie soggette alla difesa civica
578	Chiusura fosso poderale	Comune di Mordano	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
577	Rumorosità palestra	Comune di Alfonsine	informazioni su materie soggette alla difesa civica
576	Sanzione stradale	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
575	Spese recupero bici incidentata.	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
573	Permesso chiusura balcone	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
572	Problema Ici	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
560	infrazione stradale per parcheggio in zona ztl con contrassegno handicap	Comune di Lerici	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
542	Cessazione attività commerciale	Comune di Cervia	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
541	Assegnazione di alloggio popolare: mancata attivazione di tutte le procedure possibili per agevolarla	Comune di Fontanelice	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
529	Problematrice relative ai servizi sociali	Comune di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
514	Maltrattamento a coniglietto	Comune di Sasso Marconi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
513	Accesso atti	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
504	contesta distribuzione fermate autobus ATC lungo Via delle Lame	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

- segue - Enti locali non convenzionati

2009	Oggetto	Ente	Esito
501	Contesta misura IVA, ritenendola eccessivamente onerosa, su consumo di gas per usi domestici	Comuni vari	Pareri in materia amministrativa
500	Contesta applicazione IVA su tariffa igiene ambientale	Comune di Casalfiumanese	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
496	Contesta applicazione IVA su tariffa igiene ambientale	Comune di Casalfiumanese	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
489	Riduzione contributo di affitto per famiglie a basso reddito	Comune di Montecolombo	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
470	mancato rispetto confine	Comune di Pavullo	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
463	omessa evasione relazione socio ambientale	Comune di Campagnola Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
458	Presenza gatti problematiche di igiene	Comune di Monzuno (Bo)	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
456	Problematica cani.	Comune di Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
455	Assegnazione incarico	Comune non specificato	informazioni su materie soggette alla difesa civica
451	Accesso atti	Comune di Lagosanto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
449	I.C.I.	Comune di Zola	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
447	Esproprio terreno per finalità turistiche	Comune di Camugnano	informazioni su materie soggette alla difesa civica
445	Lamenta doppio pagamento di cartelle esattoriali		informazioni su materie soggette alla difesa civica
440	Contestazione lettura contatore Hera	Hera Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
436	Anagrafe Comune di Forlì	Comune di Forlì	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
435	Cauzione acqua potabile	Comune di Vigolzone	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
428	Rimozione auto con contrassegno disabili in area ospedaliera S. Orsola	Azienda ospedaliera S. Orsola	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
424	ritardi ed erronea manutenzione appartamento ACER	ACER	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
413	mancata registrazione nascita dalla madre (che non ha riconosciuto figlia)	Comune Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
405	Passo carraio e rimozione colonne Enel	Comune di San Felice sul Panaro	informazioni su materie soggette alla difesa civica

404	Asilo nido Porretta Terme	Comune di Porretta Terme	informazioni su materie soggette alla difesa civica
402	Presunto maltrattamento animali	Polizia provinciale Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
401	Richiesta sgravio parziale cartella esattoriale	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
398	Lavori edili	Comune di San Giovanni in Persiceto	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
395	omessa evasione relazione socio-ambientale	Comune di Castelnuovo Sotto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
394	Smottamento strada	Comune di Ramiseto	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
392	Parere circa regime di incompatibilità Garante dei diritti delle persone private della libertà personale	Comune di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
375	omessa evasione relazione socio-ambientale	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
374	Mancata risposta a richiesta chiarimenti in merito allo spostamento monumento caduti in guerra	Comune di Borgonovo Val Tidone	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
369	richiesta informazione su esistenza di beni immobili per protezione minori a causa di un divorzio in Brasile.	Comuni vari	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
366	Disagi familiari.	Difensore civico del Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
365	opposizione ad ordinanza comunale in merito a prescrizioni inerenti canna fumaria.	Comune di Imola	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
361	Mancata indizione di asta al centro impiego	Provincia di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
360	riesame diniego accesso atti	Comune di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
359	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Reggiolo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
356	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Castellarano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Enti locali non convenzionati

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
355	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Mirandola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
354	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Castelnovo ne Monti	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
353	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Pianoro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
352	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Albinea	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
351	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Novi di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
347	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
346	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
345	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
344	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
343	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
342	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Scandiano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
341	omessa evasione richiesta di relazione socio ambientale	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
339	Pagamento tributi a Comune di altra regione	Comune di Oriolo	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
337	Utilizzo graduatoria scaduta (per soli titoli) a seguito di impugnazione di concorso	Comune di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
308	Bonus bebè	Comune di Imola	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
307	Associazione Katabasis	Provincia di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

- segue - Enti locali non convenzionati

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
305	Opposizione a richiesta sgombero area giostrai.	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
294	Richiesta ad ENIA di accettare la proposta di pagamento dilazionato della bolletta	Enia di Piacenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
284	Inadempienze servizi minori Comune di Campagnola	Comune di Campagnola Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
283	Rimborso Hera	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
282	Sanzioni Stradali	Comune di Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
280	Inadempienze servizi minori	Comune di San Lazzaro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
279	Modulo risarcimento danni	Provincia di Forlì	informazioni su materie soggette alla difesa civica
277	Galleria d'arte	Comune di Praticello di Gatatico	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
276	Contravvenzione Comune di Roma	Comune di Roma	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
275	Cartografia catastale	Comune di Reggio Emilia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
271	richiesta chiarimenti contratto	Comune di Reggio	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
270	Attestazione idoneità alloggio.	Comune di Imola	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
256	Richiesta condizione revisione affido delle figlie	Comune di Savignano sul Rubicone	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
255	Accesso ai documenti e richiesta copia: esercizio del diritto eccessivamente costoso	Comune di Poggio Berni	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
253	Contestazione verbale accertamento	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
247	Accesso atti	Comune di Rimini	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
246	Sinistro stradale	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Enti locali non convenzionati

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
242	Inquinamento acustico provocato dalle manifestazioni estive del Comune di Formigine	Comune di Formigine	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
236	Richiesta chiarimenti su ICI	Comune di Castello d'Argile	informazioni su materie soggette alla difesa civica
229	Situazione scarichi acque bianche	Comune di Castelvetro di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
228	Chiusura accesso a posto ausiliario	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
222	Accesso atti	Comune di Cadeo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
219	Concorso pubblico	Unione Reno Galliera	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
218	Sanzioni stradali	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
216	Sanzione stradale	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
215	Mancato accoglimento istanza di rateizzazione	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
212	Equipollenza titolo gestione ungulati	Provincia di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
211	Contesta tariffa rifiuti	Difensore civico del Comune di Pianoro	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
207	Segnala il permanere di una situazione di pericolo	Difensore Civico del Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
198	Incidente pista di pattinaggio.	Comune di Lucca	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
193	Lavori stradali	Comune di Bardi	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
186	Tariffa depurazione in zona priva di fognatura	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
183	Accesso atti.	Comune di Rimini	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
181	Mancato rispetto ordinanza antirumore	Comune di Massa Lombarda	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
178	Parere in merito esenzione ICI	Comune di Collecchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Enti locali non convenzionati

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
174	spostamento contatore gas	Comune di Portomaggiore	Pareri in materia amministrativa
173	Richiesta messa in sicurezza incrocio stradale	Provincia di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
168	Recupero cani	Comune di Castelbolognese	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
166	Pagamento spese condominiali immobile ACER	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
165	Sanzione stradale Comune di Belluno	Comune di Belluno	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
162	Sanzione stradale Comune di Napoli	Comune di Napoli	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
157	Reclamo polizia municipale Comune di Pianoro	Comune di Pianoro	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
155	Mancata esecuzione sentenza	Comune di Bagno di Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
153	Modifica di uso per unità immobiliari	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
150	Danni ad abitazione	Comune di Crevalcore	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
149	Mancato riscontro nota	Hera Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
148	Controlli sanitari cani	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
146	Nomina dirigente corpo di Polizia Municipale	Unioni Comuni Terre di acqua	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
137	Sanzione stradale	Unione intercomunale Val Nure	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
135	Trasporto scolastico	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
128	Richiesta riesame diniego accesso atti.	Comune di San Giovanni in Persiceto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
127	Danni provocati da animale selvatico	Provincia di Piacenza	informazioni su materie soggette alla difesa civica
126	Mancata risposta	Comune di Sassuolo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Enti locali non convenzionati

2009	Oggetto	Ente	Esito
122	Istanza riesame diniego accesso atti.	Comune di Minerbio	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
119	mancata risposta a segnalazione	Difensore civico del Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
114	Richiesta verifica procedura autorizzatoria	Provincia Di Reggio Emilia	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
112	inquinamento acustico	Comune di Bologna	Pareri in materia amministrativa
110	Accesso atti: dichiarazione redditi sindaco.	Comune di San Cesario	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
106	Richiesta controlli lavori sistemazione strada.	Provincia di Parma	Pareri in materia amministrativa
103	Riesame accesso atti	Comune di Cesenatico	Pareri in materia amministrativa
102	Mancata risposta a reclamo indirizzato al Comune	Comune di Cadelbosco di Sopra	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
98	Contestazione pagamento fattura Hera	Hera Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
97	Reclamo in merito alla mancata concessione di contributi erogati dalla Provincia di Reggio Emilia	Provincia di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
94	richiesta accesso atti a seguito cancellazione anagrafica.	Comune di Novellara	Pareri in materia amministrativa
93	Fognatura pubblica	Comune di Toano	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
92	mancato riscontro note	Provincia di Reggio Emilia	Mancata collaborazione della P.A.
90	Disturbi per lavori edili	Comune di Bagnacavallo	informazioni su materie soggette alla difesa civica
88	Applicazione Tia	Hera Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
85	richiesta revisione stato di servizio.	Comune di Ascoli Piceno	Pareri in materia amministrativa
84	contesta pagamento del servizio di accalappiamento cane.	Ravenna Entrate S.p.A.	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
82	Mancato riscontro nota.	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
76	problemi acer e richiesta assistenza servizi sociali	comune di Argelato	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

- segue - Enti locali non convenzionati

2009	Oggetto	Ente	Esito
69	Mancata risposta	ATC Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
64	Piazzola sosta auto disabili Comune di Monzuno	Comune di Monzuno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
63	Istanza Comune di Reggio Emilia	Comune di Reggio Emilia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
60	mancata risposta individuazione nuovo locale ricovero felini.	AUSL di Faenza e Comune di Brisighella	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
56	Mancato riscontro a nota scritta.	Comunità Montana Faentina	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
54	Richiesta intervento.	Difensore civico di Mira	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
53	Mancata attivazione fornitura acqua motivata sul presupposto della morosità del precedente utente	Autorità vigilanza servizi idrici	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
45	Mancata risposta a reclamo.	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
43	Farmacia comunale	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
42	Rette struttura protetta "I tigli"	Comune e Ausl di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
41	Modalità intestazione bollette Enel Hera	ENEL e HERA Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
40	Segnalazione comportamento scorretto farmacista	Comune di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
38	Contestazione fatture TIA.	Geovest S.r.l.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
37	Accesso atti	Comune di San Cesario	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
34	Concessione fabbricato Provincia di Forli Cesena	Provincia di Forli Cesena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
33	Accesso atti Comune di Roncofreddo	Comune di Roncofreddo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
31	Sanzione per omesso versamento ICI	Comune di Bagnacavallo	informazioni su materie soggette alla difesa civica
29	Annullamento sanzione stradale ed accesso atti	Comune di Cesenatico	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

- segue - Enti locali non convenzionati

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
28	Infiltrazioni acqua immobile Acer	Acer Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
27	pratica interdizione	Comune di Morciano di Romagna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
26	ICI su immobile	Comune di Nervino degli Arduini	Pareri in materia amministrativa
24	Contestazione sanzioni stradali	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
21	Fermo amministrativo autoveicolo	Equitalia Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
14	Tutela brevetto	Siae	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
9	Iscrizione scuola infanzia	Comune di Imola	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
8	Sanzioni stradali	Comune di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
7	Stallo sosta auto invalidi	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
5	Richiesta risarcimento danni	Comune di Crespellano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
1	Richiesta cancellazione residenza anagrafica.	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
<b>2008</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
394	Spazio giochi	Comune di Faenza	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
393	Mancata risposta	Hera Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
388	Distacco utenza gas	Hera ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
385	Marciapiede Comune di Russi	Comune di Russi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
381	Problematiche Acer stabile via Pietro Gnudi	Acer Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
380	Bolletta Hera	Hera Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Enti locali non convenzionati

<b>2008</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
379	Situazione Sig. Osama Hassan	Comune di Sant Ilario d Enza	informazioni su materie soggette alla difesa civica
378	Problematica strada privata.	Comune di Russi	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
373	Tarsu Comune di Napoli	Comune di Napoli	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
369	Risarcimento danni provocati da cinghiale.	Provincia di Parma	Pareri in materia amministrativa
368	Applicazione Ici	Comune di Alfonsine	Pareri in materia amministrativa
363	Bando di concorso per co.co.co che prevede il requisito della cittadinanza	Comune di Coriano e Provincia di Forlì-Cesena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
355	Contestazione consumi HERA	HERA	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
352	Richiesta spiegazioni in merito a fasi semaforiche	Comune di Bologna	Pareri in materia amministrativa
348	Accesso atti	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
340	Rumorosità ristorante Zi Teresa Milano Marittima	Comune di Cervia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
339	Difficoltà economiche	Comune di Calderara di Reno	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
335	Mancata risposta a segnalazione pericolosità strada	Comune di Lugo	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
333	Contesta criteri fatturazione Tariffa igiene ambientale.	Hera Srl	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
332	Contesta fatturazione eccessiva dei consumi e richiesta rimborso	Eni Gas S.p.A.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
331	Contesta diniego alla domanda contributo handicap	Comune di Calderara di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
327	Agenzia Intercenter	Intercenter	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
323	Opposizione a diniego accesso agli atti.	Comune di San Cesario	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
314	Richiesta chiarimenti in merito a contravvenzioni e ruolo Giudice di Pace...	Comuni vari	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

- segue - Enti locali non convenzionati

2008	Oggetto	Ente	Esito
311	Mancato riscontro del Comune di Ravenna in merito alla gestione delle spese di manutenzione straordinaria del canile e mancato rispetto della normativa su ulteriori questioni.	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
303	Mancata risposta a richiesta di chiarimenti indirizzata al comune di Cervia.	Comune di Cervia	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
296	Mancata risposta a proposta avanzata al Comune di Ravenna	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
283	Via belvedere, civici 1/15 E 50/70	Comune di Montecreto	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
269	Lapide martiri della Resistenza	Comune di Russi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
259	Consorzio strade vicinali.	Comune di Sasso Marconi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
249	Agevolazioni prima casa	Comune di Longiano	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
240	Denuncia inadempienze varie pa parte di Hera	Hera Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
217	Contesta motivazioni adottate da Hera riguardo alla richiesta di cremazione	Regione Emilia-Romagna	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
176	Concessione edilizia illegittima	Comune di Savignano sul Rubicone	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
167	Risarcimento danni provocati da alluvione	Comune di Comacchio	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
166	Richiesta di sostituzione recinzione pericolante che delimita parco comunale	Comune di Misano Adriatico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
165	Lamenta il "mancato rispetto del limite differenziale" rilevato da ARPA sugli impianti di condizionamento	Comune di San Giovanni in Persiceto ed ARPA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
156	Parere in ordine alla sanzione inflitta all'imprenditore subentrato al soggetto beneficiario di aiuti comunitari.	Comunità montana valle del santerno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
153	Contesta criteri applicazione tariffa rifiuti.	Hera	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue - Enti locali non convenzionati

2008	Oggetto	Ente	Esito
130	Discarica di Novellara	Comune di Novellara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
128	Via Zucchi San Lazzaro di Savena	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
91	Contestazione fattura e richiesta rateizzazione	Hera	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
90	Contesta importo fattura Enel a seguito del cambio contatore e la mancata lettura in automatico.	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
82	Mancato riscontro note su problematiche ambientali	Comune di Ravenna	Mancata collaborazione della P.A.
74	Inquinamento fognario	Comune di Rolo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
72	Riscatto alloggio	Comune di Cotignola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
58	Danni alla propria abitazione a seguito dell'aumento del traffico	Provincia di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

### STATO

2009	Oggetto	Ente	Esito
587	Mutuo bancario	Privato	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
582	Problematica Inps	Inps Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
564	Visita odontoiatrica insoddisfacente compiuta da studenti	università FE clinica odontoiatrica	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
547	Assenza per malattia: procedimento contro dipendente ritenuto assente.	Azienda USL inps medico fiscale	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
522	Contesta cartelle esattoriali relative a periodo in cui era in società e nonostante le somme siano state saldate alla chiusura della stessa.		informazioni su materie soggette alla difesa civica
508	Richiesta informazioni su modalità di tutela avverso attività del curatore fallimentare		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

482	Richiesta rimborso	Telecom Italia	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
478	Cartella riscossione Equitalia	AGENZIA DELLE ENTRATE	Pareri in materia amministrativa
477	Richiesta informazioni su servizio difensore civico	Stato	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
475	Richiesta interpretazione opzione contrattuale telefonia mobile ed impossibilità di leggere contratto in momento precedente alla stipula dello stesso	Call Center	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
466	Questione lavoro subordinato	Centro servizi amministrativi	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
454	Reclamo per consegna raccomandata.	Poste Italiane	informazioni su materie soggette alla difesa civica
452	Permesso di soggiorno.	Questura di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
446	Mancata risposta in merito a ritardo pagamento mandati ad associazione di promozione sociale		informazioni su materie soggette alla difesa civica
433	Rateo pensioni INPS	Inps Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
426	Riduzione potenza energia elettrica a causa di disguidi postali dovuti ad ENEL che ha registrato indirizzo errato	Enel	informazioni su materie soggette alla difesa civica
422	Mancata corresponsione del premio per laureati in corso	ERGO	Pareri in materia amministrativa

- segue – Stato

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
399	Nomina amministratore di sostegno	Tribunale di Modena	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
397	Violazione privacy		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
381	Inail		Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
370	Mancata emissione fatture gas a seguito di cambio gestore.	ENEL HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
357	Mancato rimborso ENEL		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
338	Diniego diritto accesso a procedura concorsuale universitaria	Università di Ferrara	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
336	Lamenta presunto mancato recapito materiale da distribuire via posta	Poste Italiane	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
335	Problematiche con fatture wind	Wind Infostrada	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
334	Informazioni su italiani all'estero	Stato	informazioni su materie soggette alla difesa civica
328	Richiesta informazioni	INPS Verona	informazioni su materie soggette alla difesa civica
327	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
326	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
325	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
324	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
323	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
322	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
319	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue – Stato

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
318	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
317	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
316	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
315	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
314	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
313	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
312	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
311	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
310	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
309	Minori	Procura Repubblica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
300	Ricorso bocciatura scolastica	Ipsia Galvani Reggio Emilia	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
299	Reclamo a Trenitalia per trasporto bicicletta pieghevole 55x56x27	Trenitalia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
293	Test alcolemico positivo e procedimento giudiziario	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	informazioni su materie soggette alla difesa civica
291	Informazioni sulla trasparenza azione amministrativa	Comune di Loiano	informazioni su materie soggette alla difesa civica
287	Graduatoria scuola statale	Scuola statale Imola	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
285	Contestazione cartella esattoriale		Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

- segue – Stato

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
274	Cattiva gestione situazione di emergenza	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
273	Mancata disattivazione enel gas	Enel gas	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
268	Revoca provvedimento di espulsione.	Prefettura di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
265	Contestazione cartella esattoriale	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
262	Impossibilità di rinnovo patente	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
261	Problematiche canone RAI	RAI	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
259	Mancata chiusura abbonamento TV	Garante contribuente Piemonte	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
257	Richiesta anticipo TFR per ristrutturazione abitazione	Poste Italiane Spa	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
252	Piombatura contatore acqua	SORGEA e Autorità Vigilanza servizi idrici	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
250	Contestuale doppia fatturazione energia elettrica da parte di due società	Sorgenia e Geri S.r.l.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
248	Revoca bocciatura della figlia	Istituto d Istruzione Superiore Enrico Mattei - S. Lazzaro	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
238	problematiche portabilità c/c.		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
231	Richiesta ulteriore contributo	Ministero Sanità	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
226	Problematica con Tim	Telecom	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
225	Mancato rimborso iscrizione	Istituto di Istruzione superiore Aldini Valeriani Alvisi - Sirani	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

- segue - Stato

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
201	Contesta fatture ENEL per fornitura di gas.	ENELGAS	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
199	Abusiva occupazione di casa		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
196	Problematiche legate al divorzio	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
189	Lamenta interpretazioni contrastanti da parte dell'INPDAP.	INPDAP	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
184	Problematica con Fastweb	Fastweb	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
176	Cartella esattoriale a seguito mancato versamento contributo ISVAP		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
171	Sanzione stradale	Arma Carabinieri	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
170	Richiesta informazione inps	Inps Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
164	Problematica telecom	Telecom	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
163	Mancata risposta a richiesta risarcimento danni	Anas Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
160	Scuola materna Argelato	Ascuola statale di Argelato	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
71	Chiarimenti Inps	Inps Lugo	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
48	Reclamo ferrovie stato	Trenitalia SpA	informazioni su materie soggette alla difesa civica
32	SPOSTAMENTO CAVI TELECOM	Telecom	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
30	Presunto comportamento diffamatorio		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
18	Lamenta la incompleta "liquidazione FIRR" da parte di ENASARCO	ENASARCO	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
17	Mancata erogazione pensione INPDAP	INPDAP	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
16	Disservizi Poste Italiane	Poste italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
4	Mancata assegnazione borsa di studio	Università di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
3	Fatturazione eccessiva gas e mancato accoglimento richiesta rateizzazione	ENELGAS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

- segue – Stato

<b>2008</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
390	Rateizzazione Equitalia	Equitalia	informazioni su materie soggette alla difesa civica
389	Danni provocati ad abitazione provocati da alta velocità	Consorzio Cavet	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
386	Reclamo everso modalità elevazione sanzione	Trenitalia spa	informazioni su materie soggette alla difesa civica
375	Reclami nei confronti di Trenitalia	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
354	Mancata attivazione fornitura Gas	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
353	Mancata erogazione indennità di disoccupazione	INPS	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
350	Mancato riscontro a richiesta riclassamento immobile	Agenzia del Territorio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
349	Richiesta rimborso canone RAI ex Legge finanziaria 2008	Garante del Contribuente del Piemonte	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
321	Mancata costituzione della posizione assicurativa, diniego al pensionamento, richiesta liquidazione somme versate	INPS ed INPDAP di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
320	Opposizione alla richiesta di restituzione somme indebitamente versate dall'INPS.	INPS Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
317	Convalida diploma infermieristico	Ministero spagnolo della educazione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
305	Rimborso iscrizione volontaria servizio sanitario nazionale	S.S.N.	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
286	Rimborso abbonamento Trenitalia	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
284	Mancato rimborso Enel	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
277	Impossibilità di pagare il bollo auto mediante lottomatica	ACI Ravenna e Ministero delle Finanze	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
276	Lamenta chiarimenti insufficienti in merito alle modalità di calcolo per la liquidazione del conto previdenziale	INPS	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
273	Riconoscimento infortunio Inail	INAIL E INPS	informazioni su materie soggette alla difesa civica

- segue – Stato

<b>2008</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
258	Esposto avverso Corpo Forestale dello Stato.	Corpo Forestale dello Stato Comando Provinciale Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
243	Mancata ammissione al Conservatorio di Bologna	Conservatorio di Musica di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
152	Mancata disattivazione fornitura elettricità e richiesta di ricevere copia fattura	Enel Energia S.p.A.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
122	Contesta addebiti su c/c da parte di Enel in quanto le rate non sono conformi al piano di rientro concordato	ENEL	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
84	Rimborso contributi previdenziali versati	INPDAP Bologna	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
48	Contesta fatturazione ENEL	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
<b>2007</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
358	Problematica circa soci attivi Cri	Croce Rossa Italiana	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
349	Contesta entità e presupposti del pagamento spese ripristino fornitura energia elettrica e chiede	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
263	Indennità di mobilità	INPS Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
242	Reclamo per mancata disattivazione contratto enel gas	ENEL GAS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**ENTI LOCALI CONVENZIONATI****PROVINCIA DI BOLOGNA**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
73/2009	Multa Polizia provinciale	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
12/2009	Mancata assunzione concorso pubblico e richiesta parere in merito ad altro concorso pubblico.	Pareri in materia amministrativa
10/2009	Mancato risarcimento danni provocati da fauna selvatica	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
6/2009	Mancata assunzione a seguito di riadeguamento della dotazione organica.	Pareri in materia amministrativa
232/2008	Controllo faunistico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**PROVINCIA DI RAVENNA**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
227/2009	Incidente stradale	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
192/2009	Tempistica verifica rendimento impianto termico.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
87/2009	Corsi volontari protezione civile.	informazioni su materie soggette alla difesa civica
391/2008	Istanza riesame accesso atti	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
387/2008	Istanza riesame accesso atti	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
358/2008	Costo rilascio copie Provincia di Ravenna	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
343/2008	lamentata inadeguatezza contratti di lavoro segnalati da C.P.I. in relazione alla sua patologia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
392/2008	Sanzione ICI	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
271/2008	Mancati controlli in merito a passo carraio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
126/2008	Disagi causati da lavori di ristrutturazione del vicino di casa	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**COMUNE DI BUDRIO**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
387/2009	Mancata acquisizione strada privata	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
245/2009	Incongruenze catasto urbano e richiesta pagamento sanzione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
131/2009	presunta difformità alla legislazione regionale e statale della convenzione stipulata dal Comune per la realizzazione di alloggi in proprietà.	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
361/2008	DIA in sanatoria e sanzione amministrativa. Lamenta le modalità di approccio dell'architetto del comune che avrebbe messo in dubbio le sue competenze professionali.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
281/2008	Disagi a causa del passaggio di mezzi pesanti	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
160/2008	Fognatura via Bianchi Budrio	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
190/2008	Esposto relativo ad irregolarità nello scarico di acque nere in via Moro 12 in Comune di Budrio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**COMUNE DI CASALECCHIO DI RENO**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
267/2009	Multa per non avere tenuto bidoni dell'acqua degli orti secondo quanto previsto dall'ordinanza del dirigente comunale	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
158/2009	Situazione economica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
80/2009	Contesta sanzioni accessorie rispetto a quelle già decise dal Giudice di Pace in merito in merito ad un ricorso relativo ad una multa (photored).	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
65/2009	Sanzione stradale	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
35/2009	Accesso agli atti	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
344/2008	Accesso atti concorso	Pareri in materia amministrativa
270/2008	Assegni versati a famiglia per pagamento affitto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
209/2008	Accesso skate park non regolamentato	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
106/2008	Richiesta danni incidente stradale	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
193/2007	Reclamo avverso creazione variante	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**COMUNE DI CREVALCORE**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
322/2008	Richiesta chiarimenti al comune di Crevalcore in merito alla eventuale realizzazione di parcheggi e cambio destinazione d'area.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
227/2008	Fossa biologica	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**COMUNE DI PIEVE DI CENTO**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
356/2008	Ristagno acqua cimitero	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

**COMUNE DI SALA BOLOGNESE**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
511/2009	Diniego di accesso agli atti opposto a Consigliere comunale	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
111/2009	contestazione fattura a seguito rottura contatore	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
70/2009	Contestazioni criteri adottati per il calcolo della tariffa delle luci votive da parte di consigliere comunale	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
383/2008	Contributi metano	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

**COMUNE DI ZOLA PREDOSA**

<b>Numero</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Esito</b>
290/2009	Rinnovo carta identità elettronica	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
161/2009	Sanzione per mancata custodia cane	informazioni su materie soggette alla difesa civica
79/2009	Contestazione fattura.	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
78/2009	richiesta parere in merito a certificazioni per visite mediche e permessi richiesti .	Pareri in materia amministrativa
51/2009	Mancata esenzione ICI pertinenza prima casa	Pareri in materia amministrativa
11/2009	Mancato ripristino scoli acqua	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

## CASI DI PARTICOLARE RILIEVO

Oltre al caso di cui all'allegato 4 si ritiene di segnalare i casi seguenti.

### *Tempistica Rinnovo Patenti di Guida*

Due cittadini hanno lamentato lunghi tempi di attesa per effettuare le visite mediche per il rinnovo della patente, con la conseguenza di restare senza patente per alcuni mesi. Il Difensore civico è intervenuto presso le commissioni mediche, che hanno ridotto i tempi di attesa, e ha interessato la Direzione Generale Sanità. È emerso che i ritardi sono dovuti all'aumentata attività di controllo diretta a prevenire gli incidenti stradali e al conseguente maggior carico di lavoro delle commissioni. A seguito del nostro intervento sono stati forniti indirizzi per la gestione degli appuntamenti in relazione alle scadenze delle patenti.

### *Fermo amministrativo su autovettura già venduta ed annullamento dei relativi oneri*

Un cittadino destinatario di una sanzione per violazione al codice della strada aveva ottenuto dal Giudice di Pace l'annullamento di una parte. Equitalia ha tuttavia notificato una cartella esattoriale per interessi e sanzioni preavvertendo il cittadino del fermo amministrativo sull'autovettura, nel frattempo già venduta. A seguito del nostro intervento Equitalia ha precisato di avere già effettuato lo sgravio delle somme annullate dal Giudice di Pace e che le somme contestate corrispondevano alla parte rimanente. Ha annullato il fermo amministrativo previa esibizione del certificato di proprietà.

### *Rimozione autovettura da parcheggio interno all'Arcispedale Sant'Anna di Ferrara*

Una signora affetta da invalidità di tipo motorio e con autovettura munita dell'apposito contrassegno ha collocato la propria auto in area vietata, nel parcheggio di un ospedale. L'autovettura è stata rimossa.

Il codice della strada, proprio per evitare i disagi ai cittadini che hanno difficoltà di deambulazione, prevede che le autovetture munite di contrassegno siano spostate e non rimosse. L'interessata ha ottenuto il rimborso delle spese di rimozione, inoltre la direzione dell'ospedale si è impegnata a destinare ulteriori posti alle persone disabili.

Un caso analogo avvenuto invece in altro ospedale ha avuto un diverso epilogo. Anche in tal caso sono state fornite ampie e motivate spiegazioni sull'inapplicabilità della normativa alle aree private - benché di uso pubblico - dell'ospedale, il quale aveva provveduto con apposita navetta a garantire un accesso facilitato agli utenti disabili.

### *Rettifica importo canone di concessione a causa di erroneo rilevamento di misure*

Un cittadino ha chiesto l'intervento del Difensore contestando l'aumento del canone di concessione di un deposito agricolo in prossimità di un fiume. La verifica effettuata dal Consorzio di Bonifica sulle misure dell'area occupata ha consentito di rideterminare il canone per un importo di Euro 372,00 in luogo di Euro 1.260,00.

### *Trattenute sulla pensione*

Una cittadina si è rivolta al Difensore civico lamentando che l'INPS pretendeva il recupero delle somme indebitamente versate negli anni 2001-2004 alla madre nel frattempo deceduta. Dall'esame della questione è emerso il diritto del beneficiario a non restituire quanto erroneamente ricevuto in quanto l'errore non gli era imputabile. L'INPS ha accolto la tesi del Difensore civico rinunciando all'intero importo inizialmente richiesto.

*Diniego contributo handicap*

Il padre di una ragazza disabile ha contestato il diniego al contributo per l'acquisto di una autovettura destinata al trasporto della figlia presentata oltre il termine. Il ritardo però era dovuto ai tempi occorrenti alla Commissione Medico Ospedaliera per l'accertamento dell'handicap.

L'Amministrazione ha rivisto la propria posizione e non ha considerato decaduti i termini per l'accesso ai benefici richiesti.

*Lavori di manutenzione alloggio ACER*

Un assegnatario di un alloggio ACER ha denunciato la presenza di muffa nell'appartamento, la necessità di dare la giusta inclinazione al balcone per lo scarico dell'acqua piovana ed altre piccole opere edili.

A seguito dell'intervento, ACER ha incaricato una ditta privata che ha eseguito gli interventi necessari.

*Mancato funzionamento biglietteria automatica e multa su treno regionale*

Un passeggero ha evidenziato l'impossibilità di procurarsi il biglietto ferroviario in partenza dalla stazione di Molinella a causa degli orari molto limitati di apertura della biglietteria.

A seguito dell'intervento, la richiesta diretta ad ottenere l'annullamento della multa non è mai stata accolta, ma è stato disposto un allungamento degli orari di apertura della biglietteria al fine di evitare il ripetersi di situazioni simili.

---

---

**COMUNICATO REDAZIONALE**

Si comunica che con Legge regionale 6 luglio 2009, n. 7 (pubblicata nel BUR n. 117 del 7 luglio 2009) il Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna, dal 1 gennaio 2010, è redatto esclusivamente in forma digitale e consultabile on line. La Regione Emilia-Romagna garantisce l'accesso libero e gratuito a tutti i cittadini interessati tramite il proprio sito **<http://bur.regione.emilia-romagna.it>**

La consultazione gratuita del BURERT dal 1 gennaio 2010 è garantita anche presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e le Biblioteche della Regione e degli Enti Locali.

Presso i Comuni della Regione è inoltre disponibile in visione gratuita almeno una copia stampata dell'ultimo numero. È sempre possibile richiedere alla Redazione del BURERT l'invio a mezzo posta di una copia della pubblicazione dietro apposito pagamento in contrassegno.