IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Signor Presidente del Consiglio
Signor Presidente della Giunta
Signori Consiglieri

mi pregio presentare alle SS.VV., ai sensi dell'art.28 della L.R. 27 aprile 2009, n. 19, la relazione annuale dell'attività svolta dal Difensore Civico durante l'anno 2012.

La citata Legge Regionale prevede, espressamente, che entro il 31 marzo di ogni anno Vi venga presentata **"una relazione sull'attività svolta, completa degli eventuali suggerimenti idonei a prevenire i casi di cattiva amministrazione".**

Si rinvia alla lettura dei singoli settori per individuare quelle che, sulla base delle istanze a noi pervenute o aperte d'ufficio, sono le criticità da superare per un buon andamento della pubblica amministrazione. Ciò che mi preme qui sottolineare è la vigile attenzione e preoccupazione del legislatore regionale di prevenire e nel caso ricondurre ad un comportamento virtuoso quelle amministrazioni pubbliche o quei soggetti erogatori di servizi pubblici che vengono meno al dettato istituzionale e nell'esercizio delle loro funzioni indeboliscono o compromettono il rapporto con il cittadino.

Tale preoccupazione non si spiega solamente con la volontà di tutelare i diritti dei singoli e la rappresentanza della comunità, ma deriva dall'osservanza di quella che è una capacità fondamentale del Consiglio regionale, una nuova valenza della rappresentatività. Come si esplica?

- Politiche valutative sugli effetti delle leggi e la capacità di disamina delle macro-tendenze del territorio
- sorvegliare e indirizzare l'operato dei diversi soggetti del sistema di governo regionale, da quelli della pubblica amministrazione ai soggetti privati che esercitano un ruolo rilevante per la comunità.

**Capire e farsi capire.** Su questo versante le Assemblee legislative giocano un ruolo chiave nei processi di accompagnamento alla cittadinanza attiva.

Un'Assemblea legislativa regionale è forte ed ha un ruolo anche perché è in grado di assolvere, oltre alle funzioni costitutive (legislazione, rappresentanza, verifica e implementazione delle politiche...), ad un **patto comunicativo** con i cittadini: è la certezza che devono avere i cittadini, nell'interagire e incontrare l'informazione dei consigli regionali, che quello che si sta discutendo ha importanza per la collettività, incide sulla vita

concreta e reale delle entità locali, è frutto di una valutazione complessiva mirante alla qualità della vita e al benessere e non a logiche di parte senza nascondere, nel dibattito democratico, le diverse interpretazioni e soluzioni, contrapposte nella dialettica maggioranza - opposizione.

In questo senso quindi si possono meglio spiegare tutte le iniziative volte ad una sostanziale estensione a livello regionale di strumenti e organismi indipendenti a tutela e garanzia sia della corretta comunicazione tra pubblica amministrazione e cittadini che alla enfatizzazione della prevenzione dei così detti casi di "malamministrazione" nell'intento di costruire una cultura sempre più condivisa della partecipazione civile , del riconoscimento che le regole condivise sono di fondamentale importanza per il vivere comune.

E' proprio alla Difesa Civica che, per Statuto regionale e per raccomandazioni degli stessi Organi, viene assegnato **il compito di associare tutela dei diritti, garanzia della trasparenza e legalità dell'azione amministrativa.** All'art. 5 della L.R. n.19/2009, nella disciplina del Difensore civico regionale, si definisce quando si ha "cattiva amministrazione":

a) un atto dovuto sia stato omesso o immotivamente ritardato;
b) un atto sia stato formato o emanato oppure un'attività sia stata esercitata in modo irregolare o illegittimo;
c) si sia verificato la violazione dei principi in materia di erogazione di servizi pubblici dettati dalle disposizioni per la tutela degli utenti;
d) vi sia stata mancanza di risposta o rifiuto di informazione;
e) in ogni altro caso in cui non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione.

Come spesso ho sottolineato in altri contesti, al di là dei singoli casi che quindi sono assoggettabili alla sfera delle individuali responsabilità di operatori o gestori, quello che rileviamo come fenomeni ricorrenti e generalizzabili, e anche, quindi, di più complessa natura, sono riassumibili nelle seguenti fattispecie:
interpretazione delle norme e formulazioni di suggerimenti per adeguamenti normativi o regolamentari;
problemi di comunicazione e informazione;
discriminazione o più in generale la contraddizione a volte rilevabile tra le dichiarazioni di principio in materia di diritti e di pari dignità sociale e la tendenza normativa espressione dell'indirizzo politico e/o dell'applicazione normativa;
disomogeneità nell'organizzazione e distribuzione dei servizi sul territorio nel quadro delle autonomie locali;

l'ipertrofia normativa che ha trovato la propria scaturigine nella pretesa di disciplinare nel dettaglio quanti più aspetti delle relazioni tra cittadini e lo stato come se "il pubblico interesse", nonostante lo stesso ordinamento riformato dalla Riforma del Titolo V, non possa avere attuazione nella diversa allocazione di poteri e funzioni e nel riconoscimento di autoregolamentazione a soggetti che siano espressione di interessi collettivi

Il 1° comma dell'art. 97 della Costituzione Italiana recita: "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione". Tale rilievo costituzionale è riconfermato nel nostro Statuto Regionale, all'art. 4 dove nelle "Finalità principali" si introduce il seguente comma : "la semplicità dei rapporti tra cittadini, imprese ed istituzioni a tutti i livelli e la realizzazione del principio di buona amministrazione, secondo criteri di imparzialità, trasparenza, equità."

Semplificazione normativa ed amministrativa rappresentano dunque le due facce della stessa medaglia nel rispetto dei principi di buona amministrazione: il Consiglio regionale della Toscana e gli uffici legislativi di supporto bene hanno rimarcato che il dovere del legislatore è quello di formulare norme concettualmente e semanticamente precise, chiare e intellegibili nelle finalità e nelle indicazioni dei comportamenti richiesti perché il cittadino deve poter sapere in ogni momento cosa gli è lecito e cosa gli è vietato.

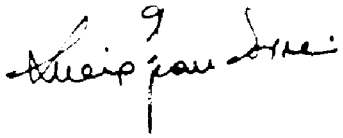
E' in questo senso che la nozione di "qualità" della normazione non viene più riferita solo a quella "formale" dei testi normativi, che debbono essere chiari, intellegibili, accessibili, bensì anche a quella "sostanziale": ad una "qualità" cioè che garantisca un livello qualitativo elevato del rapporto Autorità-cittadini e Autorità-imprese, per il tramite di regole "buone" in quanto il loro contenuto sia conseguente ad una adeguata progettazione in vista del raggiungimento di obiettivi condivisi, in grado perciò di assicurare l'effettività dei diritti e delle libertà fondamentali.

E' comunque questo un cammino arduo sebbene necessario, e uno dei fondamentali compiti assegnato alla Difesa Civica è proprio quello di concorrere alla difficile sintesi che prevede il raccordo dell'interesse dell'istante alla celerità dell'azione amministrativa da un lato e, dall'altro, quel sistema di controlli preposti a verificare la legittimità dell'azione amministrativa in sé nella ponderazione degli interessi di volta in volta coinvolti nell'agire pubblico così come a garantire la democraticità dell'azione amministrativa.

Chiaro è il messaggio che ci perviene dal Consiglio Regionale e quindi dalla iniziale ricordata enfatizzazione dello stesso testo istitutivo del Difensore Civico della Toscana: il presentarVi ogni anno "una relazione sull'attività svolta, completa degli eventuali suggerimenti idonei a prevenire i casi di cattiva amministrazione". Efficacia, celerità e semplificazione normativa

come fulcro della democraticità dello stato che è democratico se lo è la sua amministrazione, solo cioè se l'amministrazione è lo specchio della società, dei suoi bisogni reali, e riflette l'inventiva di mezzi adottati a soddisfare questi bisogni.

*Lucia Franchini*



## Indice

1 Un Quadro di Sintesi dell'attività svolta nel 2012
2 Singoli settori d'intervento
2.1 Sanità
*2.1.1 Introduzione*
*2.1.2 Soggetti danneggiati da vaccini emotrasfusioni ed emoderivati: sintesi delle criticità*
*2.1.3 Responsabilità professionale*
*2.1.4 Ticket Sanitari*
*2.1.5 Istanze provenienti dalle Associazioni che hanno aderito al protocollo CESVOT*
*2.1.6 Chiusura delle liste d'attesa per gli interventi chirurgici da parte di alcune Aziende Sanitarie*
*2.1.7 Modifica della L.R. 41/'95 sulla gestione delle Case Famiglia 23*
*2.1.8 Assistenza pediatrica domiciliare*
*2.1.9 Criticità riscontrate*
2.2 Assistenza sociale e Previdenza
*2.2.1 Caratteristiche generali*
*2.2.2 Residenze Sanitarie Assistite - R.S.A.*
*2.2.3 Prestazioni alla persona*
*2.2.4 Barriere architettoniche*
*2.2.5 Invalidità civile e handicap*
*2.2.6 Previdenza*
2.3 Tutela degli immigrati
*2.3.1 Cittadinanza*
*2.3.2 Procedure di emersione del Lavoro irregolare*
*2.3.3 Stranieri Immigrati e benefici economici connessi allo stato di invalidità*
*2.3.4 Emigrazione – Italiani nati all'estero*
2.4 Governo del territorio
*2.4.1 Urbanistica*
*2.4.2 Ambiente*
*2.4.3 Edilizia residenziale pubblica*
2.5 Controlli sostitutivi
2.6 Attività produttive
2.7 Servizi pubblici
*2.7.1 Servizi di Comuni e Province – Anagrafe e Stato Civile*
*2.7.2 Servizio idrico*
*2.7.3 Energia Elettrica*
*2.7.4 Telefonia*
*2.7.5 Trasporti*
*2.7.6 Servizio postale*
*2.7.7 Gas*
2.8 Pubblico impiego e previdenza
*2.8.1 Lavoro*
2.9 Tributi
*2.9.1 Tributi regionali*
*2.9.2 Tributi locali*
*2.9.3 Canone di abbonamento Rai*
*2.9.4 Equitalia – crediti (presunti) Prescritti*
2.10 Sanzioni amministrative

2.11 Diritto di accesso – privacy

*2.11.1 Procedimento Amministrativo e Diritto di Accesso*

*2.11.2 Tutela dei dati Personali – Casi segnalati al Garante*

2.12 Diritto allo Studio

2.13 Affari istituzionali

CONVENZIONI

*Statistiche in materia di responsabilità professionale*

*2.13.1 Associazioni aderenti alla rete territoriale di tutela dei diritti*

Elenco Difensori Civici locali

*Difensori civici locali della provincia di Arezzo*

*Difensori civici locali della provincia di Firenze*

*Difensori civici locali della provincia di Livorno*

*Difensori civici locali della provincia di Lucca*

*Difensori civici locali della provincia di Massa e Carrara*

*Difensori civici locali della provincia di Pisa*

*Difensori civici della provincia di Prato*

*Difensori civici locali della provincia di Pistoia*

*Difensori civici locali della provincia di Siena*

***Glossario***

| | |
|---|---|
| **A.A.T.O.** | Autorità di Ambito Territoriale Ottimale |
| **A.I.T.** | Autorità Idrica Toscana |
| **A.R.P.A.T** | Agenzia Regionale per la protezione ambientale della Toscana |
| **A.N.C.I.** | Associazione Nazionale Comuni Italiani |
| **A.R.D.S.U..** | Azienda Regionale Diritto allo Studio Universitario |
| **C.M.C.** | Commissioni miste conciliative |
| **D.I.A.** | Denuncia Inizio Attività |
| **D.G.R.T.** | Delibera Giunta Regionale Toscana |
| **D.P.R.** | Decreto Presidente Repubblica |
| **D.P.G.R.T.** | Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana |
| **D.Lgs.** | Decreto Legislativo |
| **D.L.** | Decreto Legge |
| **E.O.I** | *European Ombudsman Institute* (Istituto Europeo dell'Ombudsman) |
| **E.R.P.** | Edilizia residenziale pubblica |
| **I.N.P.S.** | Istituto Nazionale Previdenza Sociale |
| **I.S.E.E.** | Indicatore Situazione Economica Equivalente |
| **I.O.I.** | *International Ombudsman Institute* (Istituto Internazionale dell'Ombudsman) |
| **L.** | Legge (nazionale) |
| **L.R.T** | Legge Regionale Toscana |
| **L.E.P.** | Livelli Essenziali Prestazioni |
| **P.A.P.** | Piano Assistenziale Personalizzato |
| **P.S.S.R.** | Piano Socio Sanitario Regionale |
| **R.S.A** | Residenza Sanitaria Assistenziale |
| **S.S.N.** | Servizio Sanitario Nazionale |
| **S.S.T.** | Servizio Sanitario Toscano |
| **S.T.P** | Straniero Temporaneamente Presente |
| **S.C.I.A.** | Segnalazione Certificata Inizio Attività |
| **S.U.A.P.** | Sportello Unico Attività Produttive |
| **S.U.I.** | Sportello Unico Immigrazione |
| **T.F.R.** | Trattamento Fine Rapporto |
| **T.I.A.** | Tariffa Igiene Ambientale |
| **T.O.S.A.P.** | Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche |
| **T.A.R.S.U.** | Tassa Rifiuti Solidi Urbani |
| **U.N.A.R.** | Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali |
| **U.O.** | Unità Operativa |
| **U.V.M.** | Unità di valutazione multidisciplinare |
| **A.O.M.F** | Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie. (Associazione dei Difensori e Mediatori dei Paesi Francofoni) |

# Quadro riassuntivo

Pratiche aperte 1/1/2012 al 31/12/2012 Tot 2154

Pratiche aperte 1/1/2011 al 31/12/2011 Tot 1933

| Pratiche Per Settore | 2011 | 2012 |
|---|---|---|
| Affari Istituzionali | 45 | 40 |
| Territorio | 255 | 274 |
| Attività Produttive | 23 | 30 |
| Controlli Sostitutivi | 6 | 4 |
| Immigrazione | 52 | 30 |
| Imposte - Tributi e Sanzioni Amm. | 363 | 566 |
| Istruzione | 50 | 36 |
| Sociale Lavoro e Previdenza | 273 | 242 |
| Procedimento Amministrativo e Accesso agli Atti | 78 | 76 |
| Sanità | 337 | 269 |
| Servizi Pubblici | 451 | 587 |

## Visitatori Web 2012

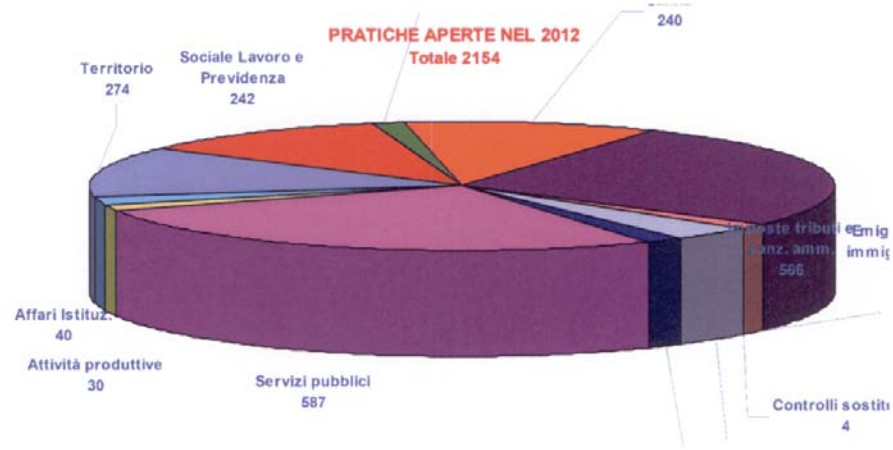
| | Lingua | Visite | % Visite |
|---|---|---|---|
| 1. | it | 6.727 | 68,00% |
| 2. | it-it | 2.333 | 23,58% |
| 3. | en-us | 291 | 2,94% |
| 4. | en | 238 | 2,41% |
| 5. | (not set) | 119 | 1,20% |
| 6. | fr | 32 | 0,32% |
| 7. | es | 26 | 0,26% |
| 8. | de | 25 | 0,25% |
| 9. | ru | 20 | 0,20% |
| 10. | de-de | 16 | 0,16% |

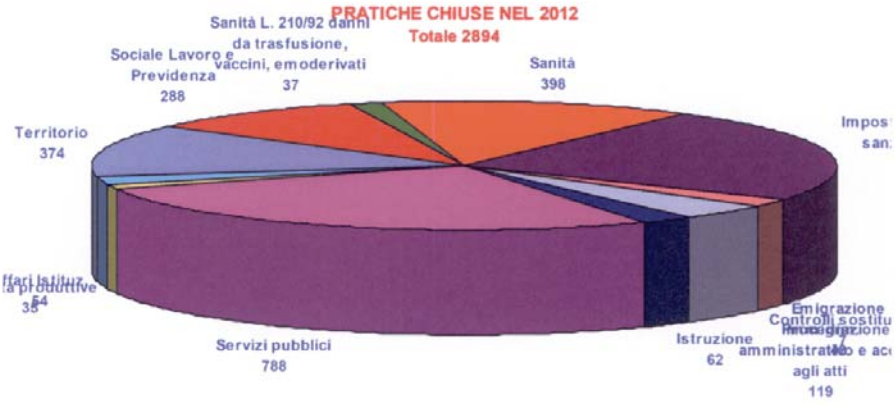
visualizza rapporto completo

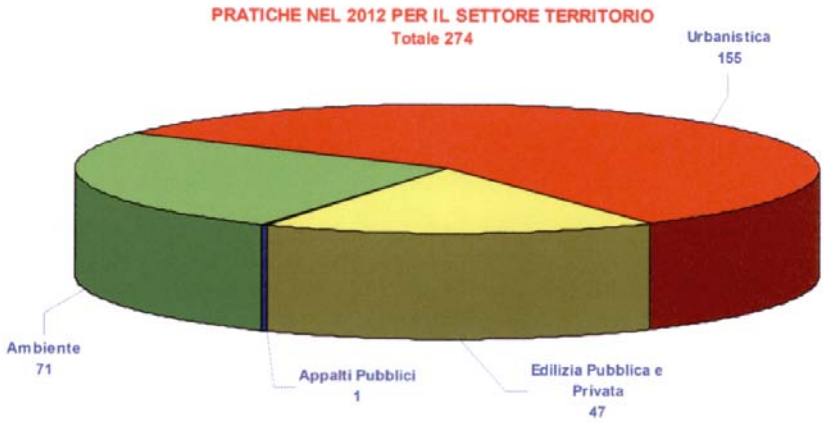
© 2013 Google

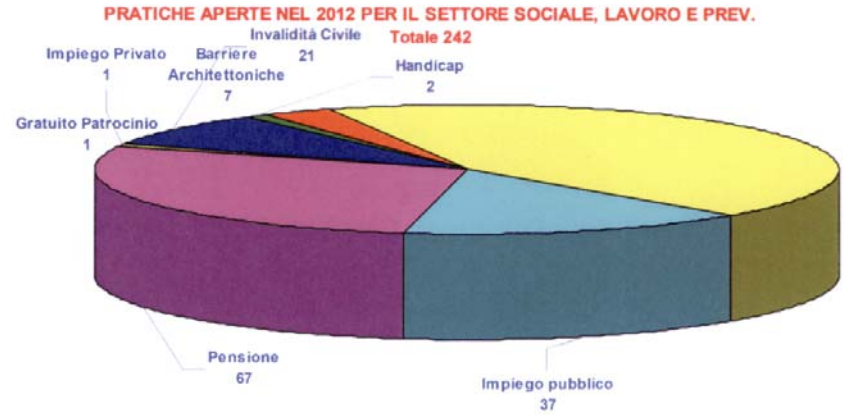
# Tabelle – dati statistici settori di intervento e Difesa civica locale

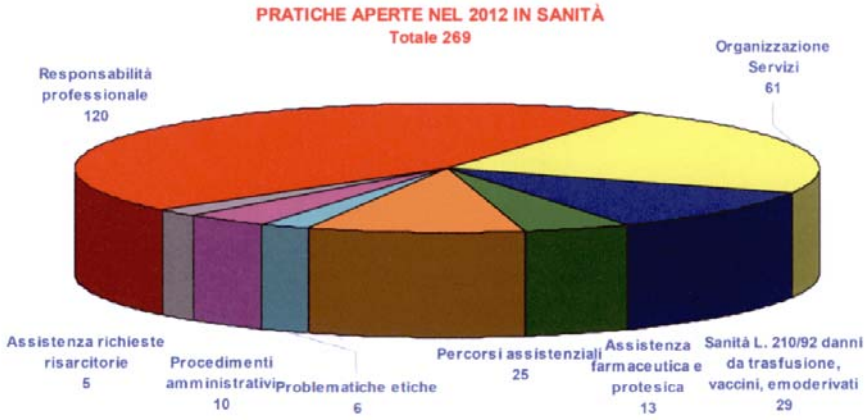
*Grafici dell'attività dell'Ufficio divisi per settori di intervento*

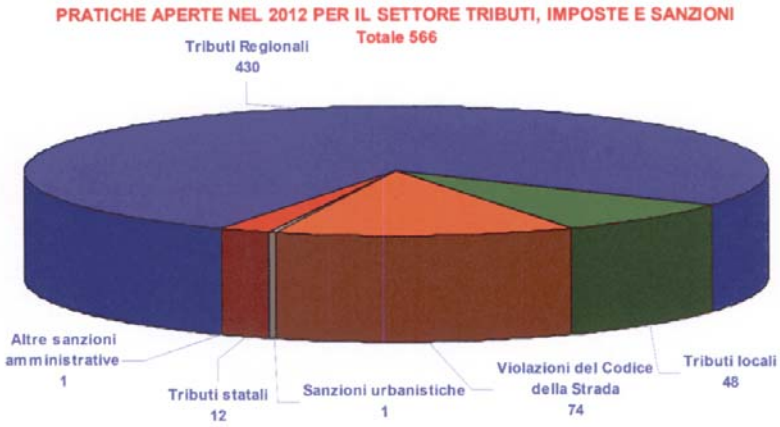


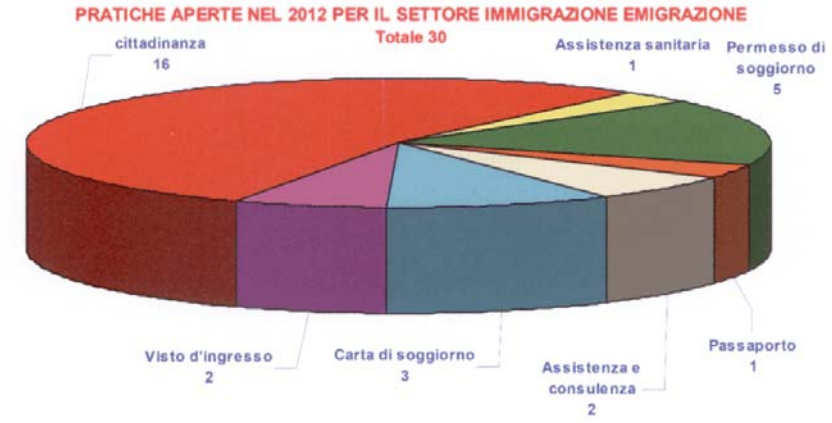



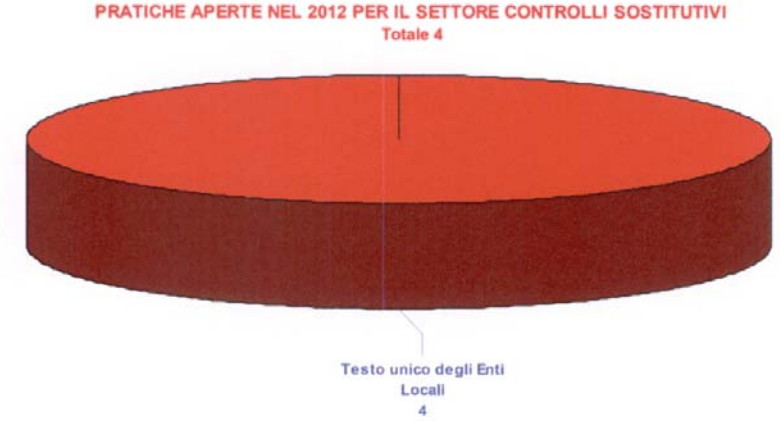

PRATICHE NEL 2012 PER IL SETTORE TERRITORIO
Totale 274
Urbanistica
155
Ambiente
71
Appalti Pubblici
1
Edilizia Pubblica e
Privata
47

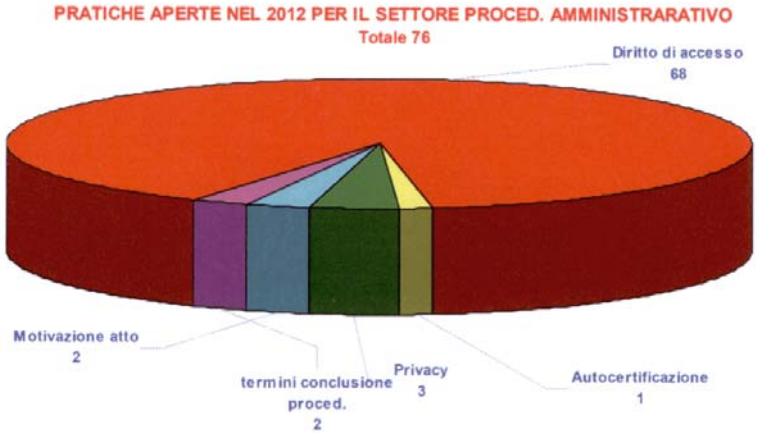

PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE SOCIALE, LAVORO E PREV.
Totale 242
Invalidità Civile
21
Impiego Privato
1
Barriere
Architettoniche
7
Handicap
2
Gratuito Patrocinio
1
Pensione
67
Impiego pubblico
37

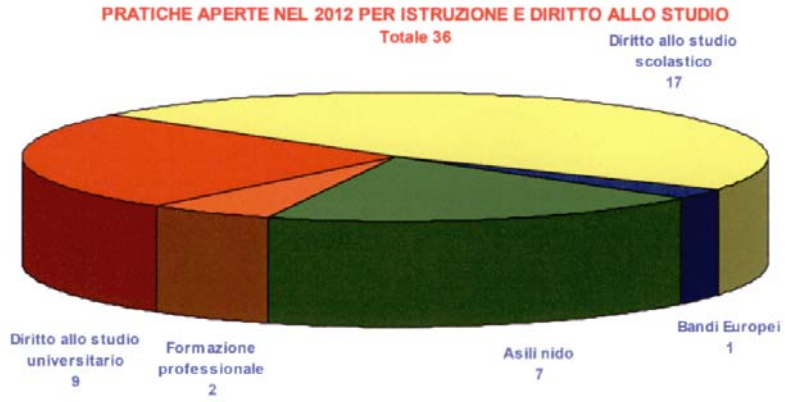

PRATICHE APERTE NEL 2012 IN SANITÀ
Totale 269
Organizzazione
Servizi
61
Responsabilità
professionale
120
Assistenza richieste
risarcitorie
5
Procedimenti
amministrativi
10
Problematiche etiche
6
Percorsi assistenziali
25
Assistenza
farmaceutica e
protesica
13
Sanità L. 210/92 danni
da trasfusione,
vaccini, emoderivati
29

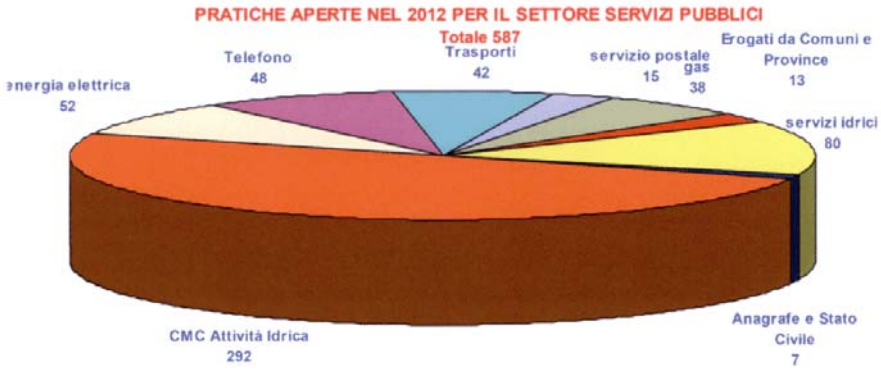

PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE TRIBUTI, IMPOSTE E SANZIONI
Totale 566
Tributi Regionali
430
Altre sanzioni amministrative
1
Tributi statali
12
Sanzioni urbanistiche
1
Violazioni del Codice della Strada
74
Tributi locali
48

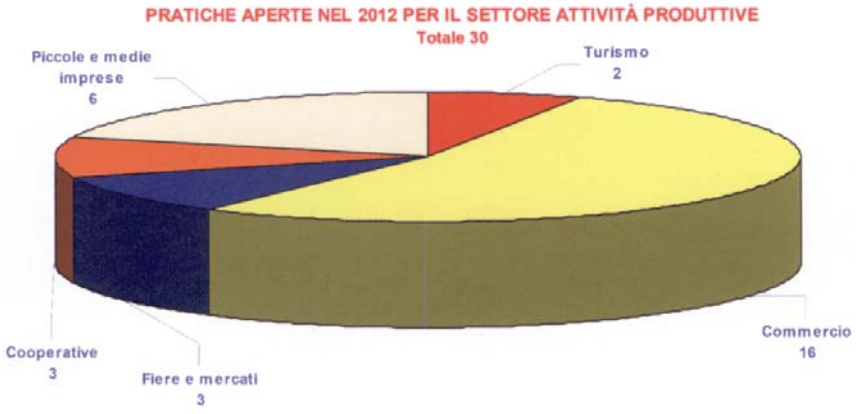

PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE IMMIGRAZIONE EMIGRAZIONE
Totale 30
cittadinanza
16
Assistenza sanitaria
1
Permesso di soggiorno
5
Visto d'ingresso
2
Carta di soggiorno
3
Assistenza e consulenza
2
Passaporto
1

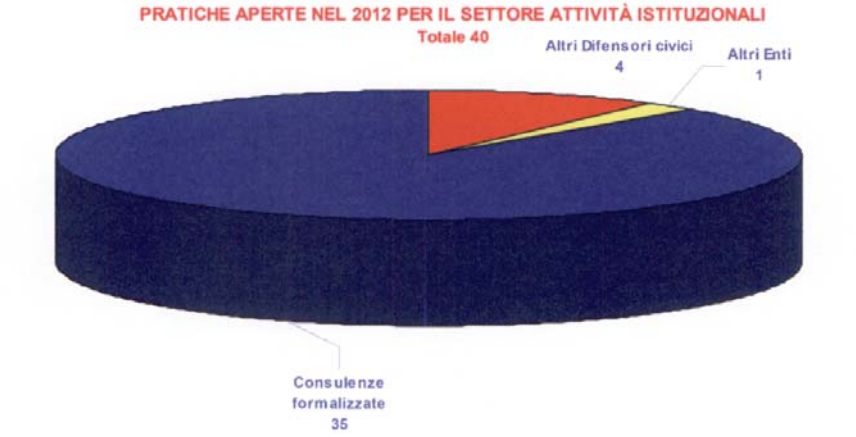

PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE CONTROLLI SOSTITUTIVI
Totale 4
Testo unico degli Enti Locali
4


PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE PROCED. AMMINISTRARATIVO
Totale 76
Diritto di accesso
68
Motivazione atto
2
termini conclusione proced.
2
Privacy
3
Autocertificazione
1


PRATICHE APERTE NEL 2012 PER ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO
Totale 36
Diritto allo studio scolastico
17
Diritto allo studio universitario
9
Formazione professionale
2
Asili nido
7
Bandi Europei
1


PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE SERVIZI PUBBLICI
Totale 587
Telefono
48
Trasporti
42
servizio postale
15
gas
38
Erogati da Comuni e Province
13
energia elettrica
52
servizi idrici
80
CMC Attività Idrica
292
Anagrafe e Stato Civile
7


PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE ATTIVITÀ PRODUTTIVE
Totale 30
Piccole e medie imprese 6
Turismo 2
Commercio 16
Cooperative 3
Fiere e mercati 3


PRATICHE APERTE NEL 2012 PER IL SETTORE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI
Totale 40
Altri Difensori civici 4
Altri Enti 1
Consulenze formalizzate 35