

ATTI PARLAMENTARI

XV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII

n. 1/11

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA

(Anno 2006)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione Liguria

Trasmessa alla Presidenza il 2 aprile 2007

PAGINA BIANCA

INDICE

Piano di distribuzione

Ringraziamenti

Organico

Introduzione

-Il Diritto di Accesso

-I RAPPORTI CON I CITTADINI

-LE RICHIESTE DEI CITTADINI

-LA SANITA'

-GLI INTERVENTI DI UFFICIO

CONCLUSIONI

*-P.d.L. "Norme in materia di difesa civica e istituzione del
Difensore civico nazionale"*

RIFERIMENTI NORMATIVI

PAGINA BIANCA

PIANO DI DISTRIBUZIONE

La Relazione del Difensore Civico regionale va inviata annualmente, entro il 31 marzo, al Presidente ed ai membri del Consiglio Regionale (art. 8 L.R. 5 agosto 1986 n. 17).

Altrettanto per quanto riguarda i Presidenti della Repubblica, del Senato e della Camera dei Deputati (art. 16 della Legge 15 marzo 1997, n. 127, modificata dalla Legge 191/98).

Il testo della Relazione viene anche inviato al Presidente della Giunta Regionale, agli Assessori regionali, a tutti gli Enti derivati dalla Regione, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Aziende Ospedaliere.

La Relazione è altresì destinata alle Province, ai Comuni ed alle Comunità Montane oltre che alle Amministrazioni periferiche dello Stato, agli Enti assistenziali e previdenziali, alle Agenzie pubbliche di servizio, all'Università ed alle Autorità scolastiche.

Per quanto di interesse la Relazione è inviata alle Associazioni di volontariato che operano a tutela dei cittadini, dei consumatori e per prevenire eventuali situazioni di bisogno.

RINGRAZIAMENTI

Ringrazio quanti hanno collaborato al fine della raccolta e della classificazione dei documenti e della legislazione.

Ringrazio inoltre gli Organi di stampa e di informazione che hanno sempre testimoniato lo sforzo compiuto nei confronti dei cittadini più deboli e bisognosi.

ORGANICO

L'organico del Servizio del Difensore Civico della Regione Liguria, al momento della stesura della presente Relazione, risulta così composto:

<i>Dott.ssa Fabrizia Dassori</i>	<i>Dirigente del Servizio</i>
<i>Dott. Avv. Luigi Pincin</i>	<i>Funzionario P.O.</i>
<i>Sig.ra Maria Luisa Casaccia</i>	<i>Funzionario</i>
<i>Sig.ra Maria Paola Franciois</i>	<i>Funzionario</i>
<i>Sig.ra Cerroni Loredana</i>	<i>Segreteria</i>
<i>Sig.ra Farinelli Monica</i>	<i>Segreteria (dal marzo 2007)</i>
<i>Sig. Teso Mauro</i>	<i>Segreteria</i>

Nella Relazione relativa all'anno 2001 l'allora Difensore Civico rilevava con soddisfazione come fossero state accolte le proprie lamentele in ordine all'insufficienza dell'organico rispetto alle effettive necessità dell'Ufficio. Dava, quindi, atto, che, con l'apporto di nuovo personale la situazione aveva subito un netto miglioramento e l'Ufficio era stato posto in condizioni "di svolgere senza difficoltà il proprio lavoro".

Purtroppo, tra il 2005 ed il 2006 si è verificata una netta inversione di tendenza, col trasferimento ad altri Uffici di ben un Funzionario e di due coadiutori della Segreteria.

Nelle more della stampa della presente Relazione è stata assegnata a questo Servizio una collaboratrice sì che l'organico, di cui era stata segnalata l'insufficienza, appare ora in grado di sopperire alle necessità della Segreteria, che costituisce un servizio essenziale, considerata la molteplicità dei compiti su di essa gravanti (segreteria personale del Difensore Civico e tenuta dell'agenda appuntamenti, front office, Protocollo, gestione delle pratiche in arrivo ed in partenza, archivio, trascrizione lettere e gestione dei contatti telefonici con l'utenza ed altro).

Tali compiti, nell'ultimo anno, erano stati svolti dallo scarso personale presente che, con lodevole competenza e spirito di servizio è riuscito a gestire le molte incombenze dell'Ufficio Segreteria.

INTRODUZIONE

Nella mia precedente relazione, relativa a soli due mesi di attività, avevo rilevato come l'anno 2005 fosse stato contrassegnato da una notevole riduzione di accessi all'Ufficio. La mancanza, per un anno, di un Difensore Civico aveva portato, nonostante gli encomiabili sforzi della Dirigente e del personale tutto, ad una "disaffezione" dal Servizio. Dopo un anno posso, invece, registrare un consistente aumento delle richieste di intervento, sì che nel corso del 2006 le pratiche aperte sono state 675 con un aumento percentuale del 40% rispetto all'anno precedente.

Tale dato numerico, tuttavia, non fornisce l'esatta misura dell'impegno dell'Ufficio. Ai nuovi procedimenti ne vanno, infatti, aggiunti numerosi altri, pregressi, ma tutt'ora attivi, per continui aggiornamenti ed ulteriori richieste, che ne impediscono la chiusura. Non va trascurata, inoltre, la circostanza delle numerosissime richieste che provengono, impropriamente, da cittadini che, equivocando sul termine "Difesa" continuano a ritenere questo Ufficio deputato alla risoluzione di qualsiasi problema, sia esso giudiziario, familiare o politico.

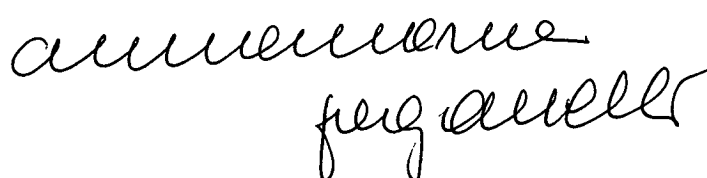
Parimenti, assai intenso è il traffico telefonico, il quale costituisce un impegno notevole soprattutto per tutti i funzionari cui vengono sottoposti i più svariati quesiti, che trovano puntuale e esauriente risposta.

Nonostante ciò, si ritiene che questo Istituto non abbia ancora spiegato tutte le proprie potenzialità e possa svolgere ulteriori, proficue attività nei confronti e nell'interesse dei Cittadini.

Proprio per far loro conoscere le possibilità offerte è stata iniziata una attività di propaganda, costituita, finora, da "spot" sulle emittenti televisive locali e da manifesti affissi presso tutti i Comuni ed altri luoghi di aggregazione. E' stato, altresì, svolto un incontro presso la Comunità Montana dell'Alta Valle Scrivia, alla presenza di tutti i Sindaci del comprensorio. Tale incontro si è rivelato un'ottima esperienza, data la possibilità di ascoltare anche i punti di vista e le problematiche degli Amministratori dei Comuni dell'entroterra e non solo quelle dei loro concittadini. Sono stati programmati incontri con gli studenti delle scuole per conversazioni e dibattiti sulla legalità e sui diritti e doveri reciproci.

Un positivo riscontro hanno avuto le iniziative d'ufficio, e numerosissimi cittadini, con scritti e telefonate hanno espresso il loro apprezzamento. Alla luce del lavoro svolto, ritengo di dover ancora, in futuro, utilizzare tali modalità, al fine di evidenziare le zone d'ombra che tutt'ora affliggono i cittadini.

Annamaria Faganelli



- *Il Diritto di Accesso*

I principi di trasformazione e pubblicità dell'azione amministrativa hanno trovato il primo riconoscimento attraverso la normativa della Legge 241/1990, la quale ha superato l'impostazione che riteneva la segretezza come regola dell'azione della Pubblica Amministrazione e la loro pubblicità come l'eccezione.

Con la Legge 241/1990, regola generale è diventata la pubblicità degli atti e viene consentito (art. 22 Legge citata) *“...omissis...a chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi...omissis...”* Senza entrare qui nell'ampia discussione sulla valenza e l'estensione del termine *“documenti”*, sulle varie forme di accesso, né sulle ipotesi di documenti esclusi dall'ostensione, per quanto riguarda l'Ufficio del Difensore Civico Regionale basti ricordare che, già prima della riformulazione, ad opera della Legge n. 15/2005 dell'art. 25 c.4 della enunciata L. 241/1990, l'art. 15 della Legge 340/2000 aveva introdotto una forma di tutela

definita “giustiziale”, laddove prevedeva la possibilità di ricorrere in via amministrativa, contro il rifiuto – espresso o tacito – di accesso, al Difensore Civico Regionale.

Il problema dell'accesso per tale motivo costituisce uno dei momenti fondamentali ed impone una seria riflessione sulla situazione attuale.

Se l'accesso ai documenti ha essenzialmente la funzione di rendere trasparente l'operato dei pubblici poteri, la situazione di fatto non si esaurisce nel rapporto tra Istante e Pubblica Amministrazione detentrica del “documento”. Infatti, i documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni possono riguardare – e spesso riguardano – il segreto e la riservatezza di altre persone. Di qui, la necessità di coordinare i principi relativi all'accesso con la normativa relativa alla tutela della privacy.

Il regolamento, che per gran parte recepisce regole consolidate, elaborate dalla giurisprudenza, introduce, così, normativamente, il concetto di “*contro interessato all'accesso*”.

E' pacifico che l'identificazione del *contro interessato* (contrariamente a quanto avviene nel processo) non sia onere del richiedente, bensì dell'Amministrazione cui viene rivolta la richiesta. Sulla stessa grava, pertanto, l'obbligo di verificare se, in relazione al contenuto della domanda, all'oggetto ed al contenuto degli atti concessi, sussistano soggetti titolari dell'opposto diritto alla riservatezza. A questi soggetti, non menzionati dalla Legge 241/1990, ma dalla giurisprudenza dedotti dall'art. 24 C.C. e che si qualificano come soggetti individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, i quali dall'esercizio del Diritto di accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza, deve essere data comunicazione dell'istanza di accesso. A seguito di ciò essi possono, entro 10 giorni, presentare una motivata opposizione. Da qui, due ordini di problemi: in primo luogo, considerato il termine di 30 giorni entro il quale il procedimento deve essere concluso, nel silenzio della Legge, va stabilito se il periodo entro il quale deve essere individuato il contro interessato e concesso il termine di 10 giorni per le contro deduzioni, deve considerarsi come

sospensione o come interruzione del menzionato termine di 30 giorni. Non è, questa, una questione irrilevante, in quanto, nel primo caso il decorso del termine si arresta e ricomincia al verificarsi dell'evento sì che il periodo già trascorso si somma al nuovo; nel secondo, il periodo di tempo decorso si azzerà e ricomincia a decorrere al verificarsi dell'evento.

Aderendo alla più recente ed autorevole interpretazione dottrinale, questo Ufficio ritiene che il sub procedimento (per l'individuazione del contro interessato e la concessione dei tempi per l'opposizione) debba considerarsi come sospensivo, sì che il termine dei 30 giorni dovrebbe ricominciare a decorrere dal momento della ricezione dell'opposizione.

Si apre, a questo punto, il problema della valutazione della richiesta di accesso in relazione alla, motivata, opposizione del contro interessato. Poiché la norma non fornisce uno strumento di misura, il quale sarebbe, del resto, impossibile, l'unico criterio valido appare quello tratto dai principi generali: di norma il diritto a conoscere prevale su

quello alla riservatezza e recede solo di fronte ad altro diritto (alla riservatezza) almeno di rango pari; perché già qualificato tale dalla Legge, o perché l'interesse che muove il richiedente appare, nel bilanciamento, non maggiormente meritevole di tutela.

L'indagine, se pure necessariamente limitata, sulla normativa del diritto di accesso, evidenzia come permangano notevoli elementi di incertezza in tema di interpretazione e di applicazione alle fattispecie concrete. Soccorre, come del resto già in passato, la giurisprudenza dei Tribunali Amministrativi, cui è necessario riferirsi ogni qual volta si presentino all'esame situazioni di non immediata soluzione.

1-1 *L'accesso dei Consiglieri Provinciali e Comunali*

Non può trascurarsi un accenno al diritto di accesso dei Consiglieri Provinciali e Comunali disciplinato dall'art. 43 c. 2 Dlg. 267/2000, il quale recita “...*i Consiglieri Comunali e Provinciali hanno diritto di ottenere dagli uffici, rispettivamente del Comune o della Provincia nonché dalle loro Aziende ed Enti dipendenti, tutte le notizie ed informazioni in loro possesso utili all'espletamento del loro mandato...*” Si tratta di un nettissimo diritto all'informazione, finalizzato non solo a rendere trasparente l'attività della Pubblica Amministrazione, ma a consentire al Consigliere l'effettivo esercizio del proprio mandato.

Tale accesso qualificato, che si definisce come *munus* si estende a tutte l'attività amministrativa, salva la possibilità di una regolamentazione che, stabilendone le modalità, eviti intralci all'attività degli uffici.

Nel corso del 2006 si sono avute varie richieste di accesso da parte di Consiglieri di alcuni Comuni, cui l'Ente non aveva fornito le risposte richieste. Considerata la

legittimità delle istanze, si è dato corso al procedimento, il quale si è concluso positivamente.

A partire dal luglio 2006, si è tuttavia verificata una situazione del tutto anomala, che ha meritato - e merita - un'attenta riflessione. Sono pervenute a questo Ufficio, nel volgere di pochi mesi, da parte di un Gruppo Consiliare di opposizione di un Comune della Riviera di Ponente otto istanze inerenti l'accesso agli atti di numerosissimi documenti alcuni dei quali anche indicati in modo generico ed a prima vista di scarsa rilevanza. Tali istanze, proprio per la loro entità, creavano evidenti disagi alla Amministrazione, la quale non sembrava in grado di far fronte a tale mole di richieste e pertanto non forniva, nei termini, le risposte dovute. Poiché tale situazione faceva presumere l'utilizzo improprio di un mezzo consentito, per fini diversi da quelli ai quali la norma lo preordinava, si è ritenuta opportuna la convocazione di tutte le parti interessate, al fine di valutare le reciproche posizioni, invitando altresì il Sindaco a dotare l'Ente o ad aggiornare il Regolamento relativo all'accesso e chiarendo ai ricorrenti come il divieto degli atti emulativi sia un principio generale dell'ordinamento giuridico.

- I RAPPORTI CON I CITTADINI

I cittadini si rivolgono a questo Ufficio con lettere, e-mail o presentandosi personalmente. In quest'ultimo caso, le modalità di approccio sono e debbono essere, connotate da estrema disponibilità e del tutto informali. La maggior parte delle persone che si rivolgono all'Ufficio, appartengono a categorie deboli e prive di adeguati strumenti culturali o comunque con basso tasso di scolarizzazione. A questi soggetti, i quali si percepiscono come indifesi di fronte ad apparati che paiono loro estranei se non addirittura ostili, deve prestarsi la massima attenzione, sia per evidenziare i loro diritti che per rendere chiaro come tutto il sistema non sia diretto ad opprimere i singoli, sia, infine, per suggerire i più opportuni rimedi.

L'accoglienza, pertanto, deve essere cordiale e amichevole, sì da creare un clima di fiducia, tale da consentire un incontro il più possibile sereno.

I cittadini vengono, quindi, accolti con la massima disponibilità: il primo approccio avviene con la Segreteria, la

quale provvede ad ascoltare le loro doglianze ed a redigere una scheda con la loro istanza. Vengono successivamente ascoltati dal Difensore Civico e/o da un funzionario a ciò incaricato.

In questo modo di procedere, fondamentale è l'utilizzo di un linguaggio chiaro e scevro da termini tecnici. Ascoltare, in questo senso, significa entrare in un rapporto di empatia con il soggetto, vale a dire sperimentare il disagio dell'altro come fosse il proprio creando, così, nell'Istante, la sensazione di sentirsi accolti e quindi, di essere in condizione di sicurezza. Proprio per creare tale situazione, l'uso di termini comprensibili e chiari, oltre che l'atteggiamento tutto, deve essere adeguato all'interlocutore, così che il linguaggio, che potrebbe essere una barriera, costruisce, invece, un ponte fra gli individui.

Non tutte le istanze possono avere un seguito. Talvolta, equivocando sul termine, questo Ufficio viene, confuso con la difesa d'ufficio in sede giurisdizionale o con il *gratuito patrocinio*, sicché vengono prospettati problemi di natura penale o civile, soprattutto condominiali o familiari e/o

minorili. Tutte le persone, comunque, vengono ascoltate, indirizzate agli Uffici competenti, consigliate sui possibili rimedi.

Il clima sereno ed informale dell'Ufficio ha, comunque, riscontri negli utenti del Servizio che spesso manifestano, con lettere, telefonate o presentandosi di persona il loro apprezzamento per il trattamento ricevuto. Significativa in tal senso la conclusione di una lettera ricevuta da parte di un cittadino che dichiara “...*noi tutti in Italia ci auguriamo di trovare dei prestatori di Servizi Pubblici quali voi siete...*”

La maggior parte delle istanze provengono dagli abitanti di Genova e dei Comuni dell'Hinterland. Per favorire l'accesso anche ai cittadini residenti in zone più lontane dalla Sede centrale di Genova, da tempo sono state organizzate sedi decentrate sul territorio della Regione, presso le quali, a scadenze fisse, la Dirigente del Servizio ed i tre funzionari, garantiscono la loro presenza in modo da rendere il servizio più vicino agli utenti e raccogliere in loco le loro istanze. Un'attività di tale genere comporta, per tutto l'Ufficio, un notevole impegno.

Nella tabella che segue sono riportati: l'indicazione delle sedi, dei giorni di ricevimento e gli orari in cui i Funzionari sono presenti nelle sedi decentrate stesse, come indicati anche nei depliant inviati a tutte le Amministrazioni Provinciali, i Comuni e le Comunità Montane della Regione Liguria.

1° Venerdì	Imperia Arenzano	presso il Palazzo della Provincia dalle ore 9,30 alle ore 12,30 Via Verdi n. 49 canc. dalle ore 9,30 alle ore 12,30
2° Venerdì	Sarzana	presso l'U.R.P del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
3° Venerdì	La Spezia	c/o Liguriainforma Point C.so Cavour 40 La Spezia 9,30-12,30
	Savona	presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
4 Venerdì	Chiavari	presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30

- LE RICHIESTE DEI CITTADINI

Le domande dei cittadini, considerata la vastità delle competenze del Difensore Civico, riguardano i temi più eterogenei: alcuni settori dell'attività amministrativa peraltro, sono più frequentemente oggetto di ricorsi e doglianze e rappresentano, pertanto, i punti di maggior criticità del sistema.

I rapporti degli assegnatari con l'A.R.T.E. sono spesso oggetto di esposti e riguardano la mancata manutenzione degli immobili o i danni ai singoli alloggi, mai riparati nonostante formali e reiterate richieste di intervento; domande inevase di cambio alloggio in dipendenza della mutata composizione del nucleo familiare e/o per altre esigenze. Problema di notevole impatto sugli inquilini — assegnatari risulta essere quello della messa in vendita, da parte dell'Agenzia, degli alloggi, per i quali i prezzi sono stati fissati con riferimento ai valori correnti di mercato.

Numerosi assegnatari, residenti in zone di pregio, hanno lamentato come i prezzi, così determinati, superino di gran lunga le loro capacità economiche, rendendo loro impossibile l'acquisto dell'immobile attualmente occupato e temono, così, di rimanere privi di abitazione.

Tale situazione, appare poco equa, tenuto conto delle finalità sociali e non meramente economiche dell'Edilizia popolare, quando la vendita avviene in danno di soggetti particolarmente deboli, in ragione dell'età e di scarse possibilità economiche e pertanto impossibilitata e reperire una diversa situazione abitativa.

L'intervento del Difensore Civico, il quale chiedeva particolare attenzione a casi tanto delicati, non ha sortito alcun risultato, in quanto l'A.R.T.E. ha precisato che i prezzi stabiliti sono stati oggetto di un accordo fra le parti interessate.

Da altri cittadini è stato fatto presente come alcuni alloggi di proprietà A.R.T.E. siano tuttora disabitati,

nonostante le numerose richieste di assegnazione rivolte all'Ente.

Anche nei confronti degli Enti Previdenziali (I.N.P.S. I.N.P.D.A.P. ecc.) sono stati svolti numerosi interventi, al fine di segnalare disguidi e ritardi nella definizione delle pratiche.

I ritardi, talora notevolissimi, nel pagamento delle indennità di espropriazione da parte di alcuni Comuni ed Enti (A.N.A.S.) hanno dato luogo a procedimenti defatiganti, che hanno richiesto numerosi solleciti e talora anche incontri congiunti con i Responsabili dei Procedimenti ed i cittadini esponenti.

Da alcuni cittadini della Riviera e dell'entroterra, sono pervenute doglianze in ordine a problematiche edilizie, ambientali, di regolamentazione della circolazione stradale, di inquinamento elettromagnetico, conseguente all'installazione di antenne per la telefonia mobile e, più in generale, segnalazioni di mal governo del territorio.

Su iniziativa degli interessati (Curie Vescovili della Regione Liguria) sono state aperte numerose pratiche al fine di sollecitare i Comuni agli adempimenti previsti dalla l.r. n. 4/1985 la quale prevede il versamento di una percentuale degli oneri di urbanizzazione secondaria agli Enti religiosi che ne facciano richiesta.

Oltre a quelli sopramenzionati, numerosi sono stati gli esami congiunti, realizzati tra cittadini e Pubblici Amministratori, al fine di chiarire punti controversi delle procedure adottate o comunque dirimere controversie, svolgendo, quando fosse opportuno, un'opera di mediazione che consentisse di evitare ricorsi in sede giurisdizionale. Tale facoltà, attribuita dalla legge regionale istitutiva, presenta particolare interesse, in quanto si inquadra nella tendenza, sempre più diffusa in ogni settore del Diritto, di appianare stragiudizialmente i conflitti, evitando il moltiplicarsi dei ricorsi e l'acuirsi della conflittualità. Tale attività, estesa ormai a numerosissime situazioni, si concreta nell'aiuto fornito ai cittadini per reagire a situazioni effettivamente o potenzialmente dannose, o come tali percepite, in modo nuovo e diverso

dalla lite giudiziaria, accrescendone la competenza sociale e la capacità di superare difficoltà relazionali, ed istituisce, così, canali di comunicazione tra le diverse componenti della Società.

Di seguito riporto alcuni casi, fra i molti seguiti dall'Ufficio, che possono rappresentare le varie tipologie di intervento:

La signora A.R., cittadina genovese, si è rivolta al Difensore Civico facendo presente che - madre di un minore portatore di handicap grave accertato dalla Asl Genovese ed in conseguenza di ciò esente da ogni contributo per farmaci ed esami - non riusciva ad ottenere dall'Azienda Mobilità e Trasporti un abbonamento mensile a prezzo ridotto in quanto la predetta Azienda per il rilascio del suddetto abbonamento richiedeva la percentuale di invalidità riconosciuta al minore; percentuale, però, che la Asl alla quale la signora la richiedeva non poteva fornirle in quanto, normalmente, nei minori di anni 18, la valutazione dell'invalidità non viene espressa in termini di riduzione percentuale della capacità lavorativa come, invece, succede per gli adulti. Ritenendo la richiesta del tutto legittima, il nostro Ufficio si è prontamente attivato sia con AMT che con l'Ufficio competente dell'Azienda Sanitaria Locale e dagli stessi ha ottenuto piena disponibilità e collaborazione tanto che, a distanza di poco tempo dall'avanzamento della predetta richiesta, la Asl ha comunicato al Difensore Civico di aver provveduto ad effettuare una valutazione percentuale dell'invalidità civile del minore. In conseguenza di ciò l'Ufficio dell'AMT ha concesso al figlio della signora l'abbonamento a prezzo ridotto e la richiedente ha ringraziato per l'intervento.

Il signor P.G., residente a Genova, esponeva, nel corso di un colloquio presso quest'Ufficio, la problematica riguardante il proprio figlio, affetto da tetraparesi spastica, al quale era venuta a mancare la possibilità di continuare a fare fisioterapia a casa; terapia, peraltro, già autorizzata dal Dipartimento delle Cure Primarie dell'Azienda Sanitaria 3 Genovese che però non l'aveva più autorizzata in quanto - aveva comunicato telefonicamente all'interessato - erano venuti a mancare i finanziamenti. L'interessato, che aveva già fatto presente con una nota all'Assessorato alla Salute quanto fosse importante per il figlio poter continuare a fare fisioterapia a casa, chiedeva un intervento del nostro Ufficio al fine di riuscire a continuare il trattamento fisioterapico a domicilio.

L'Ufficio ha svolto un sollecito intervento sull'Urp e sull'Unità Operativa Assistenza Disabile della Azienda Sanitaria e, sollecitamene ha avuto notizia che - nelle more della attivazione del Fondo Regionale della Non Autosufficienza -finalizzato al finanziamento dell'assistenza territoriale domiciliare, a far data dall'anno 2007, avrebbe autorizzato forme di assistenza indiretta a

favore dei celebrosi gravi. L'interessato informato dell'esito positivo dell'intervento ha ringraziato sentitamente.

La signora R.C., residente in Spagna, si è rivolta al nostro Ufficio facendo presente di non riuscire ad ottenere da un Comune del levante ligure un certificato di nascita internazionale per riuscire a contrarre matrimonio da italiana in Spagna, così come richiestole dal Consolato Spagnolo.

Il nostro Ufficio è prontamente intervenuto sul predetto Comune il quale sollecitamente ha informato il Difensore Civico di aver provveduto ad inviare i richiesti certificati all'interessata che ha ringraziato sentitamente per il risultato ottenuto.

S.E. si è rivolta al Difensore Civico regionale perché l'Inps territorialmente competente aveva respinto una domanda di liquidazione di rate di pensione maturate e non riscosse fondando la reiezione sull'asserita invalidità del rapporto di parentela intercorrente tra la richiedente e la deceduta. In effetti la deceduta era la cugina della

madre della richiedente e quindi il rapporto di parentela, debitamente comprovato, legittimava la richiesta. Infatti con il puntuale richiamo della normativa di riferimento l'intervento del Difensore Civico ha avuto esito favorevole e solutorio.

R.T. riceve inopinatamente da un Comune campano una sanzione amministrativa ovvero la classica multa per un presunto divieto di sosta. R.T. riferisce di non essere mai stato nel Comune ove sarebbe avvenuta l'infrazione e pur di evitare aggravii di sanzione e perdite di tempo prezioso si dichiara disposto a pagare quanto, in realtà, non dovuto. Anche in questo caso attraverso una paziente ricerca, un numero considerevole di telefonate e molti fax, si riesce a risolvere la problematica con viva soddisfazione dell'utente. Questo tipo di situazioni (e cioè sanzioni amministrative inflitte per mero errore ad automobilisti che non sono mai stati nel luogo della asserita infrazione) si verificano con discreta frequenza e, anche se la competenza del Difensore Civico non le comprenderebbe ciononostante si interviene con risultati statisticamente confortanti. Si evitano pertanto ai cittadini innumerevoli disagi (risparmio di tempo, denaro e stress) e si

prevengono ricorsi difficilmente proponibili in località lontane con un maggiore intasamento degli uffici dei Giudici di pace e delle Prefetture.

B.A. aveva ricevuto moltissime (più di una decina) richieste di pagamento dalla RAI sul presupposto del possesso di un apparecchio TV che B.A. aveva da sempre sostenuto di non possedere; forti indizi favorevoli all'interessato derivano dal fatto che lo stesso aveva espressamente invitato i competenti organi di controllo a verificare presso la propria abitazione l'assenza di un apparecchio televisivo; altra circostanza non trascurabile derivava da un altro elemento concreto: e cioè che nella zona ove era residente B.A. le onde di frequenza radiotelevisive non pervengono con facilità. Anche questo, e cioè la insistenza della RAI a pretendere il pagamento della tassa di possesso sulla sola presunzione che in tutte le case degli italiani debba comunque esserci almeno un apparecchio televisivo, è un problema, in realtà, di carattere più generale, diffusissimo per la soluzione del quale il Difensore Civico si batte da tempo ma che non può ritenersi risolto in toto. La RAI caso per caso contattata difende la propria strategia sostenendo di non avere altro mezzo per ottenere il pagamento della tassa in oggetto se non quello della insistenza epistolare che pur talvolta

sconfina in missive dal tono vagamente intimidatorio. Comunque nel caso segnalato la RAI stessa si è impegnata a non insistere più con il cittadino recependo dopo le innumerevoli risposte dello stesso l'invito del Difensore Civico a soprassedere.

G.G. si è rivolto al Difensore Civico regionale perché il Corpo di Polizia Municipale del Comune di R. aveva inflitto una sanzione amministrativa per infrazione al codice della strada riferita ad un autoveicolo già intestato a G.G., ma che al momento della presunta infrazione risultava a tutti gli effetti, e da molto tempo, demolito come da inconfutabile documentazione, faticosamente reperita dall'interessato. La segnalazione di tale demolizione era stata regolarmente inviata a più riprese via fax e per raccomandata dal Signor G.G. al Comando di Polizia Municipale sopra indicato senza riscontro alcuno: pertanto non solo non si era provveduto ad alcun annullamento ma il competente Concessionario per la riscossione dei Tributi aveva già iscritto nel ruolo esecutivo l'importo reclamato con conseguente maggiorazione di interessi di mora, compensi di riscossione coattiva e diritti di notifica.

L'intervento del Difensore Civico ha consentito una rapida soluzione della pretesa creditizia che è stata, in tempi brevi, annullata con vivo sollievo per G.G.

L.L. aveva un contenzioso con un Comune dell'entroterra ligure in relazione a richiesta insistita di pagamento di ICI pregressa che prescindeva dalla rendita catastale attuale dell'immobile ma prendeva in considerazione la precedente rendita, superiore a quella attuale, che in conseguenza ad una lunga diatriba lo stesso Ufficio del Territorio (ovvero il "Catasto") aveva ritenuto eccessiva in quanto derivante da una classificazione errata a danno del contribuente.

Peraltro, il Comune ribadiva la fondatezza "formale" della propria pretesa, il tutto sempre, invero, con toni garbati e concilianti, ma decisi e pretendeva un inequivocabile responso dell'Ufficio del Territorio sulla problematica esposta anche alla luce dei rilievi formulati dal Servizio del Difensore Civico. In effetti tale Servizio insisteva a lungo sulla contraddittorietà che derivava dall'interpretazione "formale" propugnata dal Comune: in pratica un immobile che non aveva mai subito modifiche per un errore non imputabile al contribuente era stato

classificato per anni con una categoria di maggior pregio non conforme con conseguente rendita superiore a quella effettivamente da attribuirsi e di fatto l'evidente errore del Catasto veniva sopportato dal contribuente.

A seguito di reiterate insistenza l'Ufficio del Territorio emetteva il responso condiviso dal Servizio del Difensore Civico ed il Comune prontamente assumeva le decisioni conseguenti annullando le proprie pretese nei confronti del contribuente.

Anche il Signor M.G.L. ha avuto problemi per l'ICI con un altro Comune dell'entroterra ligure, in questo caso derivanti dal fatto che l'Ufficio del Territorio aveva provveduto ad attribuire la rendita definitiva ad un immobile di proprietà dell'istante solo dopo 25 anni dalla presentazione di una denuncia di variazione.

Anche in questo caso il Comune pretendeva il pagamento dell'Ici sulla base di una rendita presunta ben superiore a quella definitiva con ciò in pratica facendo ricadere sul contribuente l'inerzia di un pubblico ufficio.

L'intervento della Difesa Civica è servito a risolvere, favorevolmente per il cittadino, la querelle senza la necessità di attendere eventuali responsi dell'Ufficio del Territorio.

Per una riflessione meno "allineata" sembra opportuno rammentare che in questo, come in altri casi, il cittadino che si è rivolto al Servizio del Difensore Civico e che nel periodo di istruttoria e sviluppo della pratica ha trovato tempo e modo per presentarsi più volte personalmente negli uffici di tale Servizio cui ha altresì indirizzato svariate telefonate, non ha ritenuto, alla fine, esprimere il benché minimo ringraziamento per l'opera svolta: un ringraziamento sicuramente non dovuto ma che è sempre gradito

La Sig.ra B. F. aveva subito, nel 1998, un infortunio sul lavoro in seguito al quale, dopo alterne vicende, le era stata riconosciuta una percentuale di invalidità. Tuttavia, nonostante il lungo tempo trascorso, a causa di un errore nell'inserimento dei dati, non aveva ancora ottenuto la liquidazione della relativa indennità.

Si rivolgeva, pertanto, al Difensore Civico il cui intervento, svolto in più fasi presso l'INAIL, consentiva di sbloccare la pratica, che si

concludeva positivamente nel giro di qualche mese. Al riguardo, l'interessata ringraziava l'Ufficio per l'attività svolta.

La Sig.ra F. A., insegnante attualmente pensionata, si rivolgeva al Difensore Civico lamentando di non avere ancora ottenuto la riliquidazione della propria pensione nonostante già nel 2005 la Corte dei Conti; con propria sentenza, ne avesse disposto il ricalcolo e l'aggiornamento.

In proposito l'interessata chiedeva di poter almeno visionare i conteggi effettuati sulla base della citata sentenza.

L'Ufficio si attivava immediatamente presso i diversi Organi coinvolti nell'iter della pratica — I.N.P.D.A.P., Ministero dell'Istruzione, Corte dei Conti, Ragioneria Provinciale dello Stato — e, dopo una copiosa corrispondenza con i medesimi, l'intervento si concludeva favorevolmente con la comunicazione del Ministero dell'Istruzione, che aveva infine provveduto a notificare all'interessata l'atteso decreto di riliquidazione di pensione definitiva.

Nel mese di giugno il Sig. D. W. chiedeva l'intervento del Difensore Civico poiché non aveva ancora ottenuto riscontro all'istanza a suo tempo presentata all'I.N.P.S. congiuntamente ad altri eredi, al fine di ottenere gli arretrati riguardanti la pensione del padre, deceduto da tre anni.

In seguito alla pronta attivazione dell'Ufficio, nel mese successivo, l'I.N.P.S. comunicava di avere provveduto al pagamento dei relativi ratei di pensione ai tre eredi, ciascuno per la propria quota. In seguito, il Sig. D. W., ringraziava l'Ufficio per l'azione svolta.

L'anziano Signor M.F. da anni non riusciva ad ottenere dall'A.N.A.S. l'indennità per l'espropriazione di una piccola porzione di terreno di sua proprietà. Solo dopo due incontri congiunti si è arrivati alla definizione della procedura, anche se si è dovuto ancora insistere per la liquidazione. Si segnala questa situazione, emblematica in quanto più volte questo Ufficio ha dovuto intervenire sull'A.N.A.S. per ritardi ed omissione di atti dovuti.

La Signora C., sudamericana, coniugata da oltre dieci anni con un cittadino italiano, nonostante fosse in possesso di tutti i requisiti, non riusciva ad ottenere riscontro alle sue richieste di cittadinanza italiana. Dopo due solleciti da parte di questo Ufficio, la questione veniva risolta positivamente. Ha colpito l'emozione della Signora, la quale si è presentata, con il marito, per ringraziare con toni entusiastici e commossi.

Il Sig. B. G. da oltre un anno si rivolgeva ad una Amministrazione Comunale per ottenere il pass di accesso alla propria autorimessa privata all'interno di una zona ZTL. Detto Signore rilevava che l'autorizzazione era finalizzata allo svolgimento della propria attività professionale.

Nei primi giorni di gennaio 2006 si rivolgeva all'Ufficio del Difensore Civico nella sede decentrata di Sarzana, ove rappresentava che l'Amministrazione Comunale nonostante le assicurazioni rese da tempo in ordine ad una modifica dell'ordinanza che disciplinava il transito nelle citate zona ZTL non si determinava al riguardo.

L'attivazione immediata ha consentito al cittadino di risolvere il problema in tempi brevissimi di talché il medesimo ha inoltrato lettera di ringraziamento.

Il Sig. B.R. si rivolgeva al Difensore Civico lamentando che da anni non aveva notizie in ordine ad una pratica di condono edilizio presentata ad una Amministrazione Comunale. L'attivazione dell'Ufficio consentiva, in tempi brevissimi, di ottenere le notizie richieste. Al riguardo il cittadino ringraziava per l'attività svolta.

Da quasi dieci anni un cittadino di un Comune rivierasco lamentava la mancata messa in opera di illuminazione di un'area comunale. Dopo l'attivo intervento del Difensore Civico l'Amministrazione dava assicurazioni che in tempi ristretti quanto richiesto sarebbe stato attuato.

- **LA SANITA'**

Le liste d'attesa per le prestazioni specialistiche, rappresentano un punto di grave criticità del Sistema Sanitario Regionale. Al fine di valutare l'entità del fenomeno, oggetto di continue lamentele da parte dei cittadini, è stata disposta un'indagine conoscitiva invitando tutte le A.S.L. della Liguria a fornire i relativi dati dei tempi d'attesa. Ne è emerso un quadro disomogeneo, con situazioni diverse da zona a zona; in qualche caso abbastanza soddisfacente. Una delle Aziende interpellate, non ha fornito alcuna risposta rivelando, così, uno scarso spirito collaborativo e scontrandosi con le norme di trasparenza e collaborazione che dovrebbero regolare l'attività amministrativa, specie in materie così sensibili come la salute pubblica.

Merita un accenno la *Commissione Mista Conciliativa* istituita presso le A.S.L. e gli Ospedali, con la funzione di favorire, all'interno delle strutture sanitarie, l'attività delle

Associazioni di Volontariato, della tutela dell'Utente e di valutare i disservizi segnalati.

La norma istitutiva (D.P.C.C. 19.05.1995) emanato in forza del D.L. 12.5.1995 n. 163 (convertito in Legge 11.07.1995 n. 273) stabilisce, al fine di garantire l'imparzialità, che la Presidenza di tale Commissione venga attribuita ad un soggetto "*super partes*" quale il Difensore Civico. In attuazione di tale normativa, il Difensore Civico in Liguria è stato ovunque, tranne che nella A.S.L. n. 5 "Spezzina", nominato Presidente delle *Commissioni Miste Conciliative* presso le Aziende Sanitarie e Ospedaliere.

Si sono svolti, in tale veste, diversi incontri presso l'U.R.P. dell'Azienda Ospedaliera San Martino di Genova e sono stati trattati sei ricorsi, con l'esame degli atti, l'audizione dei reclamanti, dei Sanitari Responsabili dei Servizi e con le Associazioni di volontariato. Tali incontri, svolti in ambiente sereno e scevro da polemiche, in cui ciascuno ha potuto esprimere il suo punto di vista e le sue ragioni, hanno condotto a quella "*conciliazione*" tra le parti che è fine precipuo dell'Istituto. Evidenziate alcune

disfunzioni, l'Azienda si è impegnata per la loro eliminazione, ed i reclamanti hanno espresso la loro soddisfazione, sia per l'esito dell'incontro, sia per l'attenzione prestata alle loro richieste. E' stato già fissato, per il 2007, un incontro presso l'A.S.L. 2 "Savonese", per la trattazione di alcuni ricorsi.

Proficuo, per l'importanza dei temi trattati e la qualità dei relatori, il Convegno tenutosi a Savona su "*L'audit clinico e l'empowerment del cittadino*" ed il Convegno, presso l'Azienda Ospedaliera San Martino "*Vent'anni di impegno al servizio del Malato*" indetto dalla "*Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del Malato*".

Alcuni cittadini si sono rivolti, in modo informale e solo con segnalazioni a questo Ufficio per segnalare l'impossibilità di ottenere visite a domicilio dai propri Medici di famiglia, anche in presenza di sintomi piuttosto rilevanti o di problemi pediatrici. Questa situazione, che certamente non può ascriversi a tutta la categoria, ma solo ad alcuni medici, ha determinato l'apertura di un procedimento di ufficio, che ha voluto sollevare il caso sia

presso l'Assessorato competente che presso l'ordine dei medici, ottenendo puntuali ed esaurienti risposte e proposte interessanti per ovviare al particolare problema trattato.

Gli U.R.P. della varie A.S.L. della Regione hanno sempre corrisposto con puntualità ad ogni richiesta di questo Ufficio, offrendo una preziosa collaborazione per la soluzione delle problematiche presentate.

- **GLI INTERVENTI DI UFFICIO**

Significativa appare, tra le competenze del Difensore Civico, la facoltà, riconosciuta dalla legge Regionale 05/08/1986, di procedere “*anche di propria iniziativa*”. E’ così consentito al Difensore Civico raccogliere istanze diffuse nella Società, facendosi interprete di malesseri della cittadinanza e rilevando criticità del sistema anche se non evidenziate da richieste specifiche di singoli cittadini.

In quest’ottica, diversi sono stati gli interventi di questo Ufficio: è stata svolta un’indagine sui tempi di attesa per le prestazioni specialistiche nelle A.S.L. Liguri, una sul precariato all’interno della Regione Liguria e dei suoi Enti strumentali, delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere ecc.; di concerto con i Difensori Civici della Provincia e del Comune di Genova, sono state denunciate le modalità di esazione dei tributi da parte del Concessionario per la riscossione, modalità, queste, gravemente vessatorie ed inutilmente penalizzanti. Questa iniziativa, ha suscitato largo

interesse ed approvazione nella popolazione ed ha avuto ampio risalto sia sui quotidiani che nei mass media.

Sempre di intesa con i suddetti Difensori Civici, è stato effettuato un incontro con tutti i Parlamentari Liguri, al fine di portare l'attenzione sulla perdurante situazione di inosservanza del D.P.R. 633/1972 relativa alle aliquote I.V.A. applicate alle forniture di gas metano. Alla luce di tale normativa, dovrebbe applicarsi l'I.V.A. al 20% per i consumi a scopo di riscaldamento ed al 10%, invece, per la fornitura di gas metano ad uso domestico, laddove attualmente, viene applicata l'aliquota più alta indistintamente per tutti i consumi. L'incontro ha avuto lo scopo di sollecitare un intervento legislativo, che renda finalmente applicabile il D.P.R. 633/1972.

Sono state convocate, presso questo Ufficio, le Associazioni che rappresentano i cittadini non udenti, al fine di chiarire, a fronte di richieste contraddittorie, quali fossero i problemi reali della categoria e le eventuali proposte per ovviare alle situazioni segnalate. Tale riunione si è rivelata molto proficua, evidenziando problematiche reali e tangibili,

varie proposte di miglioramento nelle normative esistenti per la tutela di tali cittadini e dissipando varie lacune e dubbi su alcune segnalazioni, pervenute a questo Ufficio, sulle più svariate materie.

Sono state infine segnalate criticità nei rapporti tra alcuni medici di base ed i loro pazienti. Tale intervento, ripreso ampiamente dalla stampa cittadina, ha suscitato da parte dei soggetti interessati, reazioni contraddittorie ed anche molti Sanitari, oltre che i normali cittadini, si sono espressi favorevolmente alla segnalazione.

Per questa attività, ho avuto, dalle Associazioni dei Consumatori, un prestigioso riconoscimento, unitamente ai miei colleghi Provinciale e Comunale. Siamo stati, infatti, insigniti del “*Lanternino d’oro*” durante una cerimonia tenutasi presso la Camera di Commercio di Genova. Tale premio è stato e sarà per me sprone ad un sempre maggior impegno nel vigilare sulle problematiche sociali che possono affliggere i cittadini.

Questo Ufficio, si propone di avvalersi, per il futuro, il più possibile di questa competenza, così vitale ed importante per lo svolgimento dei compiti di Istituto che il Difensore Civico è chiamato ad assolvere.

CONCLUSIONI

Dal 1974 ad oggi, ed è bene ricordare come la Regione Liguria, insieme alla Toscana, sia stata la prima a dotarsi di un Difensore Civico, l'Istituto è andato espandendosi, tuttavia presenta attualmente note di criticità, ed appare necessaria una seria riflessione.

In primo luogo, di fronte all'espansione dell'Istituto, che, peraltro, manca ancora in alcune Regioni, si rende quindi indispensabile una Legge — quadro nazionale, al fine di rendere omogenee le procedure su tutto il territorio dello Stato.

Si impone anche l'istituzione di un Difensore Civico Nazionale, istituito, sia pure con forme diverse, da quasi tutti gli Stati Europei, al fine di coordinare l'attività di tutti i Difensori Civici locali e di costituirne un punto di riferimento.

A tal fine, la Conferenza dei Difensori Civici Regionali ed alcuni Difensori locali, ha elaborato una proposta di legge quadro nazionale che viene di seguito riportata:

***CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI
CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE
AUTONOME***

***- P.d.L. “Norme in materia di difesa civica e
istituzione del Difensore civico nazionale”***

Preambolo

La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, integrata nella sua composizione con una rappresentanza dei Difensori civici comunali e provinciali, offre alle forze politiche presenti nel Parlamento e nelle Assemblee elettive delle Regioni e degli Enti locali questo contributo teso a meglio definire e a completare il sistema italiano di difesa civica.

L'esperienza maturata dapprima per iniziativa delle Regioni e in seguito da numerosi Enti locali che si sono avvalsi della facoltà prevista dalla legge sulle autonomie, fa sì che oggi la Conferenza possa favorire con le sue proposte l'allineamento della difesa civica italiana alle più significative esperienze europee.

Si tratta di un disegno che, ferme restando le competenze legislative delle Regioni e quelle statutarie degli Enti locali, è coerente con lo sviluppo federalista delle istituzioni della Repubblica ed è imperniato sull'introduzione nell'ordinamento giuridico di principi generali che qualificano e innervano il sistema di difesa civica nel suo insieme, completato da indicazioni specifiche che delineano anche i tratti essenziali della disciplina del Difensore civico nazionale.

La proposta della Conferenza si radica nel principio che il cittadino ed ogni altra persona fisica o giuridica hanno diritto alla tutela del Difensore civico, quale che sia l'amministrazione con la quale hanno a che fare e quale che sia l'area del Paese ove essi vivono e/o operano, atteso che il diritto di rivolgersi al Difensore civico attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'art. 117, comma 2, lett. m) della Costituzione.

La Conferenza mette altresì a disposizione di tutti coloro che sono interessati a far avanzare il nostro Paese sul fronte della diffusione e del consolidamento della difesa civica ogni forma di collaborazione ritenuta utile.

Titolo I Principi generali

Art. 1

(Oggetto della legge)

1. *La presente legge stabilisce norme generali in materia di difesa civica, in armonia 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, economicità dell'azione amministrativa e delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi.*
3. *La difesa civica, in relazione all'ambito di competenza, si articola in:*
 - *Difensore civico nazionale;*
 - *Difensore civico regionale;*
 - *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'art. 117, comma 2, lett. m) della Costituzione, ferma restando la potestà di Regioni ed 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*(Elezioni e revoca)*

1. *Il Difensore civico regionale è eletto da ciascuna Regione nonché dalle Province Autonome di Trento e Bolzano; il Difensore civico locale 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 scelto, 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 dei Difensori civici nazionale, regionali e locali e le relative indennità di carica e trattamento economico sono disciplinati dai rispettivi ordinamenti con riferimento, in quanto compatibili, ai Senatori della Repubblica, ai Consiglieri regionali e agli Amministratori locali.*
3. *Ai Difensori civici si applicano, in materia di lavoro e previdenziale, le disposizioni dell'ordinamento giuridico vigente 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 per quanto riguarda il Difensore civico locale.*
4. *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, che comunque devono essere adeguate allo svolgimento delle 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 destinatari di cui al comma precedente, avuto riguardo all'estensione nazionale, regionale o locale della loro competenza.*
3. *I soggetti destinatari degli interventi 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'art. 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 sia venuto a conoscenza e che, in base alla legge, siano escluse dal diritto d'accesso o comunque soggette a segreto o a divieto di divulgazione, nonché ad attenersi alla normativa 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 del Difensore civico;*

- c. *accedere in 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 al 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 a tutela della privacy.*
- 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 precedente e negli altri 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 tal 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 fondanti un eventuale non accoglimento, anche parziale, delle sue indicazioni.*

Art. 9*(Rapporti con altri organismi di tutela)*

1. *Il Difensore civico promuove rapporti di collaborazione e 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 interessi per favorire la creazione 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 all'Assemblea 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 scelto 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 presentazione ai sensi del comma 1 e 2 del presente articolo.*

Titolo II

Difensore civico nazionale

Art. 11

(Istituzione)

1. *E' 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 congiunta. 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, 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 di:*
 - a. *amministrazioni centrali e sovraregionali dello Stato;*
 - b. *altri soggetti di diritto pubblico, aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale;*
 - c. *soggetti di diritto privato aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale limitatamente alle attività di pubblico interesse.*

Art. 14*(Relazione annuale)*

1. Secondo quanto previsto dall'art. 10, comma 1, entro il 31 marzo il Difensore civico nazionale invia una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati, che la trasmettono ai membri delle rispettive Camere.

Art. 15*(Organizzazione e funzionamento)*

1. La sede, l'organizzazione interna e il personale, il funzionamento e le modalità d'intervento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale, nonché la definizione degli obblighi di collaborazione e risposta dei soggetti destinatari degli interventi sono disciplinati da un regolamento da adottarsi entro 120 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, ai sensi dell'art. 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, su schema proposto dal Difensore civico nazionale.

Titolo III

Disposizioni finali

Art. 16

(Applicazione della legge)

1. *Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali istituiscono e disciplinano il Difensore civico secondo i principi generali di cui al titolo I della presente legge, garantendo 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, è competente rispettivamente il Difensore civico nazionale, regionale, provinciale.*
3. *Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano favoriscono l'esercizio associato delle funzioni della difesa civica.*

Art. 17

(Modifica di disposizioni della legge 7 agosto 1990, n. 241)

1. *All'art 3, comma 4, della 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'art. 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 il seguente periodo "Nei confronti degli atti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27" 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 per il riesame al Difensore civico regionale."*

Art. 18*(Abrogazione di norme)*

1. *Dall'entrata in vigore della presente legge, l'art. 16, comma 1, della legge 15 maggio 1997, n. 127 e successive modificazioni, nonché l'art. 11 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 sono abrogati.*

*p. La Conferenza nazionale dei Difensori civici
delle Regioni e delle Province autonome
Maria Grazia VACCHINA
Difensore civico della Valle d'Aosta
Coordinatore della Conferenza nazionale
dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome*

Roma, 2 ottobre 2006

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito riporto, per una più completa comprensione dei compiti e degli adempimenti spettanti al Difensore Civico Regionale, il testo delle disposizioni normative di riferimento:

Statuto della Regione Liguria.**approvato con legge statutaria 03/05/2005 n.1***Articolo 72**Difensore Civico*

1. È istituito presso la il Consiglio Regionale il Difensore Civico per la tutela del singolo Cittadino ed interessi collettivi particolarmente rilevanti.

2. Il Difensore Civico è un'autorità indipendente di garanzia.

3. Le competenze e l'organizzazione del Difensore Civico sono disciplinate dalla Legge Regionale.

L.R. 5 agosto 1986, n. 17**Modifiche alla L.R. 6 giugno 1974, n. 17 istitutiva del Difensore Civico****TITOLO I - Istituzione del Difensore Civico***Art. 1 - Istituzione e nomina.*

1. Il Difensore Civico della Regione Liguria, istituito dall'art. 14 dello Statuto (*ora art. 72 Legge Statutaria vigente*), è eletto dal Consiglio regionale.

2. L'elezione ha luogo a scrutinio segreto, a maggioranza di quattro quinti dei consiglieri assegnati in prima votazione e di due terzi sempre dei consiglieri assegnati nelle successive.

3. A tal fine, il Consiglio regionale è convocato almeno quattro mesi prima della scadenza del mandato del Difensore Civico. In caso di vacanza dell'incarico, la convocazione del Consiglio dovrà avvenire entro un mese.

Art. 2 - Requisiti e ineleggibilità.

1. Può essere eletto Difensore Civico ogni cittadino italiano residente in un Comune della Regione che possieda i requisiti per essere eletto consigliere regionale ai sensi dell'art. 1 della L. 23 aprile 1981, n. 154.

2. Non sono eleggibili a Difensore Civico:

1) i membri del Parlamento europeo e nazionale, i consiglieri regionali, provinciali, comunali o di circoscrizione;

2) i membri del comitato regionale di controllo e delle sue sezioni decentrate;

3) i dipendenti della Regione, delle Province, dei Comuni, delle Comunità montane e delle Unità sanitarie locali;

4) gli amministratori e i dipendenti di società a partecipazione regionale, provinciale e comunale;

5) gli amministratori ed i dipendenti degli enti dipendenti dalla Regione;

6) i titolari, amministratori e dirigenti di enti e imprese legati da contratti, aventi ad oggetto prestazioni di opere o di servizi prolungati nel tempo, con la Regione, o con enti dipendenti dalla stessa, con le Province, i Comuni e le Unità sanitarie locali, ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dagli enti predetti, nonché i soggetti legati agli enti medesimi da convenzioni continuative di prestazione professionale.

3. Per valutare l'esistenza di cause di ineleggibilità si fa riferimento al giorno della elezione.

Art. 3 - Incompatibilità.

1. Al Difensore Civico si applicano le norme in materia di incompatibilità alla carica di Consigliere regionale, previste dalla L. 23 aprile 1981, n. 154.

2. Il Difensore Civico è comunque incompatibile con ogni carica elettiva pubblica.

Art. 4 - Durata in carica, decadenza e revoca.

1. Il Difensore Civico dura in carica cinque anni e non può essere immediatamente riconfermato.
2. Qualora perda le condizioni prescritte per l'eleggibilità ne viene dichiarata la decadenza dal Consiglio regionale.
3. In caso di incompatibilità sopravvenuta si applicano le procedure previste per le analoghe situazioni dei Consiglieri regionali.
4. Il Difensore Civico può essere revocato per gravi ragioni connesse all'esercizio delle sue funzioni con voto del Consiglio regionale adottato con la maggioranza dei quattro quinti dei Consiglieri regionali.

TITOLO II –**Funzioni e poteri***Art. 5 - Funzioni.¹*

1. Il Difensore Civico, su sollecitazione di chiunque, privato, Ente, Associazione anche di fatto che vi abbia diretto interesse, nell'esercizio del suo ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione regionale e delle aziende e società regionali e a cui la Regione partecipa in via prevalente, segnala, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le irregolarità, le carenze, le omissioni e i ritardi delle amministrazioni.
2. Sino alla istituzione del Difensore Civico nazionale, l'attività del Difensore civico della Regione Liguria, si esercita anche nei confronti

- ¹ Articolo già modificato dall'articolo 39 della Legge Regionale 21 giugno 1999, n. 17 e successivamente sostituito dall'articolo 1 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14.

-

delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, sicurezza pubblica, giustizia limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza.

3. Spetta, inoltre, al Difensore Civico regionale, nei casi previsti dall'articolo 17, comma 45, della legge 15 maggio 1997, n. 127 (misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo), la nomina del Commissario "*ad acta*".

4. Il Difensore Civico esercita le funzioni di controllo previste dall'articolo 17, comma 38, della legge n. 127/1997 nei confronti degli atti degli Enti locali con i quali esista convenzione stipulata ai sensi del comma 6.

5. Spettano, altresì, al Difensore Civico le funzioni assegnategli dalle leggi speciali, comprese quelle indicate nell'articolo 17 della legge regionale 26 aprile 1985, n. 27 (tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie).

6. Previa specifica deliberazione assunta dagli organi competenti dei Comuni, delle Province, delle Comunità Montane o tramite convenzione con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, l'attività del Difensore Civico potrà riguardare anche le pratiche presso gli Enti suddetti.

7. È di competenza del Difensore Civico l'intervento sull'attività degli uffici:

- a) dell'Amministrazione regionale;
- b) degli Enti strumentali della Regione;
- c) degli Enti e delle Aziende dipendenti dalla Regione in cui la partecipazione regionale risulta prevalente;
- d) delle Aziende sanitarie locali e delle Aziende ospedaliere;

e) degli Enti locali e di quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori civici.

8. Il Difensore Civico per l'esercizio delle proprie funzioni ha diritto di ottenere dagli uffici delle Amministrazioni nei cui confronti opera, copia degli atti, dei bilanci, di documenti nonché altre notizie ed informazioni. Il suo controllo può essere esteso d'ufficio a pratiche e procedure che si presentino identiche a quelle per le quali l'intervento è stato richiesto.

9. Non possono rivolgere richieste di intervento del Difensore civico i Consiglieri regionali.

10. Non sono ammesse richieste di soggetti legati da rapporti di lavoro con le Amministrazioni di cui al presente articolo, in riferimento a posizioni connesse al rapporto di lavoro.

Art. 6 - Modalità d'intervento.²

1. I soggetti di cui all'articolo 5 possono richiedere l'intervento del Difensore Civico, decorsi trenta giorni dalla richiesta scritta di notizie, formulata all'Ente presso il quale si trova la pratica.

2. Ricevuta la richiesta d'intervento con allegata copia dell'istanza all'Amministrazione interessata e dell'eventuale risposta di quest'ultima, il Difensore Civico può:

a) archiviare la richiesta per manifesta infondatezza con atto debitamente motivato;

b) richiedere spiegazioni e notizie alla Amministrazione in relazione alle pratiche già definite, al fine di accertare l'esistenza di avvenuti abusi, di carenze o di disorganizzazioni;

- ² Articolo così sostituito dall'articolo 2 della Legge Regionale 14 marzo 2000, n. 14.

c) chiedere al responsabile dell'Ufficio competente di procedere congiuntamente all'esame delle pratiche ancora pendenti, nel termine di dieci giorni, stabilendo, se del caso, un termine massimo per la definizione della pratica stessa.

3. La proposta da parte degli interessati di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non preclude la possibilità di intervento del Difensore Civico.

*Art. 7 - Poteri.*³

1. Il Difensore Civico segnala all'Amministrazione regionale, nonché all'amministrazione interessata, le irregolarità e le disfunzioni riscontrate, dandone comunicazione al cittadino richiedente e fornendo allo stesso la documentazione relativa anche ai fini della eventuale risarcibilità del danno.

2. Il Difensore Civico può chiedere l'avvio di azione disciplinare da parte degli organi della Regione e degli Enti interessati secondo le norme dei rispettivi ordinamenti. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico.

3. Il pubblico dipendente che impedisca o ritardi lo svolgimento delle funzioni del Difensore Civico è soggetto ai provvedimenti disciplinari previsti dalle norme vigenti, su rapporto dello stesso Difensore Civico. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico. L'iniziativa disciplinare può essere assunta direttamente dall'Amministrazione regionale o dagli organi competenti degli Enti ed aziende di cui all'articolo 5.

- ³ Articolo così sostituito dall'articolo 3 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14

-

4. Il Difensore Civico può segnalare alla Corte dei conti, per quanto di competenza, gli abusi e le irregolarità di cui sia venuto a conoscenza. Qualora riscontri nell'azione della pubblica amministrazione elementi tali da configurare il reato di abuso d'ufficio ovvero di omissione di atti d'ufficio, ovvero di rifiuto di atti d'ufficio provvede a formulare denuncia all'autorità giudiziaria, dandone comunicazione agli organi competenti delle Amministrazioni interessate per i provvedimenti disciplinari conseguenti.

5. Il Difensore Civico, nell'ambito delle competenze assegnategli ai sensi dell'articolo 5, comma 6, segnala, anche di propria iniziativa, ai competenti organi degli Enti locali gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini .

Art. 8 - Rapporto con gli organi statutari della Regione.

1. Il Difensore Civico entro il 31 marzo di ogni anno presenta al Presidente del Consiglio regionale una relazione sull'attività svolta nel precedente anno solare, formulando osservazioni e suggerimenti sul complessivo funzionamento degli uffici e degli enti oggetto del proprio intervento.

2. Tale relazione, tempestivamente trasmessa a tutti i Consiglieri regionali, è sottoposta entro due mesi all'esame del Consiglio regionale, previa audizione da parte della Commissione competente del Difensore Civico stesso.

3. Può essere pubblicata per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione, su decisione del Consiglio regionale.

TITOLO III —

Norme organizzative

Art. 9 - Dotazione organica, assegnazione del personale.

1. Il Difensore Civico ha sede presso gli uffici del Consiglio regionale.

2. Spetta all'Ufficio di Presidenza, ai sensi dell'art. 31 dello Statuto provvedere, nel quadro della dotazione organica di personale assegnata ai servizi del Consiglio regionale, all'organizzazione del Servizio del Difensore Civico.

3. L'Ufficio di Presidenza, su proposta del Difensore Civico, dispone, secondo un calendario, presenze periodiche di personale regionale presso le sedi delle Sezioni del Comitato regionale di Controllo per favorire i contatti decentrati.

Art. 10 - Indennità di funzione.⁴

1. Il Difensore Civico è equiparato ai fini economici ai Consiglieri regionali e può essere iscritto, a sua domanda, al Fondo di Previdenza di cui alla L.R. 5 luglio 1973, n. 24

Art. 11 - Norma finanziaria.

1. Le indennità ed i rimborsi spettanti al Difensore Civico sono imputati al capitolo 1 della rubrica «Spese per il Consiglio regionale» categoria «Organi Statutari» del bilancio della Regione per l'anno 1986.

- ⁴ La legge Regionale 5 luglio 1973 n. 24 è stata abrogata dalla Legge Regionale 16 febbraio 1987 n. 3 che ha ridisciplinato la materia.

-

2. Le spese per il funzionamento del servizio sono imputate ai capitoli 3 e 4 della medesima rubrica del bilancio per l'anno 1986 e, per gli anni successivi, ai corrispondenti capitoli di bilancio dei relativi esercizi.

TITOLO IV —

Norme finali

Art. 12 - Servizi del Consiglio Regionale.⁵

1. La tabella «F» allegata alla L.R. 27 agosto 1984, n. 44, per la parte relativa ai Servizi del Consiglio regionale, è così modificata:

- 1) Affari Generali e Istituzionali;
- 2) Assemblea e Commissioni;
- 3) Documentazione e Stampa;
- 4) Legislativo;
- 5) Difensore Civico.

Art. 13 - Norme incompatibili.

È abrogata la L.R. 6 giugno 1974, n. 17, nonché ogni disposizione in contrasto con le norme della presente Legge.

- ⁵ Modifica le tabelle allegate alla Legge regionale 27 agosto 1984, n. 44 oggi superate dalla normativa contrattuale sopravvenuta.

-

Altre norme sul Difensore Civico

L.R. 26 aprile 1985, n. 27

Tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie.

Art. 17 - Intervento del Difensore Civico.

Il Difensore Civico, istituito ai sensi della legge regionale 6 giugno 1974, n. 17, può intervenire, a richiesta scritta dell'utente, qualora allo stesso non venga fornita adeguata giustificazione entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo di cui all'articolo 16, secondo comma della presente legge, ovvero, nonostante l'intervento del Presidente del Comitato di gestione ai sensi del terzo comma dello stesso articolo 16, persistano i fatti che hanno dato origine alle rimostranze.

Il Difensore Civico sente direttamente sui fatti da accertare qualsiasi operatore della struttura sanitaria, ha facoltà di chiedere l'esibizione della documentazione relativa al caso in oggetto, utilizza i funzionari del proprio ufficio per gli accertamenti informali e, in caso di necessità, può avvalersi di altri funzionari della Regione, individuati di volta in volta dall'Assessore alla sanità.

Il Difensore Civico segnala al Comitato di gestione dell'Unità sanitaria locale le irregolarità e le disfunzioni accertate, informandone l'utente che ha presentato il reclamo invitando il Comitato di gestione a procedere ai sensi delle vigenti disposizioni nei confronti

delle accertate irregolarità o disfunzioni ed a rimuovere le cause che le hanno determinate.

In caso di inerzia del Comitato di gestione il Difensore Civico ne informa la Giunta regionale per gli opportuni provvedimenti.

Il Difensore Civico ha facoltà di procedere, di propria iniziativa, all'accertamento ed alla segnalazione, con le modalità di cui ai precedenti commi, di irregolarità o disfunzioni lesive dei diritti dell'utente di cui alla presente legge.

Entro il 31 gennaio di ogni anno il Difensore Civico invia una dettagliata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Presidente della Giunta regionale e ai Presidenti dei Comitati di gestione delle Unità sanitarie locali.

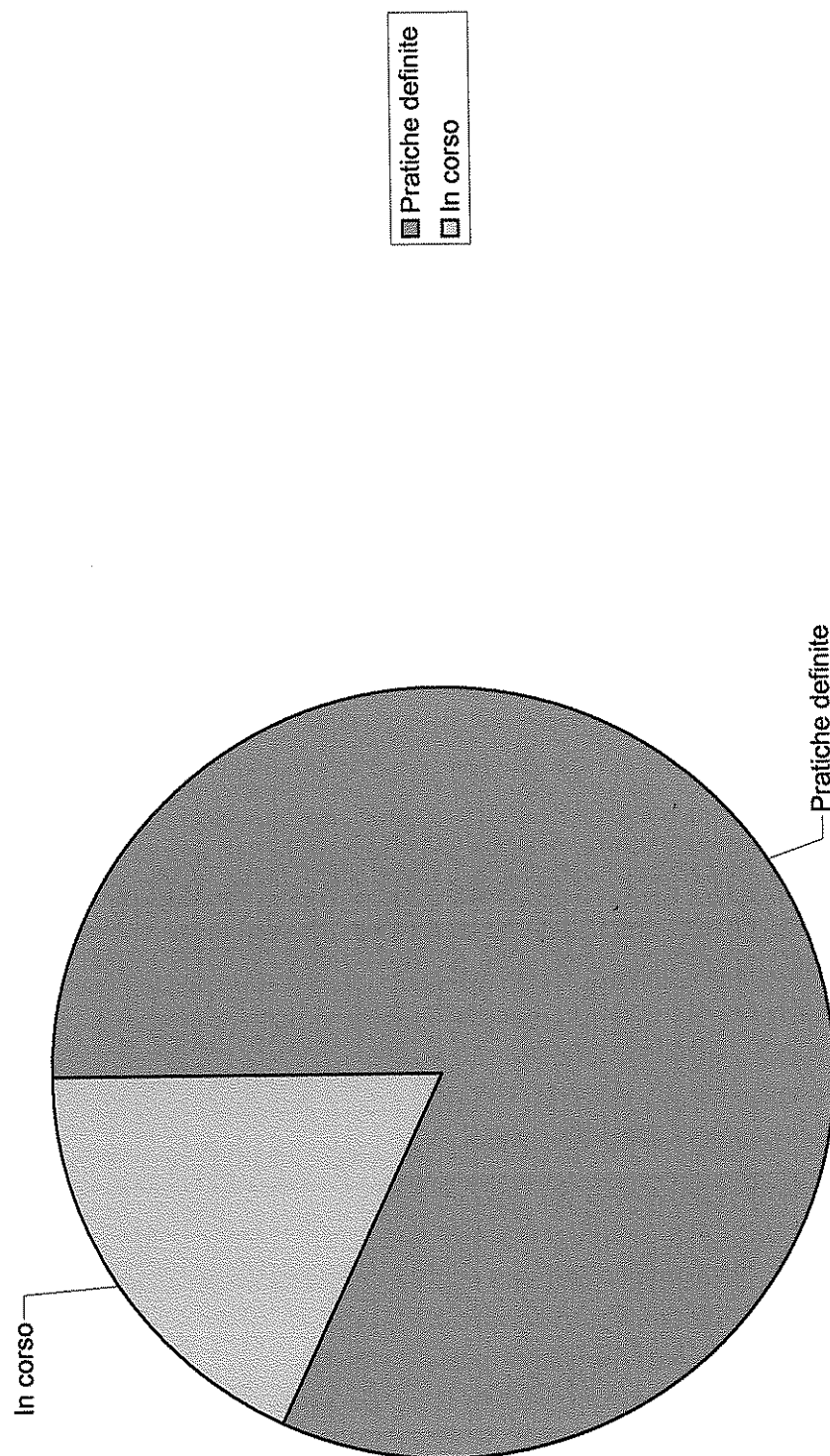
Il Presidente della Giunta regionale dà comunicazione della relazione al Consiglio regionale, rendendolo edotto delle iniziative eventualmente promosse per evitare il ripetersi di irregolarità o di disfunzioni.

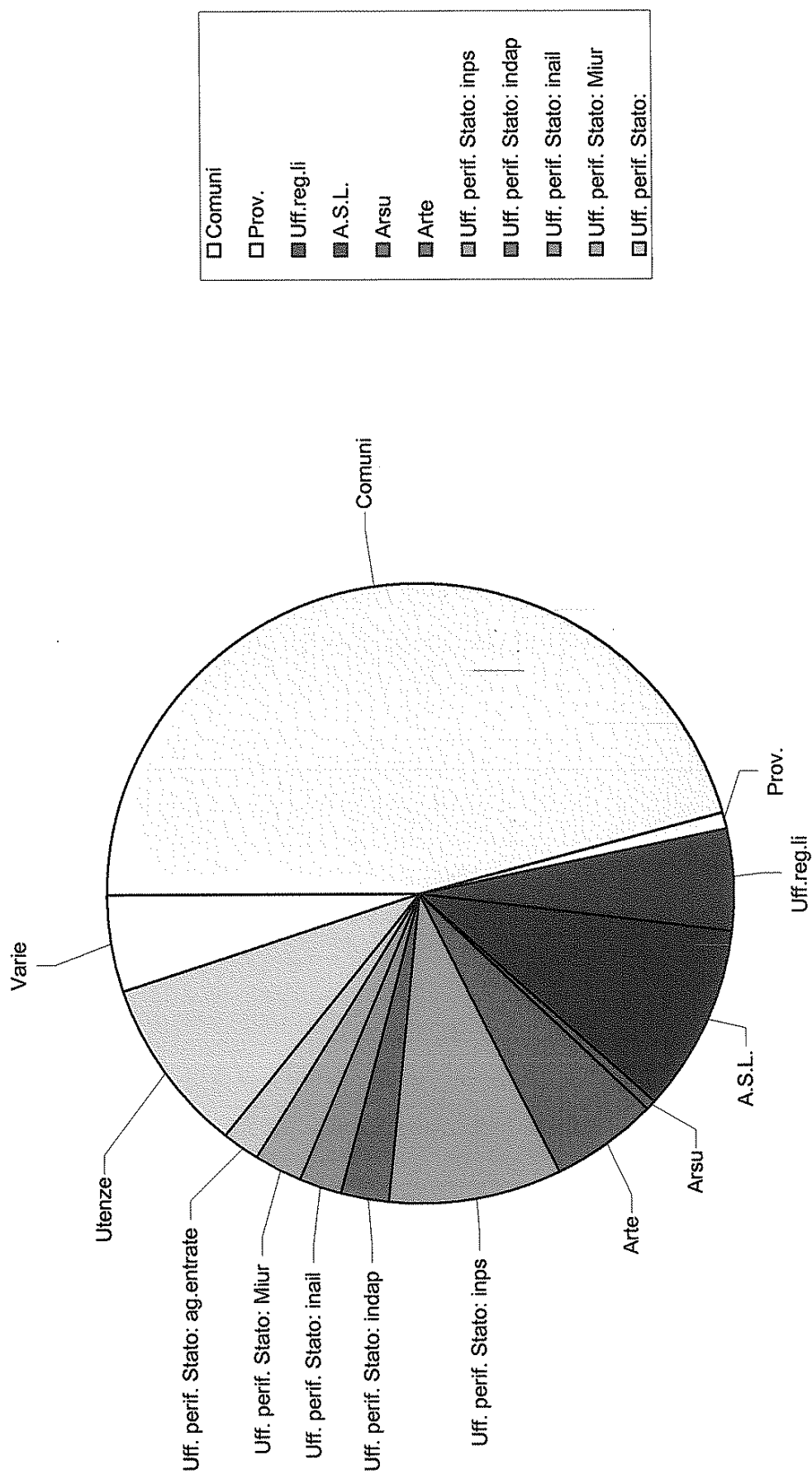
Legge Regionale 10 luglio 2002, n. 29

Misure di sostegno per gli interventi di recupero e di riqualificazione dei centri storici e norme per lo snellimento delle procedure di rilascio dei titoli edilizi.⁶

Art. 22 Verifica del rispetto della Legge e poteri sostitutivi

Chiunque vi abbia diretto interesse può segnalare inadempienze , disfunzioni, irregolarità, carenze, omissioni o ritardi nell'applicazione delle disposizioni della presente Legge al Difensore Civico regionale, che può richiedere informazioni e notizie all'Amministrazione competente al fine di accertare eventuali abusi, carenze o ritardi.

Pratiche trattate dal DIFENSORE CIVICO



PAGINA BIANCA

