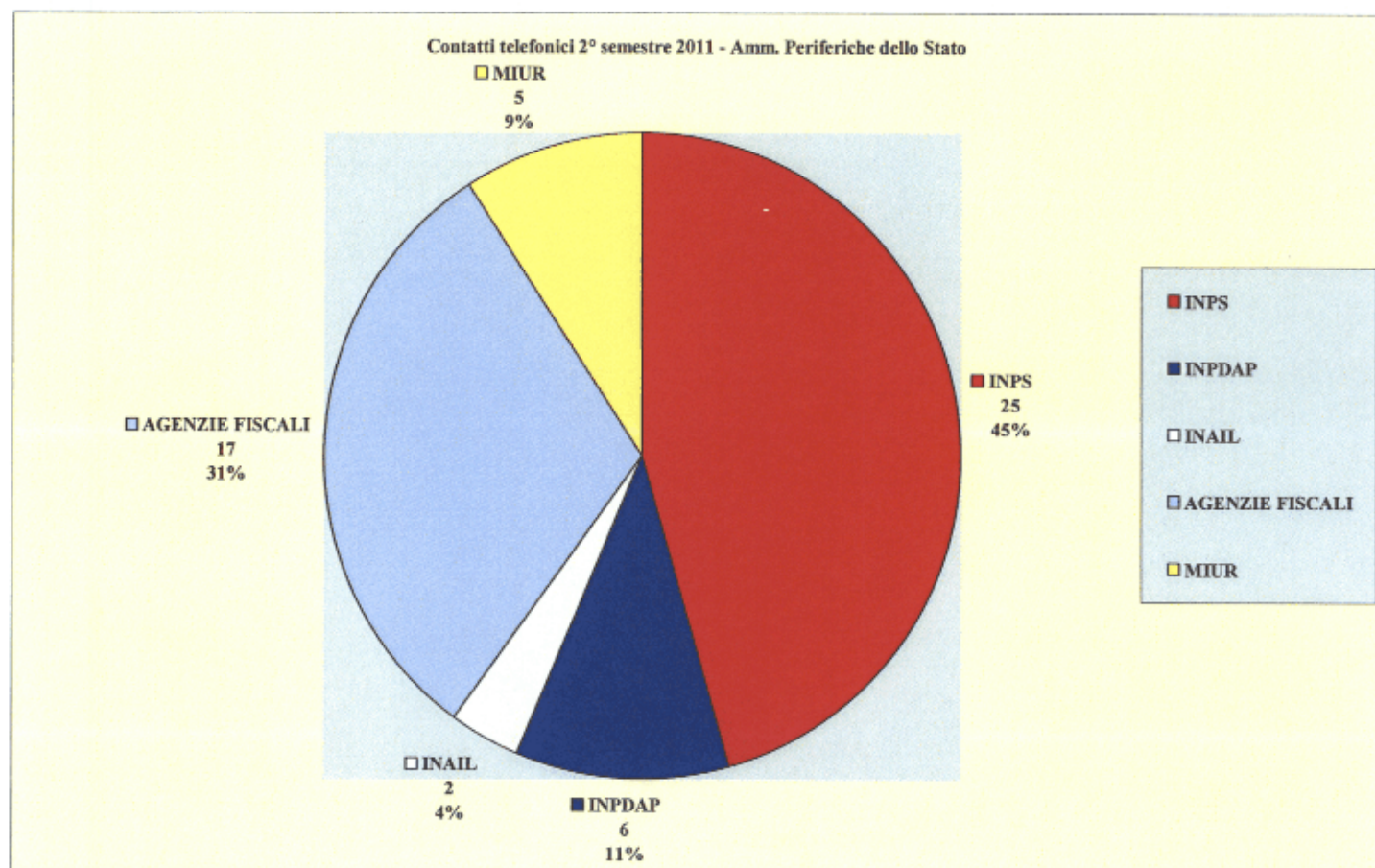


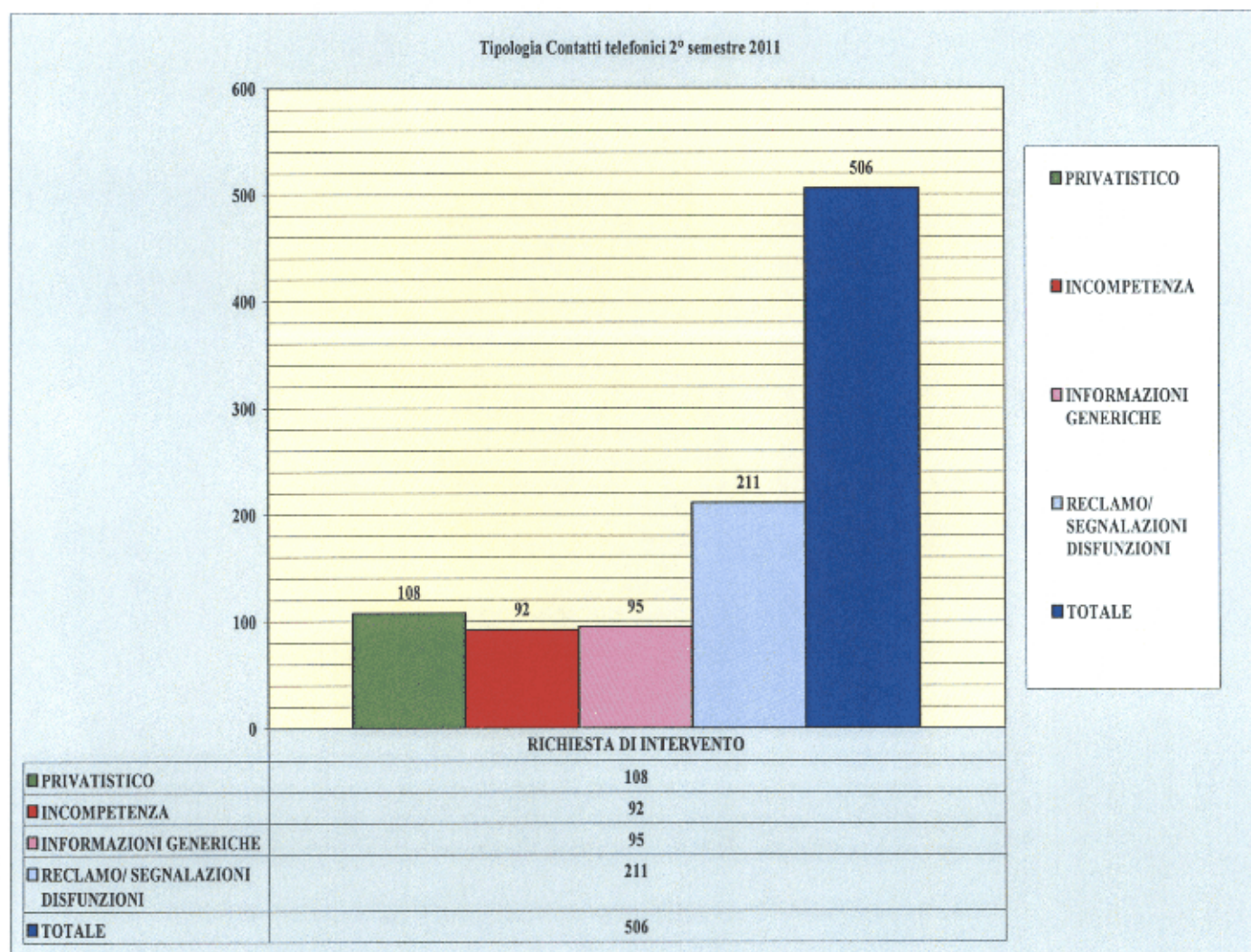
**- GRAFICO CONTATTI TELEFONICI
AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO 2°
SEM. 2011**



In questo grafico si sottolineano le Amministrazioni periferiche dello Stato oggetto di maggiori criticità nei confronti dei cittadini della Regione Liguria

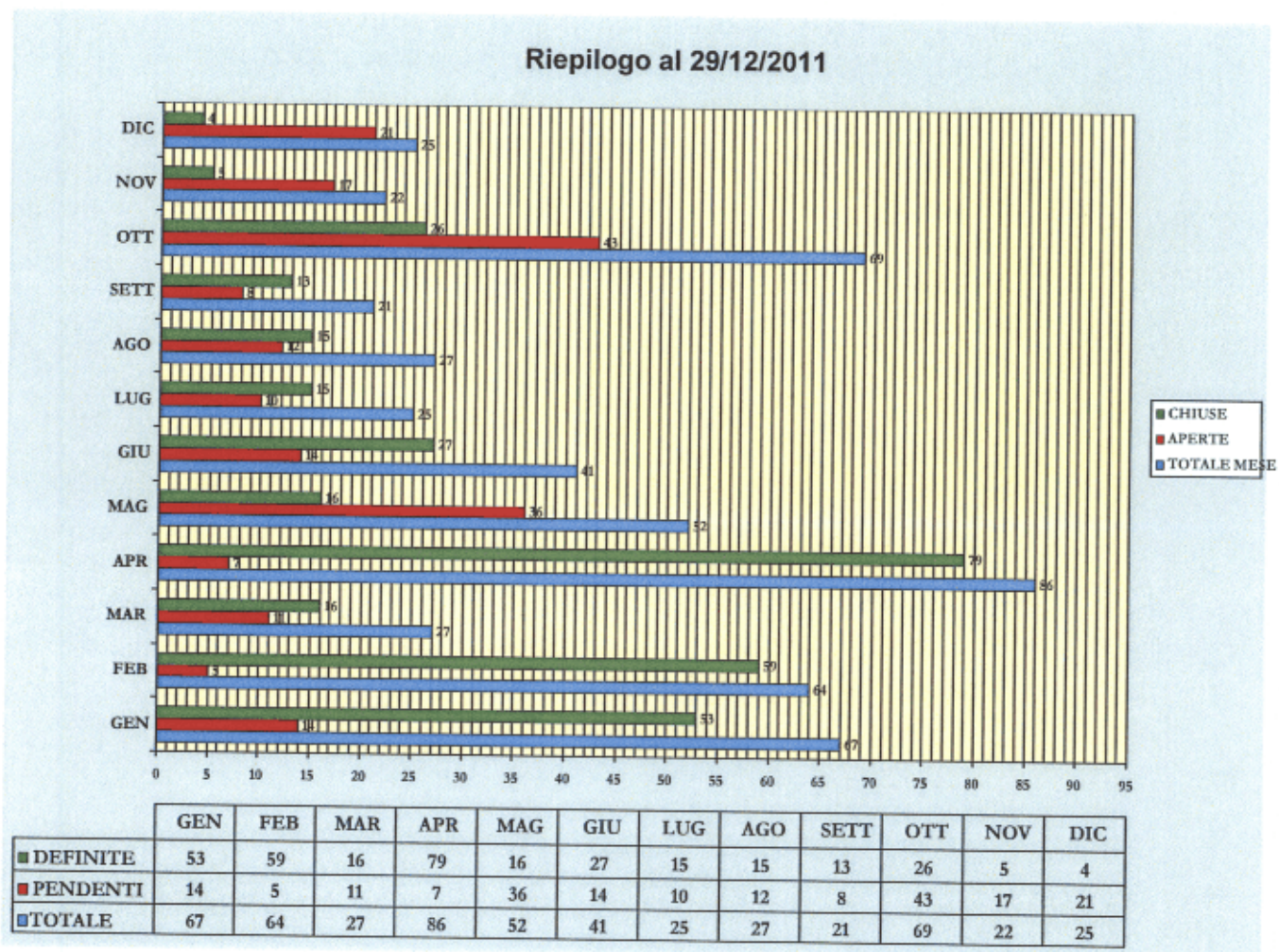
Numerosi sono i contatti di origine *privatistica* o comunque di *incompetenza*, nel grafico che segue si riportano i dati inerenti le varie tipologie di istanze ricevute.

- GRAFICO TIPOLOGIA CONTATTI TELEFONICI



Il totale dei fascicoli aperti nell'anno 2011 è di 526 di cui definiti 328 ed ancora in lavorazione 198 (dati riferiti alla data del 29/12/2011) Nel grafico che segue è descritta la situazione mensile dei fascicoli, con un raffronto sulle pratiche lavorate mensilmente, da cui si può notare che fascicoli aperti ad inizio anno, per la loro complessità, risultano ancora in lavorazione.

- GRAFICO RIEPILOGO FASCICOLI PENDENTI/DEFINITI 2011



Le Pubbliche Amministrazioni maggiormente interessate dall'azione di questo Difensore Civico nell'anno di riferimento sono state:

- ENTI LOCALI

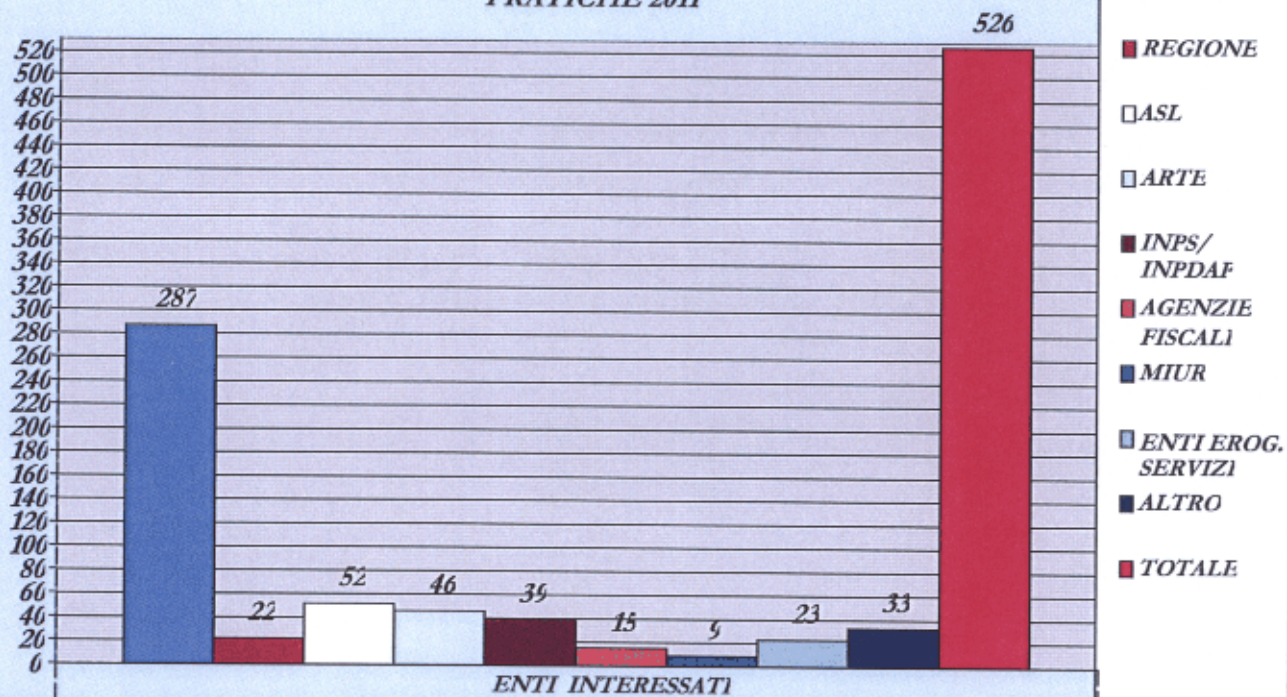
• REGIONE LIGURIA	22
• ASL	52
• ARTE	46
• INPS/INPDAP	39
• AGENZIE FISCALI	15
• MIUR	9
• ENTI EROGATORI DI SERVIZI	23
• ALTRO (ARSSU; INAIL; ARPAL ecc).	33

I dati sopra riportati sono espressi anche in forma grafica, per una migliore comprensione, nella pagina seguente.

**- GRAFICO PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
INTERESSATE DALL'AZIONE DEL DIFENSORE CIVICO
ANNO 2011**

N
R.
IS
TA
N
ZE

PRATICHE 2011



ENTI INTERESSATI

ENTI LOCALI	287
REGIONE	22
ASL	52
ARTE	46
INP/INPDAP	39
AGENZIE FISCALI	15
MIUR	9
ENTI EROG. SERVIZI	23
ALTRO	33
TOTALE	526

La presente sezione è stata redatta a cura della Segreteria del Difensore Civico

Loredana Cerroni - Mauro Teso

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI

COSTITUZIONE DELLE REPUBBLICA ITALIANA**Art. 97.**

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari.

Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

LEGGE 7 AGOSTO 1990, N. 241

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

Art. 25

(Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi)

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.
3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

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

Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione¹.

5. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono disciplinate dal codice del processo amministrativo².

LEGGE 5 FEBBRAIO 1992, N. 104

— *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.*

Art. 36

(Aggravamento delle sanzioni penali)

1. Per i reati di cui agli articoli 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà³.
2. Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

¹ Comma sostituito dall'articolo 15, comma 1 della legge 24 novembre 2000, n. 340, successivamente, dall'articolo 17, comma 1, lettera a) della legge 11 febbraio 2005, n. 15, a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui all'articolo 23, comma 2 della medesima legge e, da ultimo, modificato dall'articolo 8, comma 1, lettera b) della legge 18 giugno 2009, n. 69.

² Comma modificato dall'articolo 17, comma 1, lettera b) della legge 11 febbraio 2005, n. 15, dall'articolo 3, comma 6-decies del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni, dalla legge 14 maggio 2005, n. 80, e sostituito dall'articolo 3, comma 2 dell'Allegato 4 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104.

³ Comma modificato dall'articolo 17 della legge 15 febbraio 1996, n. 66, e successivamente sostituito dall'articolo 3, comma 1 della legge 15 luglio 2009, n. 94

LEGGE 15 MAGGIO 1997, N. 127

— Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo.

Art 16

(Difensori civici delle regioni e delle province autonome)

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali¹².
2. I Difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

DECRETO LEGISLATIVO 18 AGOSTO 2000, N. 267

— *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*

...omissis...

Art. 3.

(Autonomia dei Comuni e delle Province)

1. Le comunità locali, ordinate in Comuni e Province, sono autonome.
2. Il Comune è l'Ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.
3. La Provincia, Ente locale intermedio tra Comune e Regione, rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi, ne promuove e ne coordina lo sviluppo.
4. I Comuni e le Province hanno autonomia statutaria, normativa, organizzativa e amministrativa, nonché autonomia impositiva e finanziaria nell'ambito dei propri statuti e regolamenti e delle leggi di coordinamento della finanza pubblica.
5. I Comuni e le Province sono titolari di funzioni proprie e di quelle conferite loro con legge dello Stato e della Regione, secondo il principio di sussidiarietà. I Comuni e le Province svolgono le loro funzioni anche attraverso le attività che possono essere adeguatamente esercitate dalla autonoma iniziativa dei cittadini e delle loro formazioni sociali.

...omissis...

Art. 11

*(Difensore civico)*⁴

1. Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.

⁴ Per la soppressione della figura del Difensore civico si veda l'articolo 2, comma 186, lettera a) della legge 23 dicembre 2009, n. 191.

2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.
3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127⁵.

...omissis...

Art. 136

(Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori)

1. Qualora gli Enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di *commissario ad acta* nominato dal **Difensore Civico Regionale**, ove costituito, ovvero dal Comitato Regionale di Controllo. Il *commissario ad acta* provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.⁶ ...omissis...

⁵ Il presente articolo corrisponde all'articolo 8, legge 8 giugno 1990, n. 142, ora abrogata.

⁶ La giurisprudenza della Corte Costituzionale ha ripetutamente affermato che l'art. 120 secondo comma della Costituzione **non preclude** in linea di principio, la possibilità che la Legge Regionale, nel disciplinare materie di propria competenza disponga l'esercizio di poteri sostitutivi in capo ad Organi regionali, in caso di inerzia o di inadempimento da parte dell'Ente Locale ordinariamente competente. (*Cfr. Sent. nn. 43,69,70,71,72,73,112 e 173 del 2004*) Tra i principi individuati dalla giurisprudenza costituzionale rileva in particolare quello secondo cui l'esercizio del potere sostitutivo **deve essere affidato in ogni caso ad un Organo di governo della Regione o almeno deve essere attuato sulla base di una decisione di questi**. Si precisa, inoltre, in termini inequivocabili **che la figura del Difensore Civico non può essere considerata Organo di governo della Regione**. (*Cfr. Sent. 173,11 del 2004 e 167/2005*)

DECRETO LEGISLATIVO 19 AGOSTO 2005, N. 195

- *Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale.*

Art. 7

(Tutela del diritto di accesso)

1. Contro le determinazioni dell'autorità pubblica concernenti il diritto di accesso e nel caso di mancata risposta entro i termini di cui all'articolo 3, comma 2, il richiedente può presentare ricorso in sede giurisdizionale secondo la procedura di cui all'articolo 25, commi 5, 5-bis e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241, ovvero può chiedere il riesame delle suddette determinazioni, secondo la procedura stabilita all'articolo 25, comma 4, della stessa legge n. 241 del 1990, al difensore civico competente per territorio, nel caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, o alla Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 della citata legge n. 241 del 1990, nel caso di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato.

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 12 APRILE 2006, N. 184

- *Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi.*

Art. 12

(Tutela amministrativa dinanzi la Commissione per l'accesso)

1. Il ricorso alla Commissione per l'accesso da parte dell'interessato avverso il diniego espresso o tacito dell'accesso ovvero avverso il provvedimento di differimento dell'accesso, ed il ricorso del controinteressato avverso le determinazioni che consentono l'accesso, sono trasmessi mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. Il ricorso può essere trasmesso anche a mezzo fax o per via telematica, nel rispetto della normativa, anche regolamentare, vigente.

2. Il ricorso, notificato agli eventuali controinteressati con le modalità di cui all'articolo 3, è presentato nel termine di trenta giorni dalla piena conoscenza del provvedimento impugnato o dalla formazione del silenzio rigetto sulla richiesta d'accesso. Nel termine di quindici giorni dall'avvenuta comunicazione i controinteressati possono presentare alla Commissione le loro controdeduzioni.
3. Il ricorso contiene:
 - a) le generalità del ricorrente;
 - b) la sommaria esposizione dell'interesse al ricorso;
 - c) la sommaria esposizione dei fatti;
 - d) l'indicazione dell'indirizzo al quale dovranno pervenire, anche a mezzo fax o per via telematica, le decisioni della Commissione.
4. Al ricorso sono allegati:
 - a) il provvedimento impugnato, salvo il caso di impugnazione di silenzio rigetto;
 - b) le ricevute dell'avvenuta spedizione, con raccomandata con avviso di ricevimento, di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della richiesta di accesso.
5. Ove la Commissione ravvisi l'esistenza di controinteressati, non già individuati nel corso del procedimento, notifica ad essi il ricorso.
6. Le sedute della Commissione sono valide con la presenza di almeno sette componenti. Le deliberazioni sono adottate a maggioranza dei presenti. La Commissione si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso o dal decorso del termine di cui al comma 2. Scaduto tale termine, il ricorso si intende respinto. Nel caso in cui venga richiesto il parere del Garante per la protezione dei dati personali il termine è prorogato di venti giorni. Decorsi inutilmente tali termini, il ricorso si intende respinto.
7. Le sedute della Commissione non sono pubbliche. La Commissione:
 - a) dichiara irricevibile il ricorso proposto tardivamente;
 - b) dichiara inammissibile il ricorso proposto da soggetto non legittimato o comunque privo dell'interesse previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera b), della legge;

- c) dichiara inammissibile il ricorso privo dei requisiti di cui al comma 3 o degli eventuali allegati indicati al comma 4;
 - d) esamina e decide il ricorso in ogni altro caso.
8. La decisione di irricevibilità o di inammissibilità del ricorso non preclude la facoltà di riproporre la richiesta d'accesso e quella di proporre il ricorso alla Commissione avverso le nuove determinazioni o il nuovo comportamento del soggetto che detiene il documento.
9. La decisione della Commissione è comunicata alle parti e al soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato entro lo stesso termine di cui al comma 6. Nel termine di trenta giorni, il soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato può emanare l'eventuale provvedimento confermativo motivato previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.
10. La disciplina di cui al presente articolo si applica, in quanto compatibile, al ricorso al difensore civico previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.

LEGGE 23 DICEMBRE 2009, N. 191

- *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2010)* – Comma 186, lettera a) dell'articolo 2.

Art. 2

(Disposizioni diverse)

186. Al fine del coordinamento della finanza pubblica e per il contenimento della spesa pubblica, i comuni devono adottare le seguenti misure⁷:

- a) soppressione della figura del difensore civico comunale di cui all'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267. Le funzioni del difensore civico comunale possono essere attribuite, mediante apposita convenzione, al difensore civico della provincia nel cui territorio rientra il relativo comune. In

⁷ Alinea modificato dall'articolo 1, comma 1-quater, lettera a) del decreto legge 25 gennaio 2010, n. 2, convertito, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, della legge 26 marzo 2010, n. 42, con la decorrenza prevista dal comma 2 del medesimo articolo 1, come modificato dall'articolo 1-sexies della legge di conversione.