ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII
n. 4/3

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE VENETO

(Anno 2004)

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

Presentata dal difensore civico della regione Veneto

Trasmessa alla Presidenza il 14 febbraio 2006

TIPOGRAFIA DEL SENATO (200)

PAGINA BIANCA

INDICE

Relazione attività 2004 ..... *Pag.* 5

I cittadini ci scrivono ..... » 169

Analisi della casistica ..... » 257

PAGINA BIANCA

REGIONE DEL VENETO

CONSIGLIO REGIONALE

Il Difensore Civico

Relazione attività 2004

PAGINA BIANCA

INDICE

Introduzione

Le Istanze

Attività

La Comunicazione

Contributi Stampa e Tv

Convegni Regionali

Coordinamento

Congressi A.N.D.C.I.

Altre Attività Complementari

La Difesa Civica nell'VIII Legislatura
prospettive ed analisi

Appendice

PAGINA BIANCA

INTRODUZIONE

Alla fine del nostro mandato siamo in grado, dopo cinque anni di attività istituzionale della Difesa civica regionale del Veneto, di fare un consuntivo confrontando i dati obiettivi con le esperienze maturate.

I dati obiettivi fanno riferimento:

- al **numero degli istanti** che si sono presentati nei nostri Uffici per presunte lesioni dei loro diritti od interessi da parte della Pubblica Amministrazione in senso lato; tali dati sono ovviamente compiuterizzati a seguito dell'apertura dell'istanza con formale numero di protocollo.

Altro dato obiettivo è il tempo necessario – ovviamente calcolato nella media per il compimento definitivo della pratica: tale dato è accertato mediante la certificazione ISO 9001:2000 attestata dalla società RINA.

- Per quanto riguarda l'attività nel **campo della comunicazione**, così come previsto dall'art. 13 co. 4 della L.R. n.28 del 6 giugno 1988[1], la stessa è documentata nelle appendici delle Relazioni dell'anno 2002 e 2003, in particolare sono riportate le locandine dei convegni promossi dalla Difesa civica e di quelli, soltanto i più rilevanti, nei quali il Difensore civico è stato invitato in qualità di relatore.

[1] Il Difensore civico, "di propria iniziativa" e valendosi del fondo a sua disposizione, o tramite il Consiglio regionale, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati.

Sono altresì allegati gli spot a fumetti mandati in onda su varie televisioni a livello regionale, il libro redatto in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova – Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti delle persone e dei popoli – con destinatari gli Istituti superiori della nostra Regione, nonché i bollettini con destinatari i pubblici Amministratori ed i colleghi del Coordinamento regionale da noi presieduto.

- Per ultimo, l'attività di **coordinamento** – essenziale perché venga costituita e sviluppata "la rete" delle varie difese civiche a tutti i livelli – locale, regionale, nazionale, internazionale – è certificata dalla periodica partecipazione alle riunioni del Coordinamento regionale dei Difensori civici locali, dalle riunioni periodiche del Coordinamento nazionale dei difensori civici regionali, ed infine dalla partecipazione, in qualità di membro del Consiglio direttivo dell'**E.O.I.** – European Ombudsman Institute.

Tenuto conto del numero degli istanti che, nel corso del nostro mandato, sono aumentati in modo esponenziale, consolidandosi sull'ordine dei quasi 4.000 all'anno, dell'impulso dato alla comunicazione attraverso la partecipazione e l'organizzazione di convegni, congressi e dibattiti riguardanti la tutela non giurisdizionale dei diritti dei cittadini, nonché dell'istituzione del Coordinamento regionale dei difensori civici locali del Veneto e della nomina a membro del Consiglio direttivo dell'E.O.I., pensiamo responsabilmente di poter affermare di aver adempiuto

con responsabilità al dovere assunto nei tre campi fondamentali per una compiuta ed efficiente tutela dei diritti dei nostri amministrati.

Ciò naturalmente va ascritto a merito di tutti i funzionari ed impiegati del nostro Ufficio che, pur sotto organico, hanno con spirito di abnegazione adempiuto al loro compito, ed a merito del nostro Consiglio regionale che ha supportato, con mezzi idonei e sufficienti, le attività suddette.

Passiamo ora all'esame analitico delle fattispecie elencate.

LE ISTANZE

L'attività precipua della Difesa civica della nostra Regione consiste nell'accogliere, nell'istruire e nel concludere l'istanza alla stessa rivolta da parte del singolo cittadino o di associazioni o comitati.

Ricevuta l'istanza, ascoltato il richiedente, acquisita la documentazione, la richiesta della quale non può mai essere negata al Difensore civico[2], convocato il responsabile dell'Ufficio competente oppure – come avviene nella maggior parte dei casi – visitato personalmente dal Difensore, la Difesa civica trae le proprie conclusioni che possono essere:

- accoglimento dell'istanza in quanto viene ravvisata un'effettiva lesione dei diritti dell'istante da parte della Pubblica Amministrazione che, a seguito del motivato intervento del Difensore, si adegua al suo pronunciamento.
- Non accoglimento dell'istanza che, seppur accolta positivamente dal Difensore, non viene condivisa dalla Pubblica Amministrazione.
- Rigetto dell'istanza in quanto appaiono palesemente infondate – in fatto o in diritto - le motivazioni a sostegno delle stessa;

---

[2] L.R. n. 28 del 6 giugno 1988 art. 9 (Poteri istruttori).

1. Il Difensore civico, per l'adempimento dei suoi compiti, può:
   a) chiedere l'esibizione, senza limite del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento anche tramite collegamento con i sistemi informativi regionali;
   b) convocare il responsabile dell'ufficio competente al fine di ottenere tutte le informazioni possibili circa lo stato della pratica e le cause delle eventuali disfunzioni e accedere agli Uffici per accertamenti.
2. il Difensore civico è tenuti al segreto sulle notizie di cui sia venuto in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

nel qual caso viene ovviamente informato l'interessato fornendogli le spiegazioni necessarie.

Per ciò che riguarda la competenza della Difesa civica regionale essa è vastissima in quanto riguarda tutte le attività svolte dalla Pubblica Amministrazione regionale (sanità – territorio – istruzione – sicurezza sociale – lavoro – tasse tributi e sanzioni amministrative) e dagli Enti della stessa dipendenti nonché, mancando nel nostro Paese la figura del Difensore civico nazionale, le attività inerenti le Amministrazioni periferiche dello Stato (pensioni, previdenza, etc.).

Da ultimo, il Difensore civico interviene presso le Amministrazioni locali – comunali o provinciali - che non sono dotate di Difensore civico.

Per una pratica disamina del tipo di attività istruttoria svolta, con riferimento alle varie casistiche ed agli esiti, è opportuna la consultazione del "**Rapporto di ricerca**" sull'analisi della casistica affrontata dalla Difesa civica della Regione del Veneto e riferita all'anno di attività 2004, redatta a cura del Centro Interdipartimentale di ricerca e servi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova, con la collaborazione della Dott.ssa Mariella Mazzucchelli e del Prof. Stefano Piazza.

Tale attività istruttoria, è utile ripeterlo, è caratterizzata dall'**assoluta gratuità,** nonché dalla **tempestività** certificata mediante ISO, che prevede la conclusione dell'istruttoria entro

60 giorni per almeno il 50% delle istanze, parametri ad oggi sempre rispettati.

E' importante sottolineare che il Difensore civico può intervenire nella sua veste di Mediatore anche in pendenza di ricorso avanti l'Autorità giurisdizionale ordinaria, ed anche in via preventiva, senza cioè che vi sia stata – a differenza del ricorso giurisdizionale - violazione di diritto.

E' di tutta ovvietà che, stante l'onerosità del ricorso in via giurisdizionale, la maggior parte dei cittadini della nostra Regione, non in grado di affrontare tale onere, rimarrebbero privi di tutela dei propri diritti, così come rimarrebbero privi di garanzia nei confronti di comportamenti non lesivi di diritto ma, altresì, tardivi o iniqui.

A dette istanze – che potremmo definire classiche – si sono aggiunte, a seguito della riforma costituzionale che ha abolito il Co.Re.Co., le istanze che chiedono al Difensore civico il controllo di legittimità sugli atti della Pubblica Amministrazione. A ciò il Difensore civico è autorizzato ai sensi dell'art. 7 L.R. n. 28 del 6 giugno 1988 co. 3[3], nonché, a seguito del pronunciamento della Corte Costituzionale – sent. 6 aprile 2004 n. 112 - in virtù della quale: "... **la figura del Difensore civico regionale è generalmente titolare di funzioni di tutela della legalità e della regolarità amministrativa, in larga misura assimilabili a quelle di controllo, già di competenza, prima**

[3] Co. 3 art. 7 L-R: 28/1988 :
"Il Difensore civico, qualora rilevi, presso qualsiasi altra Amministrazione pubblica, disfunzioni, ne riferisce all'Amministrazione interessata informandone la Giunta regionale."

dell'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione, dei previsti Co.Re.Co., ai quali, del resto, tale figura era già stata equiparata dall'art. 17 della L. 15 maggio 1997, n. 127 (ora art. 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)".

PAGINA BIANCA

GRAFICI DELLE ATTIVITÀ 2001, 2002, 2003, 2004

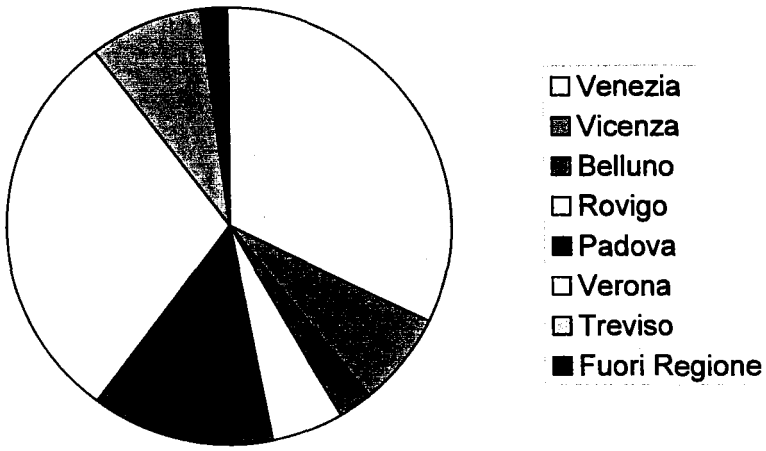
PAGINA BIANCA

ATTIVITÀ ANNO 2001

CLASSIFICAZIONE PER PROVENIENZA DEGLI ISTANTI

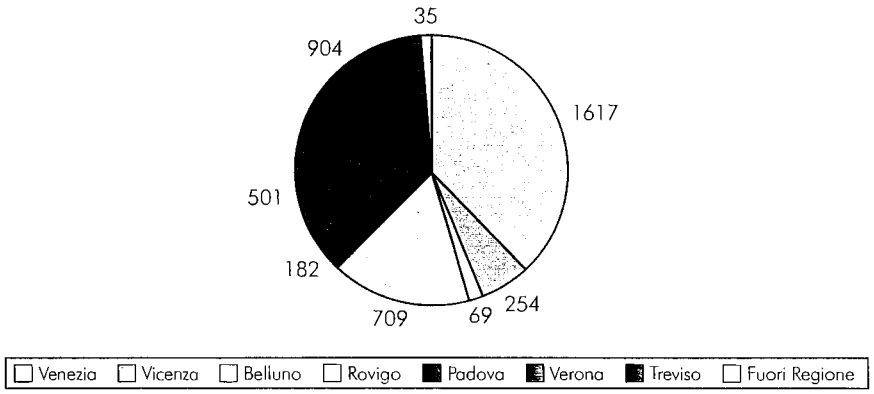
ATTIVITÀ 2001

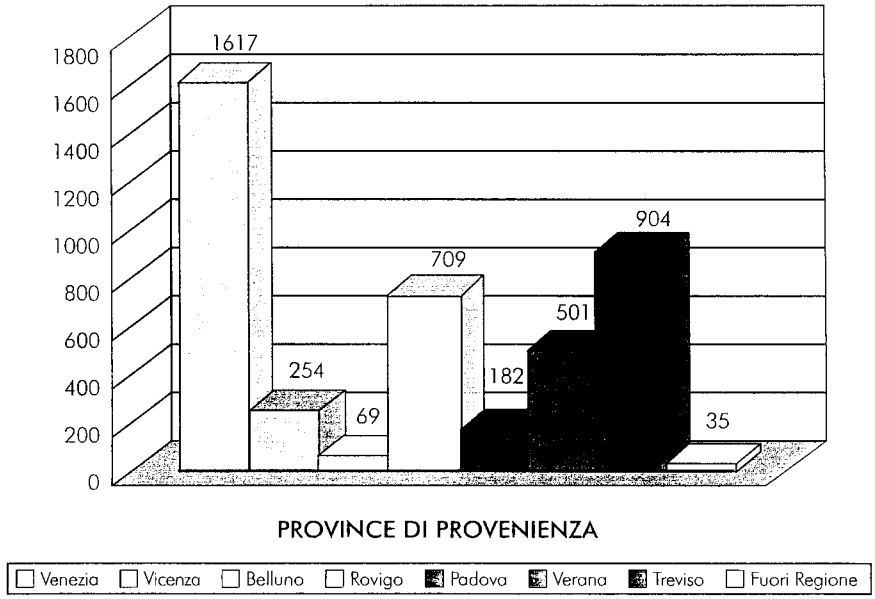
ANNO 2001		
PROVINCE	**N. ISTANTI**	**%**
Venezia	477	32,30%
Vicenza	101	6,84%
Belluno	37	2,50%
Rovigo	78	5,28%
Padova	198	13,40%
Verona	433	29,32%
Treviso	126	8,53%
Fuori Regione	27	1,83%
TOTALE	**1.477**	**100%**



ATTIVITÀ ANNO 2002
CLASSIFICAZIONE PER PROVENIENZA DEGLI ISTANTI

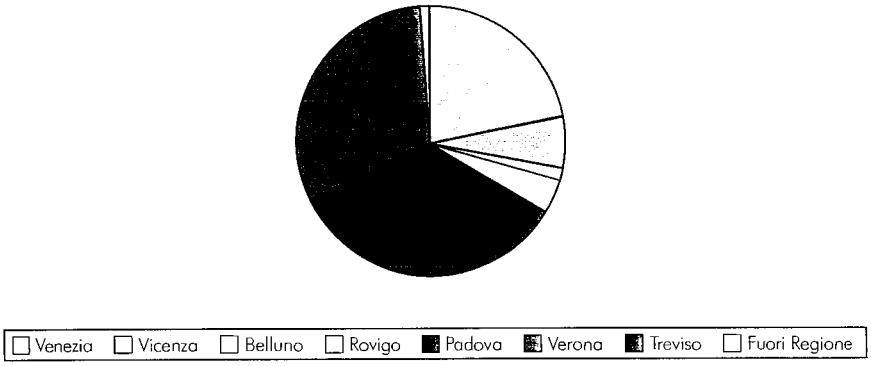
PROVINCE	N.ISTANTI	%
Venezia	1617	37,86%
Vicenza	254	5,95%
Belluno	69	1,62%
Rovigo	709	4,26%
Padova	182	4,26%
Verona	501	11,73%
Treviso	904	21,17%
Fuori Regione	35	0,82%
TOTALE	4271	100%

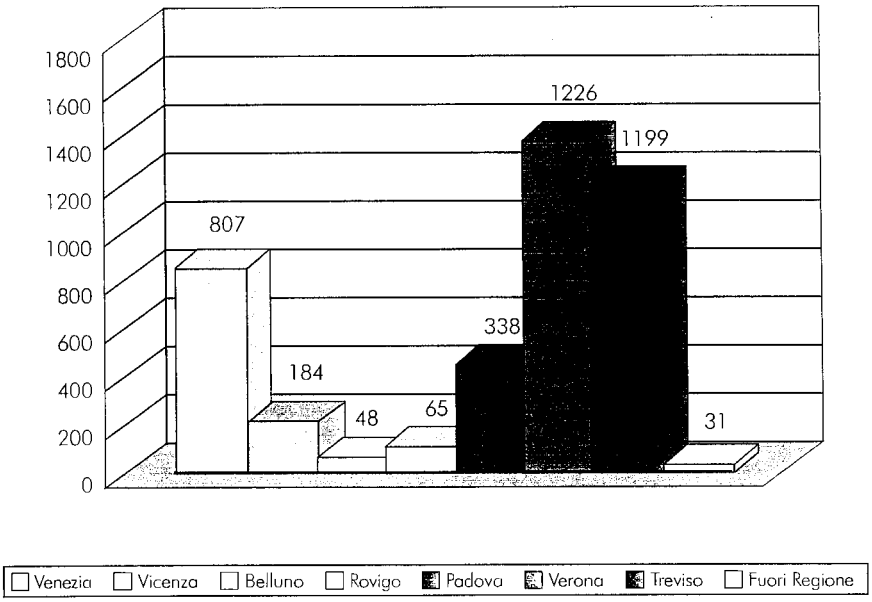




ATTIVITÀ ANNO 2003
CLASSIFICAZIONE DEGLI ISTANTI PER PROVINCIA

PROVINCE		N.ISTANTI	%
Venezia		807	21%
Vicenza		184	5%
Belluno		48	1%
Rovigo		65	2%
Padova		338	9%
Verona		1226	31%
Treviso		1199	31%
Fuori Regione		31	1%
	TOTALE	3839	100%



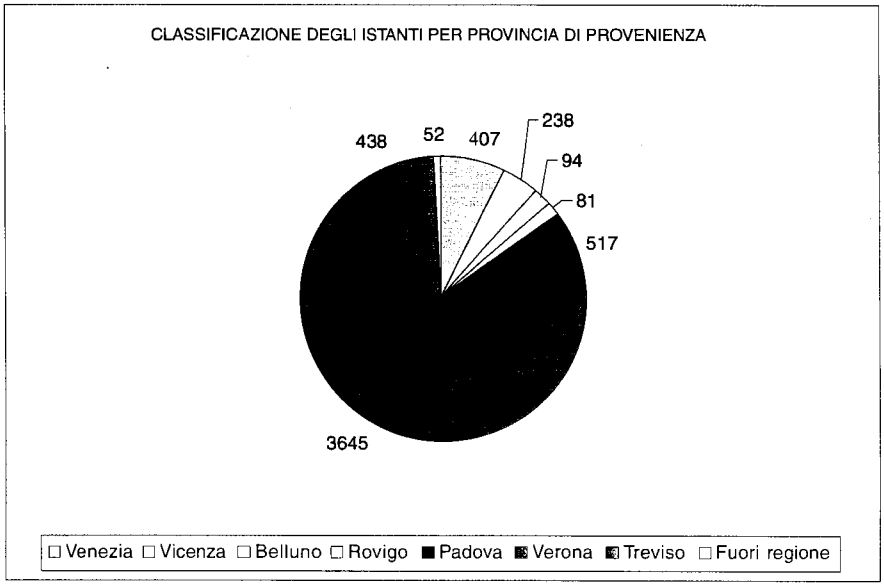


ATTIVITÀ ANNO 2004

CLASSIFICAZIONE PER PROVENIENZA DEGLI ISTANTI

TAVOLE STATISTICHE RIEPILOGATIVE

ATTIVITA' ANNO 2004 CLASSIFICAZIONE DEL NUMERO DEGLI ISTANTI PER PROVINCIA		
PROVINCE	**N. ISTANTI**	**%**
Venezia	407	7,44%
Vicenza	238	4,35%
Belluno	94	1,72%
Rovigo	81	9,45%
Padova	517	9,45%
Verona	3645	66,61%
Treviso	438	8,00%
Fuori regione	52	0,95%
TOTALE	**5472**	**100%**



LA COMUNICAZIONE

Come già detto al Difensore civico è fatto obbligo di svolgere, in senso lato, attività di comunicazione.

A proposito dobbiamo osservare che il legislatore, nell'articolare tale attività, è stato previdente e lungimirante. In effetti la stessa si propone due fondamentali obiettivi:

- da un lato, rendere edotti i cittadini dell'esistenza e della possibilità di investire, per la tutela dei propri diritti presunti lesi, un'Autorità diversa da quella giurisdizionale ordinaria e caratterizzata, come già detto, dalla gratuità e dalla tempestività;
- dall'altro lato, la comunicazione deve rivolgersi alla Pubblica Amministrazione facendone emergere l'attività di collaborazione e di mediazione, pur denunciando talvolta le disfunzioni e gli abusi di determinati comportamenti.

Tale attività è pertanto essenziale ai fini della diffusione della cultura e della tutela dei diritti umani, estrinsecantesi attraverso un'attività di leale e fattiva collaborazione con la Pubblica Amministrazione, eliminando i motivi di scontro propri nell'attività giurisdizionale.

L'aumento così vistoso delle istanze, e cioè dei cittadini che si rivolgono al Difensore civico, è dovuto proprio all'attività di comunicazione così come è stata svolta, nonché dalla benevolenza, salvo casi fortunatamente sporadici e limitati, con

la quale la Pubblica Amministrazione accoglie l'intervento del Difensore civico avvertendone il comportamento collaborativo e non inquisitorio.

Ecco il motivo per cui i numerosi convegni, cui sempre sono invitati i Pubblici Amministratori, ottengono un così grande afflusso ed una così attenta partecipazione.

Da sottolineare inoltre la creazione del nuovo sito web, che oggi possiamo definire veramente all'avanguardia, anche per il significativo apporto del centro interdipartimentale del Prof. Papisca.

CONTRIBUTI
STAMPA e TV

PAGINA BIANCA

CONSIGLIO REGIONALE
DEL VENETO
Ufficio del
Difensore civico

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
Centro interdipartimentale di
ricerca e servizi sui diritti
della persona e dei popoli

Vittorio Bottoli

difensore civico della Regione del Veneto

La difesa civica della Regione del Veneto: un'istituzione per la tutela del cittadino

proposte educative e materiali didattici



Contributi di Mariella Mazzucchelli e Stefano Piazza

Testo realizzato per gli allievi degli Istituti Superiori della Regione del Veneto.

Difesa civica news

1

SEZIONE I
LA DIFESA CIVICA DELLA REGIONE DEL VENETO
- La Difesa civica della Regione del Veneto tra informazione e partecipazione
- Il nuovo sito internet dell'ufficio del Difensore civico regionale: uno strumento tra controllo, azione e coordinamento

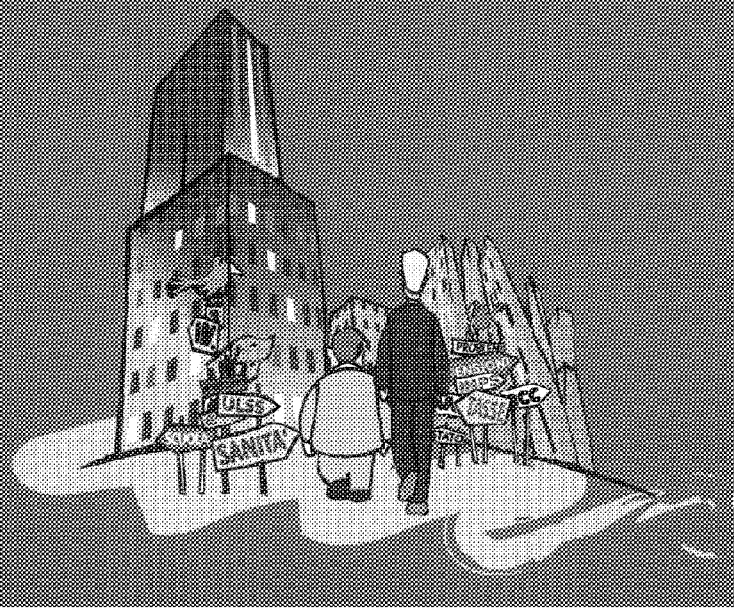
SEZIONE II
IL COORDINAMENTO DELLA DIFESA CIVICA E LE SUE ESPRESSIONI
- La Conferenza permanente dei Difensori civici del Veneto

SEZIONE III
SGUARDO SULL'EUROPA
- Il Mediatore europeo: difesa civica ed integrazione amministrativa comunitaria

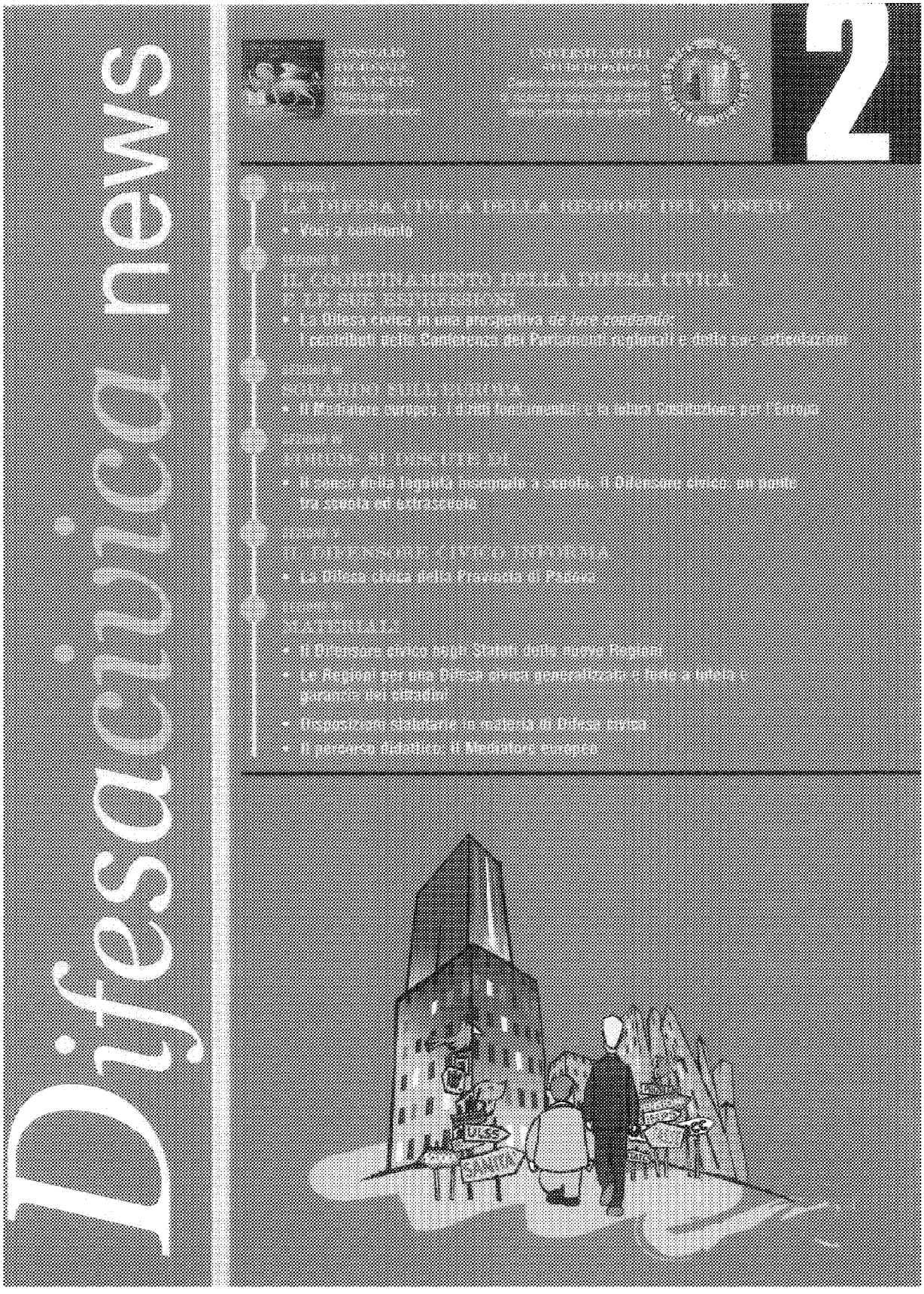
SEZIONE IV
FORUM: SI DISCUTE DI...
- Il quadro normativo ed istituzionale dei Difensori civici ed il diritto internazionale dei diritti umani

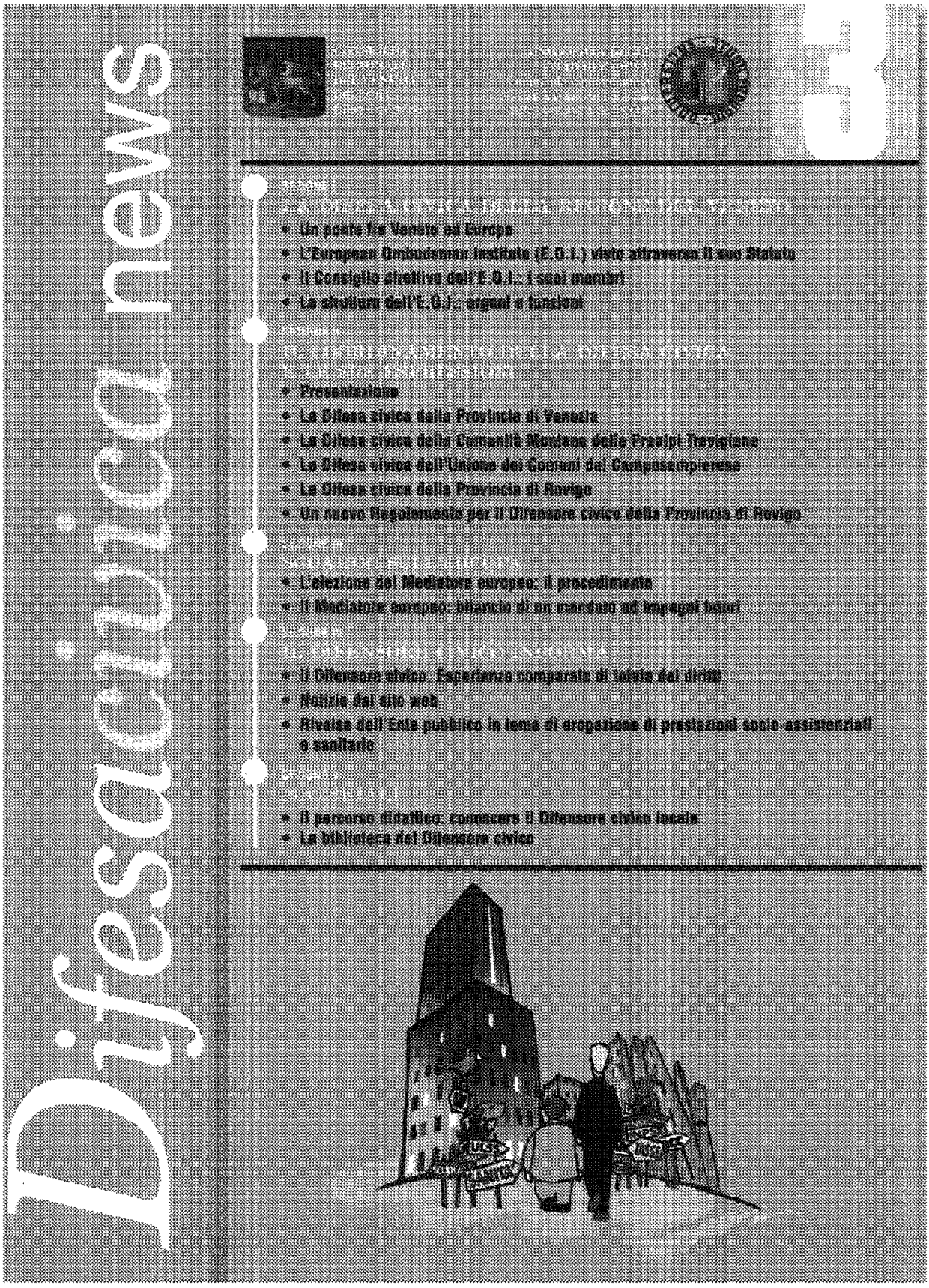
SEZIONE V
IL DIFENSORE CIVICO IN FORMA
- Educazione civica e valori costituzionali nella società globale del rischio

SEZIONE VI
MATERIALI
- Suggerimenti bibliografici e sitografici
- Il percorso didattico



Bollettino n° 1 realizzato per gli Amministratori.


Difesa news
2



Bollettino n° 3 realizzato per gli Amministratori.

Difesa civica news

CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO
Ufficio del Difensore civico

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli

SEZIONE I
LA DIFESA CIVICA DELLA REGIONI DEL VENETO

- **La Difesa civica della Regione del Veneto: bilancio di un mandato e prospettive future**

SEZIONE II
IL COORDINAMENTO DELLA DIFESA CIVICA E LE SUE ESTENSIONI

- **La Difesa civica del Comune di Castelfranco Veneto**
- **La Difesa civica del Comune di San Zeno di Montagna**
- **La Difesa civica del Comune di Mira**
- **La Difesa civica del Comune di Rovigo**
- **La Difesa civica del Comune di Venezia**
- **La Difesa civica del Comune di Schio e del Comune di Piovene Rocchette**

SEZIONE III
SGUARDO SULL'EUROPA

- **Diritti umani e cattiva amministrazione: un contesto di lavoro per gli Ombudsmen**
- **La relazione del Mediatore europeo: notizie sull'attività per il 2004**

SEZIONE IV
FORUM - SI DISCUTE DI ...

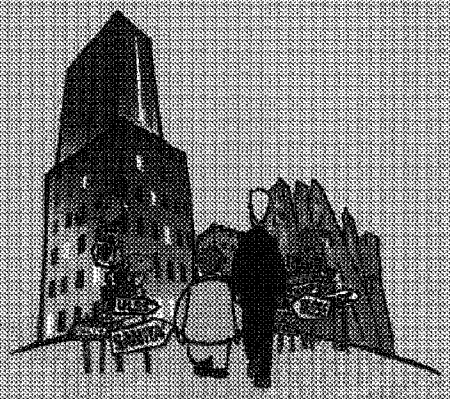
- **La Difesa civica tra diritto e politica. Note minime di riflessione**
- **L'attività sanzionatoria dell'A.T.E.R. Veneto: riflessioni di un Difensore civico**
- **La "pubblicità regressa": questioni poste all'attenzione del Difensore civico**

SEZIONE V
IL DIFENSORE CIVICO INFORMA

- **Nuova nomina**
- **Il Pubblico Tutore dei Minori della Regione del Veneto: sviluppo ed implementazione di un'istituzione**

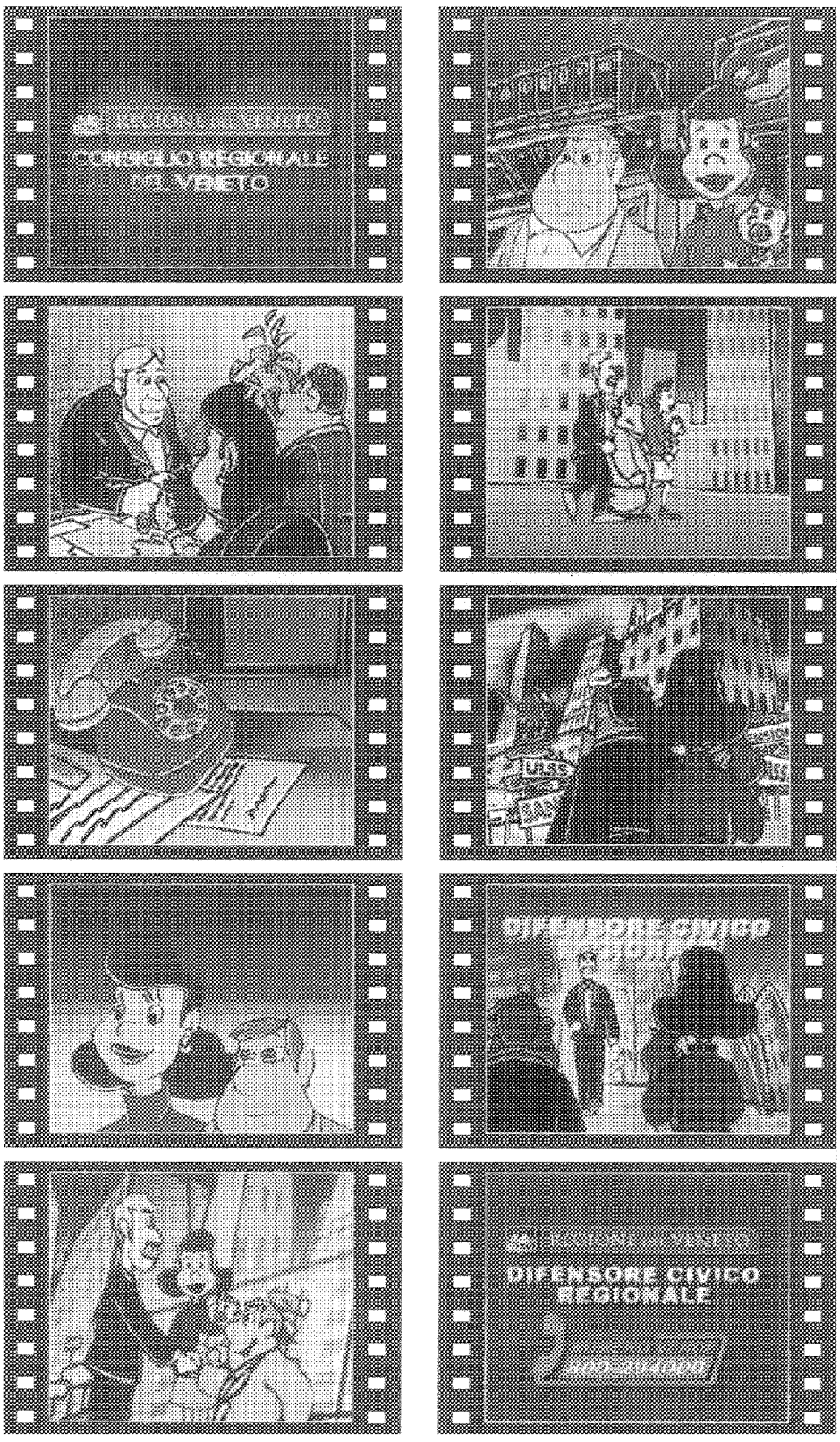
SEZIONE VI
MATERIALI

- **Il percorso didattico: difesa civica, statuti regionali e modifiche al titolo V della Costituzione**
- **La biblioteca del Difensore civico**



Bollettino n° 4 realizzato per gli Amministratori.

SPOT DIFENSORE CIVICO



Spot realizzato dalla Difesa Civica ed andato in onda su varie emittenti Regionali.

CONVEGNI REGIONALI

PAGINA BIANCA

Provincia di Padova
Assessorato alla Difesa Civica

CONVEGNO

Martedì 7 maggio 2002 ore 8.45

IL DIFENSORE CIVICO ITALIANO FRA L'OMBUSDMAN E IL MAGISTRATO DI PERSUASIONE

I nuovi compiti del Difensore civico dopo le innovazioni relative ai Co.Re.Co.

Padova c/o Sala del Consiglio della Provincia di Padova Piazza Antenore, 3

Saluti

Ore 9.00 **Dott. Vittorio Casarin**
Presidente della Provincia di Padova

Introduzione ai lavori

Ore 9.15 **Dott. Sebastiano Arcoraci**
Assessore provinciale alla Difesa Civica

Relazione

Dott. Enzo Barbieri
Difensore civico Provincia di Padova

Moderatore: **Avv. Francesco Pata**

Interventi

Ore 9.50 **Avv. Vittorio Bottoli**
Difensore civico Regione Veneto

"La comunicazione come presupposto dell'efficacia dell'intervento del difensore civico, a livello popolare e istituzionale"

Dott. Manuele Bellonzi
Difensore civico Comune di Barga (Lu)

"Un'esperienza mitteleuropea: il regolamento e l'attività del Mediateur de la Ville de Charleroi, Belgio"

Dott. Andrea Fraietta
Redattore Capo di www.difesacivica.it

"Il Sito telematico "l'Eco della Difesa civica". Il Web al servizio del difensore dei cittadini"

ORDINE PROVINCIALE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI DI BELLUNO



Incisione raffigurante il medico bellunese Andrea Alpago

CONVEGNI SULLA PRATICA DEL CODICE DEONTOLOGICO

Belluno - Sala Riunioni Ospedale San Martino

Venerdì 18 ottobre 2002 - ore 16
Venerdì 8 novembre 2002 - ore 16

COMUNICAZIONE IN MEDICINA

EFFETTI NEGATIVI- POSSIBILE MALPRACTICE CONSEGUENTE AD UNA INAPPROPRIATA COMUNICAZIONE / INFORMAZIONE TRA:
MEDICO- MEDICO
MEDICO-CITTADINO
STRUTTURA SANITARIA- CITTADINO

Venerdì 8 novembre 2002

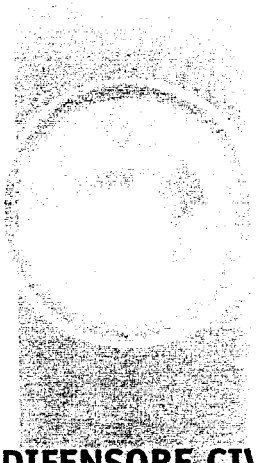
Moderatore: Dott. **Mario Fabbri** Procuratore della Repubblica di Belluno

ore 16,00	Saluto del Dott. **Angelo Lino Del Favero** Direttore Generale dell'ASL n. 1 Saluto ed introduzione del Dott. **Umberto Rossa** - Presidente dell'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Belluno
ore 16,30	Il punto di vista della Struttura Dott. **Pietro Lavezzo** - Dirigente Regionale del Settore Socio Sanitario - Programmazione - Regione Veneto - Componente Comitato Regionale per la Bioetica
ore 17,00	Il punto di vista del Cittadino Avv. **Vittorio Bottoli** Difensore Civico - Venezia
ore 17,30	Il punto di vista del Legale. Avv. **Sandra De Vecchi** - Presidente dell'Ordine degli Avvocati della Provincia di Belluno
ore 18,00	Il punto di vista del Magistrato Dott. **Mario Fabbri** - Procuratore della Repubblica di Belluno
ore 18, 30	Il punto di vista del Medico Legale. Prof. **Paolo Benciolini** - Professore ordinario Medicina Legale Università di Padova - Presidente del Comitato Regionale per la Bioetica - Regione Veneto
ore 19,00	Discussione
ore 20,00	Termine dei lavori

Obiettivi:
1 Approfondire le conseguenze medico-legali che possono derivare da una inadeguata comunicazione in Medicina tra Medico-Medico, tra Medico-Cittadino, tra Struttura Ospedaliera-Cittadino partendo da casi concreti
2 Stimolare attenzione ed interesse della categoria medica nei confronti delle problematiche inerenti a una appropriata comunicazione in medicina

CITTÀ DI CONEGLIANO

COMUNE DI SAN PIETRO DI FELETTO



IL DIFENSORE CIVICO E GLI ORGANI DI MEDIAZIONE ALTERNATIVI ALLA GIUSTIZIA ORDINARIA

Sabato 9 Novembre 2002 - ore 9,00

Auditorium Dina Orsi - Parè di Conegliano

PROGRAMMA

ore 9.00 SALUTO DELLE AUTORITA'

Maria Assunta Botteon
Sindaco di San Pietro di Feletto

Floriano Zambon
Sindaco di Conegliano

ore 9.15 IL DIFENSORE CIVICO: SUA UNICITA' ED IMPORTANZA NELL'ATTUALE SITUAZIONE GIURIDICO-ISTITUZIONALE

avv. Vittorio Bottoli
Difensore Civico della Regione Veneto

ore 9.45 IL PUBBLICO TUTORE DEI MINORI. UNA AUTORITA' PER PROMUOVERE E GARANTIRE I DIRITTI DELL'INFANZIA

prof. Lucio Strumendo
Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto

ore 10.15 L'ATTIVITA' DELL'OMBUDSMAN IN ITALIA

prof. Sergio Bianconi
Segretario dell'Ombudsman bancario

ore 10.45 COFFEE BREAK



Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova

DIRITTI UMANI CITTADINANZA BUON GOVERNO

Simposio in occasione del 20° anniversario del Centro diritti umani

Università di Padova
30 novembre – 1 dicembre 2002

SABATO 30 NOVEMBRE
Palazzo del Bo, Aula Magna

Ore 9.30
Indirizzi di saluto

VINCENZO MILANESI
Rettore Magnifico dell'Università di Padova

FRANCO TODESCAN
Preside della Facoltà di Scienze Politiche

GIANFRANCO DELL'ALBA
Membro del Parlamento europeo

LUCIO STRUMENDO
Tutore pubblico dei minori della Regione Veneto

VITTORIO BOTTOLI
Difensore civico della Regione Veneto

MIRTO MARIA TONELLO
Difensore civico del Comune di Padova

I Sessione
Palazzo del Bo, Aula Magna

Ore 10.00
Anniversario è impegno: venti anni di attività del Centro
ANTONIO PAPISCA
Direttore del Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli

Lezione magistrale
Globalizzazione e umanesimi
LUIGI LOMBARDI VALLAURI
Ordinario di Filosofia del diritto nell'Università di Firenze

Ore 11.15
Diritti umani e professionalità
Interventi di Diplomati della Scuola di specializzazione in Istituzioni e tecniche di tutela dei diritti umani dell'Università di Padova

Governo locale e politiche di pace e cooperazione allo sviluppo
CLAUDIO BIZZOZERO

Associazionismo e volontariato per i servizi sociali
CLAUDIA CORSOLINI

Istituzioni per la difesa civica
VITTORIO GASPARRINI

Ricerca e educazione
PAOLO DE STEFANI

Monitoraggio dei diritti umani e osservazione elettorale
ELISABETTA LEONARDI

Master europeo in diritti umani e democratizzazione
ELISABETTA NOLI

Diritti umani e professione forense
ANNAMARIA ALBORGHETTI



Federconsumatori Veneto

EUROSPORTELLO UNIONCAMERE VENETO

Rapporti dei consumatori con la Pubblica Amministrazione

mercoledì 4 dicembre 2002

ore 9.30

VICENZA

Camera di Commercio - Corso Fogazzaro, 37 - salone G. Marzotto

seminario regionale

con la cortese collaborazione della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Vicenza

PROGRAMMA

9.45 Saluto del Presidente della CCIAA di Vicenza dott. **Dino Menarin**

10.00 Relazione generale di inquadramento

Rapporti del cittadino consumatore con la Pubblica Amministrazione. Diritti e doveri
dott. **Luigino Candiotto** Consulente Federconsumatori Veneto problemi legislativi e Pubblica Amministrazione

10.30 Comunicazioni

Il ruolo del Difensore Civico nel rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino
avv. **Vittorio Bottoli** Difensore Civico regionale del Veneto

La formazione delle leggi e il cittadino
on. prof. **Lucio Strumendo** Pubblico Tutore dei Minori - Regione Veneto

Diritto comunitario e consumatori
prof.ssa **Laura Picchio Forlati** Ordinario di Diritto internazionale e Università degli Studi Padova

11.40 Coffee break

12.00 Interventi programmati di invitati e partecipanti

13.15 Intervento conclusivo a cura di **Ermes Coletto** Segretario regionale Federconsumatori Veneto

Sono stati invitati:
le Associazioni consumeriste del Veneto, gli Assessorati Affari Istituzionali, gli Enti Locali, gli Uffici Relazioni Pubblico, le Organizzazioni Sindacali, i Responsabili Uffici Clienti e Relazioni esterne di Aziende speciali e Aziende di servizi, i Difensori Civici comunali e provinciali del Veneto, i Gruppi consiliari della Regione Veneto, i Componenti la Consulta regionale consumi e prezzi, i laureandi in Giurisprudenza e Discipline economico-giuridiche

Con la collaborazione di

ACU
Via Torino, 62/b - 30175 Mestre-Venezia
E-mail: acuvenezia@tin.it

ADICONSUM
Via Piave, 7 - 30171 Mestre-Venezia
E-mail: usr_veneto@cisl.it

LEGA CONSUMATORI ACLI
Via Lisbona, 20 - 35133 Padova
E-mail: lega@aclipadova.org

MOVIMENTO DEI CONSUMATORI
Viale Venezia, 7 - 30175 Mestre-Venezia
E-mail: giacopini@tin.it

ADUSC
Via Volturno, 33 - 30172 Mestre-Venezia
E-mail: adiscapri@libero.it

FEDERCONSUMATORI
Via Pescheria, 5 - 30174 Mestre-Venezia
E-mail: veneto@cisl.it

MOVIMENTO CONSUMATORI
Via Torino, 11 - 30171 Mestre-Venezia
E-mail: venezia@movimentoconsumatori.it

Segreteria organizzativa
tel. 041 5497898-918 fax 041 5497917
E-mail: veneto@tmal.net


Consiglio Regionale
PADOVA 17 Ottobre 2003 - Sala Convegni - Hotel Sheraton
REGIONE DEL VENETO
DIFENSORI CIVICI
Incontro sul tema
LA DIFESA CIVICA NEL VENETO: COMUNICAZIONE E COORDINAMENTO
Interverranno:
Avv. Vittorio Bottoli
Difensore civico della Regione Veneto
Prof. Marco Mascia
Professore associato di relazioni internazionali
Università di Padova
Dott.ssa Mariella Mazzucchelli
Centro ricerca e servizi Diritti della Persona e dei Popoli
Università di Padova
Dott. Luca Gazzola
Archivio Regionale "Pace Diritti umani"


Consiglio Regionale
VENEZIA 31 Ottobre 2003 - Scuola Grande di S. Giovanni Evangelista
REGIONE DEL VENETO
DIFENSORI CIVICI
Incontro sul tema
STATUTI REGIONALI E GARANZIE: IL RUOLO DELLA DIFESA CIVICA
Interverranno:
Vittorio Bottoli
Difensore Civico della Regione del Veneto
Enrico Cavaliere
Presidente Consiglio Regionale del Veneto
Maria Grazia Vacchina
Coordinatore del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province Autonome
Carlo Alberto Tesserin
Presidente Commissione per lo Statuto e per il Regolamento
Achille Variati
Vice Presidente Commissione per lo Statuto e per il Regolamento
Antonio Di Sanza
Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni
Antonio Papisca
Direttore del Centro Interdipartimentale di Ricerca e Servizi sui Diritti della Persona e dei Popoli - Università di Padova



Scuola San Giovanni Evangelista, Venezia



Relatori da sinistra:

V. Pres. Commissione Statuto	Achille Variati
Pres. Commissione Statuto	Carlo Alberto Tesserin
Coordinatrice Coord. Nazionale	Maria Grazia Vacchina
Il Difensore civico	Vittorio Bottoli

Comune di Rovigo
Presidente del Consiglio

Provincia di Rovigo
Presidente del Consiglio

ROVIGO 21 FEBBRAIO 2003 - ORE 15.00

Sala Consiliare del Comune di Rovigo

"Evoluzione del sistema delle garanzie del cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione"

Apertura dei lavori:
CHIEREGHIN Prof. NERINO — *Presidente del Consiglio Provinciale di Rovigo*
BORGATO RENATO — *Presidente del Consiglio Comunale di Rovigo*

Saluti:
SACCARDIN Comm. FEDERICO — *Presidente dell'Amministrazione Provinciale di Rovigo*
AVEZZÙ Dr. PAOLO — *Sindaco del Comune di Rovigo*

Introduzione:
BOTTOLI Avv. VITTORIO — *Difensore Civico della Regione Veneto*
- ***Funzioni, competenze e peculiarità della Difesa Civica***

Interventi:
MAGRIS Avv. FRANCESCO — *Ufficio del Difensore Civico della Regione Veneto*
- ***La Difesa Civica quale istituto di garanzia dei diritti di cittadinanza: il quadro normativo;***
- ***Evoluzione sistema dei controlli e ruolo della difesa civica;***
- ***Prospettive di riforma alla luce del mutato quadro normativo.***

PALAZZOLO Dr. SALVATORE — *Segretario Generale del Comune di Rovigo*
- ***Ruolo del Consigliere Comunale / Provinciale nell'ambito della partecipazione popolare, in rapporto all'azione del Difensore Civico.***

Osservazioni:
PELIZZA Dr. ALESSANDRO — *Difensore Civico della Provincia di Rovigo*
BRAGATO Dr. RENZO — *Difensore Civico del Comune di Rovigo*

Dibattito

Conclusioni:
BOTTOLI Avv. VITTORIO — *Difensore Civico della Regione Veneto*



IL DIFENSORE CIVICO E GLI ORGANI DI MEDIAZIONE ALTERNATIVI ALLA GIUSTIZIA ORDINARIA

Sabato 18 ottobre 2003 ore 9,00

Teatro Accademico di Castelfranco Veneto

SALUTO DELLE AUTORITÀ

IL DIFENSORE CIVICO. SUA UNICITÀ ED IMPORTANZA NELL'ATTUALE SITUAZIONE GIURIDICO-ISTITUZIONALE
avv. Vittorio Bottoli
Difensore Civico della Regione Veneto

IL PUBBLICO TUTORE DEI MINORI. UNA AUTORITÀ PER PROMUOVERE E GARANTIRE I DIRITTI DELL'INFANZIA
prof. Lucio Strumendo
Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto

L'ATTIVITÀ DELL'OMBUDSMAN IN ITALIA
prof. Sergio Bianconi
Segretario dell'Ombudsam Bancario

LA MEDIAZIONE E L'ARBITRATO RAPIDO DI CURIA NELLE ATTUALI ESPERIENZE ED ASPETTATIVE PROGRAMMATE
avv. Giuseppe Nino Maestrello
Presidente Corte per la risoluzione
delle controversie Curia Mercatorum TV/PN/BL/TS/GO
dott. Antonio Nascimben
responsabile dell'amministrazione delle procedure
di mediazione e arbitrato di Curia Mercatorum

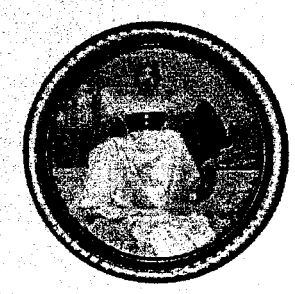
LA MEDIAZIONE FAMILIARE: DALLA CONFLITTUALITÀ ALLA COMUNICAZIONE
dott. Maurizio Tondato
Dirigente Direzione Generale Area Servizi alla Persona e Risorse Umane della Città di Conegliano

DIBATTITO
MODERATORE
dott. Gabriella Folliero: Difensore Civico dei quattro Comuni

Segreteria organizzativa: Comune di Castelfranco Veneto - Tel. 0423 735830 - 336 241284 - Fax 0423 735880
Email: difensorecivico@comune.castelfranco-veneto.tv.it

CREDITO TREVIGIANO
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO
SEDE DI VEDELAGO - VIA ROMA, 15 - TEL. 0423 2011 - FAX 0423 401238
www.creditotrevigiano.it

Città di Mogliano Veneto
Ufficio del Difensore Civico



"...dalla parte dei cittadini"

Convegno

- **difesa civica**
- **organi di mediazione e arbitrato della giustizia ordinaria e alternativi**
- **altre figure di tutela dei diritti**

Sabato 15 novembre 2003 - ore 09.00-13.00

Mogliano Veneto - Auditorium Collegio Astori

Programma

ore 09.00
Saluti e presentazione del Sindaco di Mogliano Veneto
Prof. Diego Bottacin

ore 09.30
Il difensore civico sua collocazione nella situazione giuridico-istituzionale italiana.
Avv. Vittorio Bottoli
Difensore Civico della Regione Veneto

ore 10.00
Il pubblico tutore dei minori. Una autorità per promuovere e garantire i diritti dell'infanzia.
Prof. Lucio Strumendo
Pubblico Tutore dei minori della Regione Veneto

ore 10.30
Il tribunale del malato: sue peculiarità. Possibile una mediazione tra medico e paziente?
Avv. Nicola Todeschini
Legale fiduciario del Tribunale del Malato di Cittadinanzattiva

ore 11.00
L'attività dell'ombudsman in Italia.
Prof. Sergio Bianconi
Segretario dell'Ombudsman bancario

ore 11.30
La mediazione e l'arbitrato rapido di Corte Mercatorum. Esperienze ed aspettative programmate.
Avv. Giuseppe Nino Maestrello
Presidente Corte per la risoluzione delle controversie di Corte Mercatorum
TV PATRIZIO
Dott. Antonio Nascimben
Responsabile dell'amministrazione delle procedure di mediazione e arbitrato di Corte Mercatorum

ore 12.00
Il Giudice di pace: riferimenti storici. Disciplina sostanziale, civile e penale.
Dott. Renato Borsotti
Giudice di pace mogliano

ore 12.30 Dibattito

ore 13.00 Chiusura dei lavori

Coordinatore
Dott. Paola Boscolo
Direttore Ufficio del Difensore di Mogliano Veneto

Evento effettuato con il patrocinio
della Regione Veneto
della Provincia di Treviso
della Provincia di Venezia

Con il contributo di:

UniCredit Banca

Ufficio del Difensore Civico del Comune di Mogliano Veneto

PROVINCIA di ROVIGO
Ufficio Difensore Civico

COMUNE di ROVIGO
Ufficio Difensore Civico

Il Difensore Civico e le forme di mediazione alternative alla Giustizia Ordinaria

Tavola Rotonda

DALLA PARTE DEL CITTADINO

GIOVEDI 25 MARZO 2004 - ore 15.00
ACCADEMIA dei CONCORDI
Sala degli Arazzi
Piazza Vittorio Emanuele II, Rovigo

PROGRAMMA
ore 15.00
Introduzione dei lavori
Dr. Renzo Bragato - Difensore Civico Città di Rovigo
Saluto delle Autorità
INTERVENTI
ore 15.30
* **Avv. Vittorio Bottoli** - Difensore Civico Regione Veneto
"Difesa Civica e garanzie del cittadino"
ore 16.00
* **Prof. Paolo De Stefani** - Università di Padova
"Il Pubblico Tutore dei minori del Veneto per la promozione e garanzia dei diritti del bambino"
ore 16.30
* **Prof. Sergio Bianconi** - Segretario dell'OMBUDSMAN bancario
"L'attività dell'OMBUDSMAN bancario in Italia"
ore 17.00
* **D.ssa Donatella Renesto** - Esperta in mediazione familiare
"Mediazione familiare: conflitti familiari come risorsa non come vincolo"
ore 17.30
* **Avv. Gabriele Dalla Gatta** - Responsabile Servizio Affari Legali Camera di Commercio di Rovigo
"La conciliazione e l'arbitrato: I compiti della Camera di Commercio
ore 18.00
DIBATTITO
Coordinatore: **Dr. Alessandro Pelizza** -Difensore Civico Provincia di Rovigo

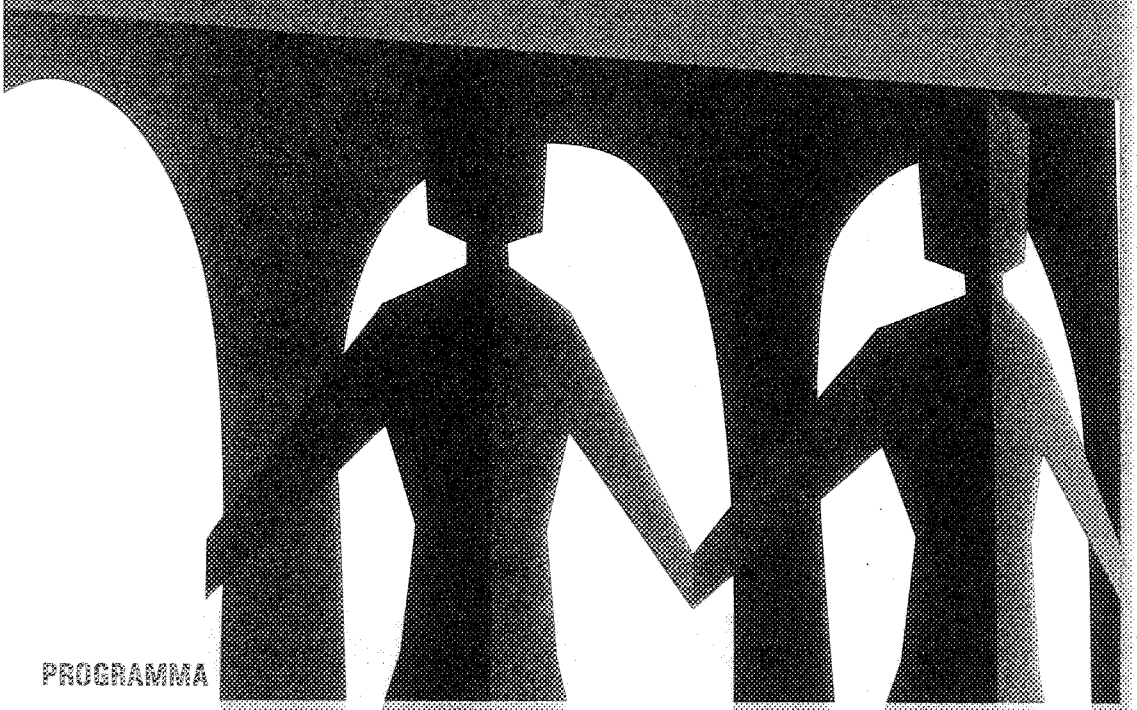
ADERISCONO I DIFENSORI CIVICI di Adria, Bagnolo di Po, Castelguglielmo, S.Bellino, Loreo, Salara - **I COMUNI** di Adria, Bagnolo di Po, Castelgulielmo, Corbola, Ceregnano, Crespino, Ficarolo, Loreo, Pettorazza Grimani, Rosolina, Salara, S.Bellino,Trecenta, Villadose e Villanova Marchesana

STAMPERIA COMUNALE

Provincia di Padova
Assessorato alla Difesa Civica

Il Difensore Civico quale utile mediatore nei rapporti tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione

Venerdì 26 marzo, ore 9-13 Teatro Don Bosco, Via De Lellis 4, Padova



PROGRAMMA

Ore 9.30
Vittorio Casarin, Presidente Provincia di Padova
Sebastiano Arcoraci, Assessore alla Difesa Civica
Conduce e modera: Enzo Barbieri, Difensore Civico della Provincia di Padova

Ore 10.00
Maria Grazia Vacchina, Difensore Civico Regionale della Valle D'Aosta e Coordinatore Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Provincie Autonome

Ore 10.00 (continua)
Vittorio Antioli, Difensore Civico della Regione Veneto
Sergio Siracusa, Segretario Ombudsman Bancario
Lucia Strumendo, PubblicoTutore dei Minori

Ore 11.00 coffee break

Ore 11.30
Alessandro Barbetta, Difensore Civico del Comune di Milano
Stefano Piazza, MIUR Ufficio Diritti Umani e Rapporti Istituzionali

Ore 11.30 (continua)
Vittorio Saccarini, Difensore Civico dei Comuni di Figline Valdarno, Incisa In Val d'Arno e Rignano Sull'Arno (FI)

Ore 12.30
Interventi e discussione sui temi presentati

Conclusioni: Amodeo Girolamo, Direttore Generale Provincia di Padova

segreteria organizzativa: remedia tel. 049 8725852 supporto@remedia.it www.remedia.it

IL GRUPPO GIOVANI – AZIONE CATTOLICA
PARROCCHIA DI SAN GIORGIO DELLE PERTICHE
organizza

L'INCONTRO – DIBATTITO CON TUTTA LA CITTADINANZA
dal titolo:

AMMINISTRATORI E CITTADINI: RELAZIONI (*IM*)POSSIBILI?!?

VENERDÌ 16 APRILE – ORE 20.45

CENTRO PARROCCHIALE
- SALA ROSSA (PRIMO PIANO) -

INTRODUZIONE DI:

ALFONSO BENINATTO
CONSIGLIERE PROVINCIALE - TREVISO
(GIÀ SINDACO DI BREDA DI PIAVE)

"Amministratori e Cittadini: il loro rapporto nel corso della realizzazione del programma amministrativo"

VITTORIO BOTTOLI
AVVOCATO E DIFENSORE CIVICO - REGIONE VENETO

"Difesa civica e tutela delle garanzie dei Cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione"

Si ritiene utile richiamare per l'occasione lo **STATUTO DEL COMUNE DI SAN GIORGIO DELLE PERTICHE** *(approvato con delibera dell'11 luglio 2000), in particolare*:

ARTICOLO 31

COMMA 1: Il Comune istituisce l'ufficio del difensore civico per garantire l'imparzialità e i buon andamento dell'amministrazione.
COMMA 2: Il difensore civico segnala alle autorità competenti, di propria iniziativa o ac istanza di cittadini singoli o associati, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritard dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.

con il patrocinio della

REGIONE DEL VENETO

"PIÙ VICINI AL CITTADINO"

Il sistema delle garanzie del cittadino attraverso le nuove figure di tutela dei suoi diritti

Venerdì 30 aprile 2004 ore 9,00
Palazzo della Gran Guardia – Verona

La cittadinanza è invitata

PROGRAMMA

Conduce e modera: Dott. Antonio Sambugaro
Difensore Civico del Comune di Verona

ore 9,30 ***Saluto del Sindaco*** Avv. Paolo Zanotto

ore 9,45 ***"Il Difensore Civico nell'Ordinamento Giuridico"***
Prof. Giovanni Sala
Prof. Ordinario di Diritto Amministrativo
Università degli Studi di Verona

ore 10,15 ***"Il Difensore Civico nella realtà"***
"Cenni sul Garante del Contribuente"
Avv. Vittorio Bottoli
Difensore Civico della Regione del Veneto

ore 10,40 ***"L'Ombudsman – Giurì Bancario"***
Prof. Sergio Bianconi
Segretario Ombudsman Bancario

ore 11,10 ***"Le Commissioni Miste Conciliative: queste sconosciute"***
Dott. Enzo Barbieri
Difensore Civico della Provincia di Padova

ore 11,30 ***"Le competenze del Giudice di Pace"***
Dott. Bruno Predicatori
Giudice di Pace di Verona

ore 12,00 ***Interventi e discussione sui temi presentati***

ore 12,30 ***Conclusioni***
APERITIVO BUFFET

Comune di Verona

il Difensore Civico
A Tutela Del Cittadino

REGIONE DEL VENETO

DIFENSORE CIVICO

Tavola Rotonda

PROBLEMATICHE ATTINENTI ALL'APPLICAZIONE DELL'ICI

LUNEDÌ 28 GIUGNO 2004

ORE 9.30

Villa Capra Bassani - Sarcedo (Vicenza)

PROGRAMMA

ore 9,30: Welcome coffee

ore 10,00: Apertura lavori

Avv. Vittorio Bottoli - Difensore Civico Regione Veneto

Introduzione lavori

Dott.ssa Francesca Buniato - Dirigente C.d.R. Tributi del Comune di Verona

Relazioni

Dott.ssa Antonella Frigo - Responsabile Ufficio ICI Comune di Verona

Avv. Angelo Pozzan - Difensore Civico Comune di Venezia

Prof. Aldo Celeghin - Difensore Civico Provincia di Venezia

Considerazioni, conclusione lavori

ore 13,00: Colazione

CITTA' DI CONEGLIANO

COMUNE DI SAN PIETRO DI FELETTO

IL DIFENSORE CIVICO: TRA GARANZIE PER IL CITTADINO E GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA

Sabato 30 Ottobre 2004 – ore 9,00
Auditorium Dino Orsi – Loc. Pare - Conegliano



PROGRAMMA

ore 9.00 **SALUTO DELLE AUTORITA'**
Maria Assunta Botteon
Sindaco di San Pietro di Feletto
Floriano Zambon
Sindaco di Conegliano

ore 9.15 **LA DIFESA CIVICA COME SISTEMA ALTERNATIVO E CONCORRENTE RISPETTO ALLA GIURISDIZIONE ORDINARIA AMMINISTRATIVA**
avv. Vittorio Bottoli
Difensore Civico della Regione Veneto

ore 9.45 **I RICORSI AVVERSO GLI ATTI AMMINISTRATIVI**
dott. Sandro De Nardi
Dipartimento di Diritto Pubblico - Università degli Studi di Padova

ore 10.45 **I VIZI DELL'ATTO AMMINISTRATIVO**
dr.ssa Rita Depiero
Magistrato TAR Veneto

ore 11.15 **LA SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE CONSEGUENTI ALLA VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA**
dott. Massimiliano Marchetti
Giudice di Pace coordinatore di Conegliano

ore 11.45 **DISCUSSIONE**

ore 12.30 **CONCLUSIONE**

Moderatore del Convegno: Dr.ssa Lisena Maria De Nadai
Difensore Civico Città di Conegliano e Comune di San Pietro di Feletto

LA CITTADINANZA È INVITATA

Con il contributo di:

FONDIARIA - SAI
DIVISIONE FONDIARIA
ELIO PARRANO • FABIO PARRANO

RISTORAZIONE OTTAVIAN...

BROKER DI ASSICURAZIONI

Banca Popolare FriulAdria

Segreteria organizzativa
Città di Conegliano – tel. 0438/413358-429 fax 0438.413394
Comune di San Pietro di Feletto – tel. 0438/486520 fax 0438.486009

IL COORDINAMENTO

E' di tutta evidenza che tanto più incisiva sarà l'attività della Difesa civica e cioè la tutela non giurisdizionale dei diritti dei cittadini, quanto sarà più organizzata ed estesa l'attività di coordinamento ai vari livelli.

A questo scopo il Difensore civico ha provveduto alla costituzione del **Coordinamento regionale dei Difensori civici** locali del quale è stato nominato **Presidente**, e che si riunisce periodicamente nella nostra sede di **Venezia**; per tale motivo lo stesso partecipa alle riunioni periodiche del **Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali** in **Roma**, e, in qualità di membro del Consiglio direttivo, alle sessioni periodiche **dell'Associazione Europea dei Difensori civici Regionali e Nazionali in Innsbruck**.

Tale attività persegue molteplici scopi:

- costituire una rete a livello regionale, nazionale ed internazionale che preveda lo sviluppo di tali garanzie, tanto più necessarie nel momento in cui, come sottolineava il compianto Norberto Bobbio, siamo entrarti nella "nuova era dei diritti" o come dice il Cassese – noto costituzionalista – essere questa "una galassia in rapida e continua espansione"
- assicurare uniformità di comportamenti e di decisioni sulle più importanti e determinanti fattispecie al fine di garantire, e ciò vale soprattutto nei confronti della Pubblica

Amministrazione, linearità di comportamenti che rendono più facile l'accoglimento delle istanze, evitando arbitrarietà e disparità di giudizio nella medesima fattispecie

- garantire, attraverso una costante collaborazione, il necessario spessore tecnico- giuridico anche ai Difensori civici locali talvolta sprovvisti dei mezzi e delle persone necessarie ad affrontare temi particolarmente complessi e difficili
- diffondere - a tutti i livelli – non soltanto la conoscenza ma altresì la "cultura" della Difesa civica attraverso la collaborazione con gli Istituti, in particolar modo universitari, più avanzati in detto campo.

PAGINA BIANCA

CONVEGNI
COORDINAMENTO

PAGINA BIANCA

A.N.D.C.I.
Associazione Nazionale
Difensori Civici Italiani

PROVINCIA
DI VENEZIA

"Per dare voce a chi non ha voce"

I° CONSIGLIO NAZIONALE



VENEZIA
Isola di San Servolo
23-24 settembre 2002

Il manifesto del 1° Consiglio Nazionale dell'A.N.D.C.I. Associazione Nazionale Difensori Civici Italiani.

Città di Chioggia
Provincia di Venezia

A.N.D.C.I.
(Associazione Nazionale Difensori Civici Italiani)

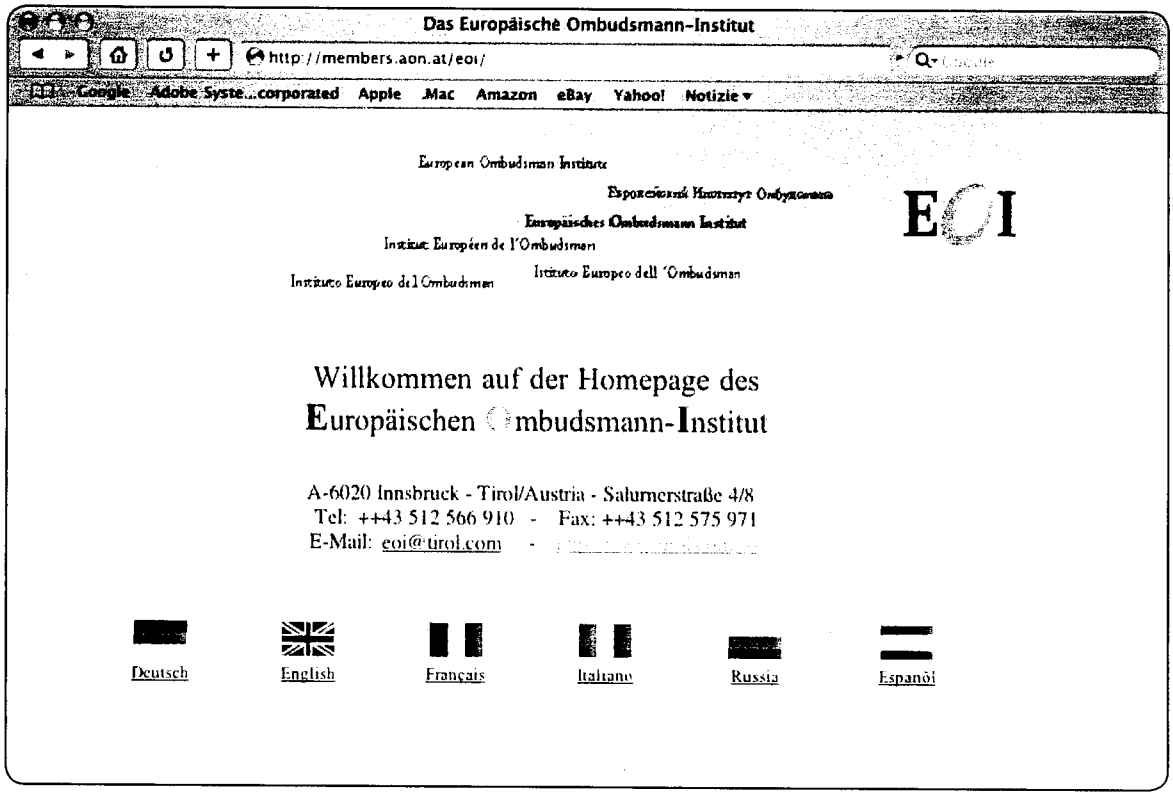
CONGRESSO INTERTERRITORIALE del CENTRO NORD

CHIOGGIA (VE)
28 febbraio 2004 - ore 10,00
Palazzo Comunale - Sala del Consiglio

La S.V. è invitata

Con il patrocinio del Comune di Chioggia

Congresso dell'A.N.D.C.I. presso la città di Chioggia



Logo dell'E.O.I. European Onbudsman Institute di cui il Difensore Civico della Regione del Veneto è stato nominato membro del Consiglio Direttivo.

ALTRE ATTIVITA' COMPLEMENTARI

Oltre a quelle sin qui svolte e analizzate, altre attività connotano l'attività della Difesa civica. In particolare:

- esercizio dei **poteri sostitutivi**, in base al quale il Difensore civico, a ciò autorizzato dall'art. 136 D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, interviene, nei confronti della Pubblica Amministrazione inadempiente a fronte di un atto obbligatorio per legge, nominando un commissario che provvede al compimento dell'atto.

  Nello stesso modo il Difensore civico interviene con il commissariamento, a seguito do esplicita richiesta dei Comuni, impossibilitati - per motivi di incompatibilità - ad adottare una Variante Generale.

- **Partecipazione**, in qualità di membro di diritto, alle riunioni del **Comitato di Bioetica**, oggi organo di consulenza, a tutti gli effetti e non in via sperimentale, della nostra Regione in materia di sanità.

- **Nomina i Presidenti** delle Commissioni miste conciliative, luogo dove - in prima istanza – si cercano di comporre le controversie tra i pazienti e le Autorità sanitarie locali.

- **E' garante**, nei Comuni che ne fanno richiesta, unitamente ai Presidenti di Tribunale, del regolare svolgimento delle attività referendarie.

REGIONE DEL VENETO
giunta regionale

CONVEGNO

IL COMITATO CONSULTIVO PER LA BIOETICA DELLA REGIONE DEL VENETO: BILANCIO DI UN'ESPERIENZA E PROSPETTIVE FUTURE

Venezia,
sabato 18 dicembre 2004
ore 9:00 - 13:00
Palazzo Labia

PARTECIPANO

Paolo Benciolini
Ordinario di Medicina Legale, Università di Padova
Presidente Comitato per la Bioetica, Regione del Veneto

Francesco D'Agostino
Ordinario di Filosofia del Diritto, Università Tor Vergata - Roma
Presidente Comitato Nazionale di Bioetica

Gian Antonio Dei Tos
Dirigente medico, Master Europeo in Bioetica,
Vicepresidente Comitato per la Bioetica, Regione del Veneto

Angelo Lino Del Favero
Direttore Generale Azienda U.L.S.S. n.7 di Pieve di Soligo
Coordinatore Regionale dei Direttori Generali
delle Aziende UU.LL.SS.SS. e Ospedaliere

On. Giancarlo Galan
Presidente Regione del Veneto

Fabio Gava
Vice Presidente Giunta Regionale
Assessore alle Politiche Sanitarie della Regione del Veneto

Ten Have Henk
Direttore Divisione Etica della Scienza e Tecnologia,
UNESCO - Parigi (F)

Giampietro Rupolo
Dirigente Regionale Direzione Piani e Programmi Socio-Sanitari,
Regione del Veneto, Coordinatore Regionale per i Trapianti

Maurizio Salvi
Funzionario scientifico, Coordinatore Unità di Etica della Scienza,
Direzione Generale Ricerca, Commissione Europea, Bruxelles (B)

REGIONE VENETO
Centro Regionale per i Trapianti

PER INFORMAZIONI:

key congress & communication

Key Congress & Communication s.r.l.
Via dei Tedi, 21 - 35138 Padova
Tel. +39.049.659330
Fax +39.049.8763081
a.caldon@keycongress.com

Manifesto del 1° Convegno del Comitato Consultivo per la Bioetica della Regione del Veneto divenuto organo Consultivo in materia di Sanità.

LA DIFESA CIVICA NELL'VIII LEGISLATURA: PROSPETTIVE ED ANALISI

Ai Consiglieri regionali del Veneto è dato modo di conoscere, attraverso la conoscenza e l'analisi delle relazioni annuali della Difesa civica, l'attività svolta ed i risultati conseguiti.

Agli stessi non potrà sfuggire che, grazie allo sviluppo dell'attività di comunicazione certificata, il numero degli istanti che si sono rivolti al Difensore civico per ottenere la tutela dei loro diritti violati o presunti tali, è aumentato, nel corso di questo mandato, in modo considerevole o meglio esponenziale.

In effetti, è normale conoscenza che l'attività di tutela dei diritti in modo non giurisdizionale è assai poco conosciuta.

E' sufficiente, per comprovare tale affermazione, la comune esperienza: rivolgendo a chiunque, parente o conoscente o amico, la domanda "*chi è e cosa fa il Difensore civico*", la quasi totalità degli interpellati non sarà in grado di rispondere.

Se peraltro consideriamo, così come pensiamo di aver ampiamente dimostrato, quale sia l'utilità o meglio la necessarietà della Difesa civica perché i diritti dei cittadini non siano semplicemente enunciati nella nostra Costituzione, ma altresì garantiti e difesi, non si può arrivare che all'ovvia conclusione che ogni sforzo deve essere fatto perché tale tutela sia estesa al maggior numero possibile di cittadini.

E' questo il principale compito del Difensore civico regionale, se adeguatamente supportato per ciò che riguarda i mezzi ed il personale, dal Consiglio regionale che esercita, su tale attività, un doveroso controllo.

I dati statistici, così come ad oggi consolidati, indicano che i mezzi ed il personale che sino ad oggi ha avuto a disposizione l'Ufficio, sono in grado, sia pure con notevoli sforzi e sacrifici, di assicurare tale servizio ad un numero di cittadini quantificabile in 4.000 unità circa per ogni anno.

Ma siamo fortemente convinti che, comparando la situazione della nostra Regione con le equivalenti nel resto d'Europa, molto di più possa e debba essere fatto, soprattutto tenendo conto del parametro costi-benefici che sempre deve contraddistinguere l'operato della Pubblica Amministrazione.

Il soddisfacimento dei bisogni essenziali, e cioè dei diritti alla salute, all'istruzione, alla tutela dell'ambiente, alla trasparenza ed equità dell'azione amministrativa, è compito precipuo e fondamentale degli Amministratori che ricevono tale mandato, quale organo derivato e strumentale, dall'unico titolare e sovrano di questi diritti: il cittadino cioè.

Qualora ciò non avvenga il cittadino, in mancanza di una compiuta e funzionale Difesa civica, non potrà che rivolgersi all'Autorità giurisdizionale ordinaria con un elevatissimo e spesso non affrontabile costo sociale.

Ed è quindi per la tutela soprattutto dei più deboli e dei più indifesi che il nostro legislatore, così come il legislatore di tutti i

Paesi civili del mondo, ha istituito una tutela che, prescindendo da quella giurisdizionale ordinaria, non sia onerosa e più tempestiva e più facile.

Se questo è vero, gli Amministratori non possono non convenire sulla necessarietà di dare il più ampio sviluppo a tale istituzione.

Ma quali sono le modalità attraverso le quali si possa dare il dovuto incremento?

Dall'esperienza maturata in questi cinque anni, dall'analisi dei dati obiettivi e dalla comparazione con altre analoghe attività in altre Regioni d'Italia e d'Europa, siamo arrivati al convincimento che tale sviluppo non potrà che determinarsi a seguito di un decentramento, così come peraltro previsto dal nostro legislatore[4], decentramento che faciliti l'accesso agli uffici da parte del cittadino istante.

Così come la scuola, l'ospedale, la Chiesa, il Tribunale, anche l'ufficio della Difesa civica deve essere il più vicino possibile al fruitore.

Difficilmente persone anziane, disabili o in precarie condizioni economiche sono in grado di affrontare la trasferta dal loro paese d'origine in quel di Venezia .

D'altra parte è significativo il dato statistico che vede Verona, unica città capoluogo in cui è stata aperta una sede decentrata a disposizione dei cittadini per un giorno alla settimana, incrementare il numero di istanze passando dalle ultime

[4] Cfr. art. 2 L.R. n 28 del 6 giugno 1988: "Il Difensore civico ha sede presso il Consiglio regionale e svolge le proprie funzioni anche in **sedi decentrate**".
Cfr. art. 14, stessa legge: "Il Difensore civico organizza il proprio ufficio secondo criteri di competenza funzionale e di decentramento territoriale di cui all'art. 2"

posizioni, via via sino a quella con il maggior numero di istanze proposte.

Peraltro, l'onere previsto non è particolarmente gravoso: sarà sufficiente reperire un qualsivoglia locale di proprietà della nostra Regione presso i capoluoghi di provincia e allo stesso adibire, anche periodicamente, il personale che, peraltro, deve essere messo a disposizione dalla Giunta regionale[5].

[5] Cfr. art. 14 L.R. n.28/1988 co. 3: "Per l'espletamento delle proprie funzioni nelle sedi decentrate il Difensore civico si avvale del personale messo a disposizione della Giunta regionale. Il personale assegnato dipende funzionalmente dal Difensore civico e a esso risponde per l'attività svolta"

APPENDICE

PAGINA BIANCA

LA COSTITUZIONE ITALIANA

Art. 24

Tutti possono agire in giudizio per la tutela dei propri diritti e interessi legittimi.
La difesa è diritto inviolabile in ogni stato e grado del procedimento.
Sono assicurati ai non abbienti, con appositi istituti, i mezzi per agire e difendersi davanti ad ogni giurisdizione.
La legge determina le condizioni e i modi per la riparazione degli errori giudiziari.

Art. 28

I funzionari e i dipendenti dello Stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione di diritti. In tali casi la responsabilità civile si estende allo Stato e agli enti pubblici.

Art. 97

I pubblici uffici sono organizzati secondo le 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.

Art. 103

Il Consiglio di Stato e gli altri organi di giustizia amministrativa hanno giurisdizione per la tutela nei confronti della pubblica amministrazione degli interessi legittimi e, in particolari materie indicate dalla legge, anche dei diritti soggettivi.
La Corte dei Conti ha giurisdizione nelle materie di contabilità pubblica e nelle altre specificate dalla legge.
I Tribunali militari in tempo di guerra hanno la giurisdizione stabilita dalla legge. In tempo di pace hanno giurisdizione soltanto per i reati militari commessi da appartenenti alle Forze armate.

Art. 113

Contro gli atti della pubblica amministrazione è sempre ammessa la tutela giurisdizionale dei diritti e degli interessi legittimi dinanzi agli organi di giurisdizione ordinaria o amministrativa.
Tale tutela giurisdizionale non può essere esclusa o limitata a particolari mezzi di impugnazione o per determinate categorie di atti.
La Legge determina quali organi di giurisdizione possono annullare gli atti della pubblica amministrazione nei casi e con gli effetti previsti dalla legge stessa.

A/I

L. 14 ottobre 1957, n. 1203 (1).

Ratifica ed esecuzione dei seguenti Accordi internazionali firmati a Roma il 25 marzo 1957: *a*) Trattato che istituisce la Comunità europea dell'energia atomica ed atti allegati (2); *b*) Trattato che istituisce la Comunità economica europea ed atti allegati; *c*) Convenzione relativa ad alcune istituzioni comuni alle Comunità europee (*stralcio*).

195. [138E] 1. Il Parlamento europeo nomina un Mediatore, abilitato a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro, e riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni o degli organi comunitari, salvo la Corte di giustizia e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali.

Conformemente alla sua missione, il Mediatore, di propria iniziativa o in base alle denunce che gli sono state presentate direttamente o tramite un membro del Parlamento europeo, procede alle indagini che ritiene giustificate, tranne quando i fatti in questione formino o abbiano formato oggetto di una procedura giudiziaria. Qualora il Mediatore constati un caso di cattiva amministrazione, egli ne investe l'istituzione interessata, che dispone di tre mesi per comunicargli il suo parere. Il Mediatore trasmette poi una relazione al Parlamento europeo e all'istituzione interessata. La persona che ha sporto denuncia viene informata del risultato dell'indagine.

Ogni anno il Mediatore presenta una relazione al Parlamento europeo sui risultati delle sue indagini.

2. Il Mediatore è nominato dopo ogni elezione del Parlamento europeo per la durata della legislatura. Il suo mandato è rinnovabile.

Il Mediatore può essere dichiarato dimissionario dalla Corte di giustizia, su richiesta del Parlamento europeo, qualora non risponda più alle condizioni necessarie all'esercizio delle sue funzioni o abbia commesso una colpa grave.

3. Il Mediatore esercita le sue funzioni in piena indipendenza. Nell'adempimento dei suoi doveri, egli non sollecita né accetta istruzioni da alcun organismo. Per tutta la durata del suo mandato, il Mediatore non può esercitare alcuna altra attività professionale, remunerata o meno.

4. Previo parere della Commissione e con l'approvazione del Consiglio che delibera a maggioranza qualificata, il Parlamento europeo fissa lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore (128).

4. 5. 94 Gazzetta ufficiale delle Comunità europee N. L 113/15

II

(Atti per i quali la pubblicazione non è una condizione di applicabilità)

PARLAMENTO EUROPEO

DECISIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO

del 9 marzo 1994

sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore

(94/262/CECA, CE, Euratom)

IL PARLAMENTO EUROPEO,

visti i trattati che istituiscono le Comunità europee, in particolare gli articoli 138 E, paragrafo 4, del trattato che istituisce la Comunità europea, 20 D, paragrafo 4, del trattato che istituisce la Comunità europea del carbone e dell'acciaio e 107 D, paragrafo 4, del trattato che istituisce la Comunità europea dell'energia atomica,

visto il parere della Commissione,

vista l'approvazione del Consiglio,

considerando che occorre fissare lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni di mediatore, nel rispetto delle disposizioni previste dai trattati che istituiscono le Comunità europee ;

considerando che bisogna determinare le condizioni alle quali al mediatore può essere presentata una denuncia, così come le relazioni tra l'esercizio delle funzioni di mediatore e le procedure giurisdizionali o amministrative ;

considerando che il mediatore, che può anche agire di propria iniziativa, deve poter disporre di tutti gli elementi necessari all'esercizio delle sue funzioni ; che, a tale scopo, le istituzioni e gli organi comunitari hanno l'obbligo di fornire al mediatore, a sua richiesta, le informazioni che egli richiede loro, purché non ostino motivi di segreto professionale debitamente giustificati e fermo restando l'obbligo del mediatore di non divulgarle ; che le autorità degli Stati membri hanno l'obbligo di fornire al mediatore tutte le informazioni necessarie, purché non siano soggette a disposizioni legislative o regolamentari in materia di segreto professionale ovvero ad altre disposizioni che ne vietino la pubblicazione ; che, se non riceve l'assistenza richiesta, il mediatore ne informa il Parlamento europeo, al quale spetta prendere le iniziative del caso ;

considerando che occorre prevedere le procedure da seguire allorché dalle indagini del mediatore emergano casi di cattiva amministrazione ; che occorre altresì prevedere la presentazione di una relazione complessiva del mediatore al Parlamento europeo, al termine di ciascuna sessione annuale ;

considerando che il mediatore e il personale alle sue dipendenze hanno l'obbligo della riservatezza per quanto riguarda le informazioni di cui sono venuti a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni ; che il mediatore d'altra parte è tenuto a informare le autorità competenti dei fatti aventi a suo giudizio un'incidenza penale di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito di un'indagine ;

considerando che bisogna prevedere la possibilità di una cooperazione tra il mediatore e le autorità corrispondenti che esistono in taluni Stati membri, nel rispetto delle legislazioni nazionali pertinenti ;

considerando che spetta al Parlamento europeo nominare il mediatore all'inizio e per la durata di ciascuna legislatura, scegliendolo tra personalità che siano cittadini dell'Unione e offrano tutte le garanzie di indipendenza e di competenza richieste ;

considerando che è necessario prevedere le condizioni alle quali il mediatore cessa dalle sue funzioni ;

considerando che il mediatore deve esercitare le proprie funzioni nella più completa indipendenza, alla quale sin dal momento in cui assume l'incarico egli si impegna solennemente dinanzi alla Corte di giustizia delle Comunità europee ; che occorre determinare le incompatibilità con la funzione di mediatore, oltreché la retribuzione, i privilegi e le immunità che gli sono accordati ;

considerando che vanno previste disposizioni relativamente ai funzionari e agli agenti del segretariato che devono assistere il mediatore e disposizioni in merito al suo bilancio ; che la sede del mediatore è quella del Parlamento europeo ;

considerando che spetta al mediatore adottare le disposizioni di esecuzione della presente decisione ; che, d'altra parte, occorre stabilire disposizioni transitorie che si applichino al primo mediatore che sarà nominato dopo l'entrata in vigore del trattato sull'Unione europea,

DECIDE :

Articolo 1

1. Lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore sono fissati dalla presente decisione in conformità degli articoli 138 E, paragrafo 4, del trattato che istituisce la Comunità europea, 20 D, paragrafo 4, del trattato che istituisce la Comunità europea del carbone e dell'acciaio e 107 D, paragrafo 4, del trattato che istituisce la Comunità europea dell'energia atomica.

2. Il mediatore svolge le sue funzioni nel rispetto delle competenze attribuite dai trattati alle istituzioni e agli organi comunitari.

3. Il mediatore non può intervenire nei procedimenti avviati dinanzi a un organo giurisdizionale né rimettere in discussione la fondatezza di una decisione giudiziaria di un siffatto organo.

Articolo 2

1. Alle condizioni e nei limiti stabiliti dai summenzionati trattati, il mediatore contribuisce a individuare i casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni e degli organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia e per il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali, e a proporre raccomandazioni per porvi rimedio. L'azione di qualsiasi altra autorità o persona non può costituire oggetto di denunce presentate al mediatore.

2. Qualsiasi cittadino dell'Unione o qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro dell'Unione può presentare al mediatore, direttamente o tramite un deputato del Parlamento europeo, una denuncia riguardante un caso di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni e degli organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di giustizia e per il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali. Il mediatore informa l'istituzione o l'organo interessato non appena ricevuta la denuncia.

3. Nella denuncia devono figurare chiaramente l'oggetto della stessa e l'identità della persona che la presenta ; quest'ultima può chiedere che la denuncia venga esaminata confidenzialmente.

4. La denuncia deve essere presentata entro due anni a decorrere dalla data in cui i fatti che la giustificano sono portati a conoscenza del ricorrente. Essa deve essere preceduta dai passi amministrativi appropriati presso le istituzioni o gli organi interessati.

5. Il mediatore può consigliare al ricorrente di rivolgersi a un'altra autorità.

6. Le denunce presentate al mediatore non interrompono i termini per i ricorsi nei procedimenti giurisdizionali o amministrativi.

7. Allorché il mediatore, a causa di un procedimento giurisdizionale in corso o concluso sui fatti addotti, deve dichiarare irricevibile una denuncia o porre fine al suo esame, i risultati delle indagini da lui eventualmente svolte in precedenza sono archiviati.

8. Al mediatore può essere presentata una denuncia inerente ai rapporti di lavoro tra istituzioni e organi comunitari e i loro dipendenti soltanto se l'interessato ha esaurito le possibilità interne di domanda o ricorso amministrativo, in particolare quelle di cui all'articolo 90, paragrafi 1 e 2, dello statuto del personale, e solo dopo che sono scaduti i termini fissati per la risposta da parte dell'autorità interessata.

9. Il mediatore informa quanto prima la persona che ha presentato la denuncia sul seguito dato alla stessa.

Articolo 3

1. Ai fini dell'accertamento di eventuali casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni o degli organi comunitari, il mediatore effettua di propria iniziativa, o a seguito di una denuncia, tutte le indagini che ritenga necessarie. Egli ne informa l'istituzione o l'organo interessato, il quale può fargli pervenire qualsiasi utile osservazione.

2. Le istituzioni e gli organi comunitari hanno l'obbligo di fornire al mediatore le informazioni che egli richiede loro e gli permettono la consultazione dei loro fascicoli. Essi possono rifiutarvisi soltanto per motivi di segreto professionale debitamente giustificati.

Consentono l'accesso a documenti provenienti da uno Stato membro e soggetti in tale Stato al segreto in virtù di una disposizione legislativa o regolamentare soltanto previo consenso di detto Stato membro. Consentono l'accesso agli altri documenti provenienti da uno Stato membro dopo averne informato lo Stato membro interessato.

in ambo i casi, e in conformità dell'articolo 4, il mediatore non può divulgare il contenuto di detti documenti.

I funzionari e gli altri agenti delle istituzioni e degli organi comunitari sono tenuti a testimoniare, a richiesta del mediatore; essi rendono dichiarazioni a nome delle loro amministrazioni e in base alle istruzioni di queste e restano vincolati dall'obbligo del segreto professionale.

3. Le autorità degli Stati membri hanno l'obbligo di fornire al mediatore, a sua richiesta, tramite le rappresentanze permanenti degli Stati membri presso le Comunità europee, tutte le informazioni che possono contribuire a far luce su casi di cattiva amministrazione da parte delle istituzioni o degli organi comunitari, salvo che dette informazioni siano soggette a disposizioni legislative o regolamentari in materia di segreto professionale ovvero a qualsiasi altra disposizione che ne vieti la pubblicazione. Nell'ultimo caso, tuttavia, lo Stato membro interessato può consentire al mediatore di venire a conoscenza di dette informazioni, purché si impegni a non divulgarne il contenuto.

4. Il mediatore, qualora non ottenga l'assistenza richiesta, ne informa il Parlamento europeo, il quale prende le iniziative del caso.

5. Il mediatore ricerca, per quanto possibile, assieme all'istituzione o all'organo interessato una soluzione atta a eliminare i casi di cattiva amministrazione e a soddisfare la denuncia presentata.

6. Il mediatore, quando ha individuato un caso di cattiva amministrazione, ne informa l'istituzione o l'organo interessato, proponendo, se del caso, progetti di raccomandazione. L'istituzione o l'organo interessato sono tenuti a trasmettergli entro tre mesi un parere circostanziato.

7. Il mediatore trasmette quindi una relazione al Parlamento europeo e all'istituzione o all'organo interessato. Egli può corredarla di raccomandazioni. Il mediatore informa il ricorrente sul risultato delle indagini, sul parere formulato dall'istituzione o dall'organo interessato nonché sulle eventuali raccomandazioni che egli ha proposto.

8. Al termine di ogni sessione annuale il mediatore presenta al Parlamento europeo una relazione sui risultati delle proprie indagini.

Articolo 4

1. Il mediatore e il personale alle sue dipendenze — ai quali si applicano gli articoli 214 del trattato che istituisce la Comunità europea, 47, paragrafo 2, del trattato che istituisce la Comunità europea del carbone e dell'acciaio e 194 del trattato che istituisce la Comunità europea dell'energia atomica — sono tenuti a non divulgare le informazioni e i documenti di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito delle indagini da loro svolte. Essi hanno altresì l'obbligo della riservatezza nei confronti di informazioni che possono recare pregiudizio alla persona che sporge denuncia o a qualsiasi altra persona interessata, fatto salvo il disposto del paragrafo 2.

2. Qualora, nell'ambito di un'indagine, venga a conoscenza di fatti aventi, a suo giudizio, un'incidenza penale, il mediatore li comunica immediatamente alle autorità nazionali competenti tramite le rappresentanze permanenti degli Stati membri presso le Comunità europee nonché, se del caso, all'istituzione comunitaria da cui dipende il funzionario o l'agente interessato; quest'ultima potrebbe eventualmente applicare l'articolo 18, secondo comma, del protocollo sui privilegi e sulle immunità delle Comunità europee. Il mediatore può altresì informare l'istituzione o l'organo comunitario interessato dei fatti riguardanti, sotto il profilo disciplinare, il comportamento di uno dei loro funzionari o agenti.

Articolo 5

Qualora ciò contribuisca a rendere più efficaci le proprie indagini e a migliorare la tutela dei diritti e degli interessi delle persone che sporgono denuncia, il mediatore può cooperare con le autorità corrispondenti che esistono in taluni Stati membri, nel rispetto delle legislazioni nazionali applicabili. Il mediatore non può esigere, in tal modo, documenti ai quali non avrebbe accesso ai sensi dell'articolo 3.

Articolo 6

1. Il mediatore è nominato dal Parlamento europeo a seguito di ogni elezione dello stesso e per la durata della legislatura; il suo mandato è rinnovabile.

2. Il mediatore è scelto tra personalità che siano cittadini dell'Unione in pieno possesso dei diritti civili e politici, che offrano piena garanzia di indipendenza e soddisfino le condizioni richieste nel loro Stato per l'esercizio delle più alte funzioni giurisdizionali o che siano in possesso di esperienza e competenza notorie per l'assolvimento delle funzioni di mediatore.

Articolo 7

1. Il mediatore cessa dalle proprie funzioni alla scadenza del mandato oppure a seguito di dimissioni volontarie o d'ufficio.

2. Salvo il caso di dimissioni d'ufficio, il mediatore resta in carica fino alla sua sostituzione.

3. In caso di cessazione anticipata delle funzioni, il suo successore è nominato entro un termine di tre mesi a decorrere dall'inizio della vacanza del posto, per il periodo ancora da coprire sino al termine della legislatura.

Articolo 8

Il mediatore che non risponda più alle condizioni necessarie per l'esercizio delle sue funzioni o abbia commesso una colpa grave può essere dichiarato dimissionario dalla Corte di giustizia, su richiesta del Parlamento europeo.

Articolo 9

1. Il mediatore esercita le sue funzioni nella massima indipendenza, nell'interesse generale delle Comunità e dei cittadini dell'Unione. Nello svolgere le sue funzioni, egli né chiede né accetta istruzioni da alcun governo o organismo. Egli si astiene dal compiere atti incompatibili con il carattere delle sue funzioni.

2. Nell'assumere l'incarico il mediatore s'impegna solennemente, dinanzi alla Corte di giustizia delle Comunità europee, a esercitare le proprie funzioni nella massima indipendenza e con totale imparzialità e a rispettare, per tutta la durata delle sue funzioni e dopo la cessazione di queste, gli obblighi derivanti dalla sua carica e in particolare i doveri di onestà e riserbo per quanto riguarda l'accettare, dopo la cessazione, determinate funzioni o determinati vantaggi.

Articolo 10

1. Per tutto il periodo del suo mandato il mediatore non può esercitare alcuna altra funzione politica o amministrativa né svolgere altra attività professionale retribuita o non retribuita.

2. Per quanto riguarda la retribuzione, le indennità e il trattamento di quiescenza, il mediatore è assimilato a un giudice della Corte di giustizia delle Comunità europee.

3. Si applicano al mediatore e al personale della sua segreteria gli articoli da 12 a 15 incluso e l'articolo 18 del protocollo sui privilegi e sulle immunità delle Comunità europee.

Articolo 11

1. Il mediatore è assistito da una segreteria di cui egli nomina il principale responsabile.

2. Al personale della segreteria del mediatore si applicano i regolamenti e le normative applicabili ai funzionari e altri agenti delle Comunità europee. Il loro numero è fissato ogni anno nel quadro della procedura di bilancio (1).

3. I funzionari delle Comunità europee e degli Stati membri designati a far parte della segreteria del mediatore sono comandati nell'interesse del servizio, con garanzia di reintegrazione automatica nell'istituzione di provenienza.

4. Per le questioni riguardanti il personale alle sue dipendenze, il mediatore è assimilato alle istituzioni ai sensi dell'articolo 1 dello statuto del personale delle Comunità europee.

Articolo 12

Il bilancio del mediatore figura nell'allegato della sezione I (Parlamento) del bilancio generale delle Comunità europee.

Articolo 13

La sede del mediatore è quella del Parlamento europeo (2).

Articolo 14

Il mediatore adotta le disposizioni di esecuzione della presente decisione.

Articolo 15

Il primo mediatore nominato dopo l'entrata in vigore del trattato sull'Unione europea è nominato per il periodo rimanente fino al termine della legislatura.

Articolo 16

Il Parlamento europeo prevede nel proprio bilancio le risorse finanziarie e di personale atte a consentire al primo mediatore nominato di esercitare fin dal momento della nomina i compiti assegnatigli.

Articolo 17

La presente decisione è pubblicata nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* ed entra in vigore alla data della sua pubblicazione.

Fatto a Strasburgo, il 9 marzo 1994.

Per il Parlamento europeo

Il Presidente

Egon KLEPSCH

(1) In una dichiarazione congiunta delle tre istituzioni sono enunciati i principi che fissano il numero degli agenti assegnati al mediatore e lo statuto di agente temporaneo o a contratto del personale incaricato delle indagini.

(2) Cfr. decisione adottata di comune accordo dai rappresentanti dei governi degli Stati membri relativa alla fissazione delle sedi delle istituzioni e di taluni organismi e servizi delle Comunità europee (GU n. C 341 del 23. 12. 1992, pag. 1).

CAMERA DEI DEPUTATI SENATO DELLA REPUBBLICA

Doc. XVI-*bis*, n. 3

IX LEGISLATURA

I

RELAZIONE

DELLA COMMISSIONE PARLAMENTARE PER LE RIFORME ISTITUZIONALI

(Istituita con le mozioni 1-00013, approvata dalla Camera dei Deputati il 12 ottobre 1983, e 1-00008, approvata dal Senato della Repubblica il 12 ottobre 1983)

PRESIDENTE: **BOZZI ALDO**, *deputato*

COMMISSARI: ANDO SALVATORE, *deputato;* ANDREATTA BENIAMINO, *deputato;* BARBERA AUGUSTO, *deputato;* BATTAGLIA ADOLFO, *deputato;* BENEDETTI GIANFILIPPO, *senatore;* BOLLINI RODOLFO, *senatore;* COVI GIORGIO, *senatore;* DE MITA CIRIACO, *deputato;* FOSSON PIETRO, *senatore;* FRANCHI FRANCO, *deputato;* GALLO IGNAZIO MARCELLO, *senatore;* GITTI TARCISIO, *deputato;* GIUGNI LUIGI, *senatore;* INGRAO PIETRO, *deputato;* LABRIOLA SILVANO, *deputato;* LIPARI NICOLÒ GIULIO, *senatore;* MAFFIOLETTI ROBERTO, *senatore;* MANCINO NICOLA, *senatore;* MILANI ELISEO, *senatore;* NATTA ALESSANDRO, *deputato;* PANNELLA MARCO, *deputato;* PASQUINO GIANFRANCO, *senatore;* PERNA EDOARDO, *senatore;* PONTELLO CLAUDIO, *deputato;* PRETI LUIGI, *deputato;* RASTRELLI ANTONIO, *senatore;* RIZ ROLAND *deputato;* RODOTÀ STEFANO, *deputato;* ROGNONI VIRGINIO, *deputato;* RUFFILLI ROBERTO, *senatore;* RUMOR MARIANO, *senatore;* RUSSO FRANCO, *deputato;* SCHIETROMA DANTE, *senatore;* SCOPPOLA PIETRO, *senatore;* SEGNI MARIOTTO, *deputato;* SPAGNOLI UGO, *deputato;* TEDESCO TATÒ GIGLIA, *senatore;* TRIGLIA RICCARDO, *senatore;* VASSALLI GIULIANO, *senatore;* ZANGHERI RENATO, *deputato.*

Relatore: **BOZZI ALDO**, *deputato*

Presentata alle Presidenze delle Camere il 29 gennaio 1985

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

ARTICOLO 97.

I pubblici uffici sono organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità della amministrazione.

Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di decidere sulle istanze loro rivolte dai cittadini entro i termini stabiliti dalla legge. La legge regola gli effetti dell'inadempimento.

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. ***La legge stabilisce le funzioni e le qualifiche per le quali si può derogare a tale disposizione.***

I rapporti di impiego pubblico costituiti in violazione della norma di cui al comma precedente sono nulli a tutti gli effetti.

La legge detta norme al fine di garantire la competenza professionale e l'autonomia dei cittadini nominati ad uffici direttivi di enti pubblici; istituisce l'anagrafe degli incarichi pubblici; fissa le modalità dei controlli sulle nomine da parte del Senato della Repubblica.

ARTICOLO 98-*bis*.

La legge disciplina l'istituto del difensore civico, al servizio dei cittadini per denunciare disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione e per promuovere la tutela di interessi diffusi.

La legge prevede procedure che consentano al difensore civico d'intervenire contro le disfunzioni e gli abusi da lui accertati, di vigilare sull'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, di attivare azioni di responsabilità nei confronti dei pubblici dipendenti, nonché di promuovere la tutela anche giurisdizionale degli interessi diffusi.

Il difensore civico deve sempre fornire una motivata risposta ai cittadini che gli si rivolgono nelle forme prescritte.

CAMERA DEI DEPUTATI SENATO DELLA REPUBBLICA

XIII LEGISLATURA

Allegato Commissione bicamerale

COMMISSIONE PARLAMENTARE PER LE RIFORME COSTITUZIONALI

DOCUMENTI ESAMINATI NEL CORSO DELLA SEDUTA N. 71 DI MARTEDÌ 4 NOVEMBRE 1997

INDICE

	PAG.
Articolo riformulato	3
Proposte di coordinamento	4
Testo risultante dalla pronuncia della Commissione sugli emendamenti	9

N.B. - Questo allegato reca i documenti esaminati nel corso della seduta.

TITOLO V

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, AUTORITÀ DI GARANZIA E ORGANI AUSILIARI

SEZIONE I

Le pubbliche amministrazioni

ART. 106.

Le pubbliche amministrazioni operano nell'interesse dei cittadini, secondo principi di imparzialità, ragionevolezza e trasparenza. Sono distinte dagli organi di direzione politica, che ne determinano gli indirizzi e i programmi e ne verificano i risultati.

ART. 109.

Per l'esercizio di funzioni di garanzia o di vigilanza in materia di diritti e libertà garantiti dalla Costituzione la legge può istituire apposite Autorità.

Il Senato della Repubblica elegge a maggioranza dei tre quinti dei suoi componenti i titolari delle Autorità di garanzia e di vigilanza. La legge ne stabilisce la durata del mandato, i requisiti di eleggibilità e le condizioni di indipendenza.

Le Autorità riferiscono alle Camere sui risultati dell'attività svolta.

ART. 111.

La legge può istituire l'ufficio del Difensore civico quale organo di garanzia nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

A/XXXI

L. 8 giugno 1990, n. 142 (1).

Ordinamento delle autonomie locali.

8. ***Difensore civico.*** **— 1. Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante 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.**

2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale

E/XXV

L. 5 febbraio 1992, n. 104 (1).

Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate (1/a).

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 secondo del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75 (50), qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà (50/a).

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.

XC

L. 15 maggio 1997, n. 127 (1).

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

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 provinciali (79/a).

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.

17. *Ulteriori disposizioni in materia di semplificazione dell'attività amministrativa e di snellimento dei procedimenti di decisione e di controllo.*

38. Le deliberazioni della giunta e del consiglio sono sottoposte al controllo nei limiti delle illegittimità denunziate, quando un quarto dei consiglieri provinciali o un quarto dei consiglieri nei comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti ovvero un quinto dei consiglieri nei comuni con popolazione sino a 15.000 abitanti ne facciano richiesta scritta e motivata con l'indicazione delle norme violate, entro dieci giorni dall'affissione all'albo pretorio, quando le deliberazioni stesse riguardino:

a) appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario;

b) assunzioni del personale, piante organiche e relative variazioni.

39. Nei casi previsti dal comma 38, il controllo è esercitato, dalla data di rispettiva istituzione, dai difensori civici comunali e provinciali; il difensore civico, se ritiene che la deliberazione sia illegittima, ne dà comunicazione all'ente, entro quindici giorni dalla richiesta, e lo invita ad eliminare i vizi riscontrati. In tal caso, se l'ente non ritiene di modificare la delibera, essa acquista efficacia se viene confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei componenti il consiglio. Fino all'istituzione del difensore civico, il controllo è esercitato, con gli effetti predetti, dal comitato regionale di controllo.

45. Qualora i comuni e le province, 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.

A/XLVIII

L. 3 agosto 1999, n. 265 (1).

Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonchè modifiche alla L. 8 giugno 1990, n. 142 (2).

19. *Condizione giuridica degli amministratori locali.* — 1. Gli amministratori di cui all'articolo 18, comma 2, devono astenersi dal prendere parte alla discussione ed alla votazione di delibere riguardanti interessi propri o di loro parenti o affini sino al quarto grado. L'obbligo di astensione non si applica ai provvedimenti normativi o di carattere generale, quali i piani urbanistici, se non nei casi in cui sussista una correlazione immediata e diretta fra il contenuto della deliberazione e specifici interessi dell'amministratore o di parenti o affini fino al quarto grado. I componenti la giunta comunale competenti in materia di urbanistica, di edilizia e di lavori pubblici devono astenersi dall'esercitare attività professionale in materia di edilizia privata e pubblica nel territorio da essi amministrato.

2. Nel caso di piani urbanistici, ove la correlazione immediata e diretta di cui al comma 1 sia stata dimostrata con sentenza passata in giudicato, le parti di strumento urbanistico che costituivano oggetto della correlazione sono annullate e sostituite mediante nuova variante urbanistica parziale. Durante l'accertamento di tale stato di correlazione immediata e diretta tra il contenuto della deliberazione e specifici interessi dell'amministratore o di parenti o affini è sospesa la validità delle relative disposizioni del piano urbanistico.

3. Il comportamento degli amministratori, nell'esercizio delle proprie funzioni, deve essere improntato all'imparzialità e al principio di buona amministrazione, nel pieno rispetto della distinzione tra le funzioni, competenze e responsabilità degli amministratori di cui all'articolo 18, comma 2, e quelle proprie dei dirigenti delle rispettive amministrazioni.

4. Gli amministratori lavoratori dipendenti, pubblici e privati, non possono essere soggetti, se non per consenso espresso, a trasferimenti durante l'esercizio del mandato. La richiesta dei predetti lavoratori di avvicinamento al luogo in cui viene svolto il mandato amministrativo deve essere esaminata dal datore di lavoro con criteri di priorità. Nell'assegnazione della sede per l'espletamento del servizio militare di leva o di sue forme sostitutive è riconosciuta agli amministratori locali la priorità per la sede di espletamento del mandato amministrativo o per le sedi a questa più vicine. Il servizio sostitutivo di leva non può essere espletato nell'ente nel quale il soggetto è amministratore o in un ente dipendente o controllato dalla medesima amministrazione.

15.09.1998

619 nuovo T.U.doc

I COMMISSIONE PERMANENTE
(Affari costituzionali, della Presidenza del Consiglio e interni)

TESTO UNIFICATO DELLE PROPOSTE DI LEGGE NN. 619 ed abb.

"Norme in materia di difensore civico"

capo I
NORME GENERALI

Art. 1. *(Ufficio del difensore civico)*
Art. 2. *(Princìpi dell'azione del difensore civico)*
Art. 3. *(Soggetti destinatari)*
Art. 4. *(Status del difensore civico)*

capo II
DIFENSORE CIVICO NAZIONALE

Art. 5. *(Ufficio del difensore civico nazionale)*
Art. 6. *(Requisiti, incompatibilità ed indennità)*
Art. 7. *(Relazione annuale)*

capo III
DIFENSORE CIVICO REGIONALE E LOCALE

Art. 8. *(Difensore civico regionale)*
Art. 9. *(Difensore civico locale)*.

capo IV
FUNZIONI DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 10. *(Funzioni di sollecitazione e di impulso)*.
Art. 11. *(Istruzione)*.
Art. 12 *(Conclusione dei procedimenti di sollecitazione e di impulso)*.
Art. 13. *(Funzioni di composizione di controversie e rapporti con i ricorsi giurisdizionali)*.
Art. 14. *(Sanzioni)*.

capo V
ENTRATA IN VIGORE E NORME TRANSITORIE

Art. 15. *(Entrata in vigore)*.
Art. 16. *(Norma transitoria)*

NORME IN MATERIA DI DIFENSORE CIVICO

(Testo unificato A.C. 619 e abb.)

Testo degli artt. 1-5 approvati nella seduta della I Commissione in sede referente del 9 settembre 1998

capo I
NORME GENERALI

Art. 1.

(Ufficio del difensore civico)

1. Al fine di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia **della persona** nei confronti delle pubbliche amministrazioni e di assicurare e promuovere il pieno rispetto dei principi di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione, è istituito, **ai diversi livelli istituzionali, secondo i rispettivi ordinamenti,** il difensore civico. Il difensore civico **collabora** con le organizzazioni di difesa civica.
2. Il difensore civico, ferme le competenze **attribuite dalla legge alle** autorità **di garanzia e di vigilanza, agli** organi di controllo e **all'**autorità giurisdizionale, esercita le funzioni di cui alla presente legge.
3. L'ufficio del difensore civico, ai diversi livelli istituzionali nei quali è istituito, gode di autonomia amministrativa e contabile secondo le norme dei rispettivi ordinamenti.

Art. 2.

(Principi dell'azione del difensore civico)

1. Il difensore civico esercita la sua attività in piena autonomia di giudizio ed indipendenza e non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.
2. Il difensore civico è tenuto a ricevere ciascuna segnalazione o istanza presentate al suo ufficio indipendentemente dalla propria competenza. Qualora il difensore civico valuti la propria incompetenza rispetto a segnalazioni o istanze presentate, provvede ad inviarle all'ufficio competente, dandone contemporanea comunicazione all'interessato.
3. Il difensore civico interviene a difesa del cittadino, a seguito di segnalazioni o istanze presentate da cittadini ovvero da formazioni sociali nelle quali questi sono organizzati **o su specifica segnalazione degli organi di informazione,** a tutela di interessi singoli, collettivi o diffusi, al fine di garantire legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità nell'azione di uffici e servizi, anche in attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241.
4. In ogni atto notificato al destinatario è indicata la possibilità di rivolgersi al difensore civico. Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo, in ogni atto di comunicazione o pubblicizzazione, di informare i destinatari della facoltà di rivolgersi al difensore civico.
5. **Il difensore civico non può intervenire in questioni concernenti il rapporto d'impiego o di lavoro con gli enti di cui all'articolo 3.**
6. **Al difensore civico è affidata la vigilanza su quei settori delle pubbliche amministrazioni e su quelle strutture che svolgono compiti ed erogano servizi nei confronti di particolari categorie di soggetti in condizione di disagio personale e sociale, al fine di verificare che l'attività svolta nei loro confronti sia improntata a criteri di umanità, sollecitudine, ragionevolezza ed equità. Il difensore civico segnala alle autorità competenti modi e tempi necessari per rimuovere le omissioni e le inefficienze riscontrate ed informando, nei casi di particolare gravità, l'opinione pubblica in ordine alle disfunzioni rilevate e ai rimedi proposti.**

Art. 3.

(Soggetti destinatari)

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

   a) amministrazioni statali centrali, **con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia;**
   b) aziende statali;
   c) enti pubblici non territoriali sottoposti alla vigilanza dello Stato;
   d) concessionari di pubblici servizi di ambito territoriale nazionale o sovraregionale;
   e) soggetti pubblici e privati che comunque gestiscono servizi di ambito territoriale nazionale o sovraregionale.

1. Il difensore civico regionale esercita le sue funzioni nei confronti di:

   a) amministrazioni regionali;
   b) aziende regionali;
   c) enti pubblici non territoriali sottoposti alla vigilanza delle Regioni;
   d) concessionari di pubblici servizi di ambito territoriale regionale.
   e) amministrazioni statali periferiche, **con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia,** ed altre organizzazioni di cui al comma 1, limitatamente all'attività da esse svolta in ambito regionale.

1. Il difensore civico locale esercita le sue funzioni nei confronti di:

   a) province, comuni, comunità montane ed altri enti locali;
   b) aziende provinciali, comunali ed intercomunali, consorzi pubblici locali ed istituzioni;
   c) enti pubblici non territoriali sottoposti alla vigilanza provinciale o comunale;
   d) concessionari di pubblici servizi di ambito territoriale locale;
   e) soggetti pubblici e privati che comunque gestiscono servizi di ambito territoriale locale.

Art. 4.

(Status del difensore civico)

1. Il difensore civico, se è dipendente da una pubblica amministrazione, è collocato in aspettativa senza assegni per l'intera durata del mandato e non può conseguire promozioni se non per anzianità.
2. ***(soppresso)***

art. 4-bis

1. **Il mandato del difensore civico nazionale è di quattro anni ed è rinnovabile una sola volta.**
2. **Le province e i comuni disciplinano nei rispettivi statuti e regolamenti la durata del mandato dei difensori civici locali.**

capo II
DIFENSORE CIVICO NAZIONALE

Art. 5.

(Ufficio del difensore civico nazionale)

1. L'ufficio del difensore civico nazionale è composto:
   a) dal difensore civico nazionale;
   b) dai difensori civici aggiunti.

1. Il difensore civico nazionale è nominato dal Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente della Camera dei Deputati e del Presidente del Senato della Repubblica.
2. Il difensore civico nazionale nomina, sentiti i Presidenti della Camera e del Senato, sei difensori civici aggiunti, cui possono essere affidati specifici settori di competenza.
3. In caso di assenza o di impedimento temporaneo del difensore civico nazionale le funzioni vicarie sono svolte dal difensore civico aggiunto delegato o, in mancanza di questo, dal più anziano di età.
4. **All'ufficio** del difensore civico nazionale **sono assegnati** dipendenti dello Stato e di altre amministrazioni pubbliche, collocati fuori ruolo nelle forme previste dai rispettivi ordinamenti, il cui servizio presso il medesimo ufficio è equiparato ad ogni effetto di legge a quello prestato nelle rispettive amministrazioni di provenienza. Il relativo contingente è determinato in misura non superiore a trenta unità, su proposta del difensore civico nazionale, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, di concerto con i ministri del Tesoro e della Funzione pubblica, entro novanta giorni dalla data di nomina del difensore civico nazionale.
5. Le spese di funzionamento dell'ufficio del difensore civico nazionale sono poste a carico di un fondo stanziato a tale scopo nel bilancio dello Stato e iscritto in apposito capitolo dello stato di previsione del Ministero del Tesoro. Il rendiconto della gestione finanziaria è soggetto al controllo della Corte dei conti.
6. Le norme concernenti l'organizzazione ed il funzionamento dell'ufficio del difensore civico nazionale sono adottate con regolamento emanato con decreto del Presidente della Repubblica, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, previa deliberazione del Consiglio dei ministri, su proposta del Presidente del Consiglio dei ministri e su parere dello stesso difensore civico nazionale.

Art. 6.

(Requisiti, incompatibilità ed indennità)

1. Il difensore civico nazionale è scelto fra i cittadini che, in possesso dei requisiti per essere eletti senatori, diano prova, sulla base di un documentato *curriculum*, per il prestigio personale e l'attività precedentemente svolta, di competenza in materia giuridico-amministrativa, di competenza e di esperienza nel campo della tutela dei diritti dei cittadini, di conoscenza delle pubbliche amministrazioni e di massima garanzia di moralità e di obiettività.
2. I difensori civici aggiunti devono possedere gli stessi requisiti richiesti per il difensore civico nazionale.
3. L'ufficio del difensore civico nazionale e dei suoi aggiunti è incompatibile con qualsiasi altro impiego pubblico o privato, professione, attività imprenditoriale o carica, anche elettiva. **Il difensore civico e i suoi aggiunti, per tutto il periodo del mandato, non possono essere iscritti a partiti politici, né svolgere attività politiche.**
4. Al difensore civico nazionale è riconosciuta una indennità di carica pari a quella spettante ai membri della Camera dei Deputati. Ai difensori civici aggiunti è riconosciuta una indennità di carica pari all'80 per cento dell'indennità spettante al difensore civico nazionale.

Art. 7.

(Relazione annuale)

1. Il difensore civico nazionale, tenendo anche conto delle informazioni raccolte dai difensori civici regionali e locali, redige e trasmette, entro il 30 giugno di ogni anno ai Presidenti delle Camere e al Presidente del Consiglio dei ministri una relazione sull'attività complessivamente svolta con riferimento agli accertamenti espletati, ai risultati conseguiti, alle disfunzioni riscontrate, ai rimedi normativi o organizzativi ritenuti utili o necessari. In casi di particolare gravità ed urgenza può essere presentata una relazione straordinaria.
2. Il difensore civico nazionale dà conto periodicamente, tramite la stampa e gli altri mezzi di comunicazione sociale, dei contenuti più rilevanti della propria attività, avvalendosi, se del caso, di mezzi e strumenti posti a disposizione della Presidenza del Consiglio dei ministri, anche ai sensi dell'articolo 11-bis del decreto legge 27 agosto 1993, n. 323, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 ottobre 1993, n. 422. A tal fine può richiedere l'accesso radiofonico e televisivo. Può altresì rendere pubbliche singole questioni, nel rispetto delle eventuali esigenze di riservatezza delle persone coinvolte.

capo III
DIFENSORE CIVICO REGIONALE E LOCALE

Art. 8.

(Difensore civico regionale).

1. Ogni regione istituisce l'ufficio del difensore civico regionale.
2. All'istituzione del difensore civico le regioni provvedono con apposita legge che stabilisce l'organizzazione, **la copertura finanziaria** dell'ufficio e le modalità di funzionamento nell'ambito dei principi fondamentali posti dalla presente legge. Le modalità di nomina del difensore civico regionale sono stabilite dalla legge regionale in modo da garantire l'imparzialità dell'organo.
3. La legge regionale stabilisce l'indennità per il difensore civico, la quale non può essere superiore al trattamento economico complessivo corrispondente a quello di componente del Consiglio regionale; può inoltre prevedere l'istituzione di difensori civici aggiunti e stabilisce altresì le dimensioni massime della dotazione organica e le modalità di reperimento del personale.
4. La legge regionale stabilisce i requisiti e le incompatibilità del difensore civico regionale, in armonia con i principi stabiliti dalla presente legge.

Art. 9.

(Difensore civico locale).

1. Le province istituiscono l'ufficio del difensore civico locale.
2. I comuni con popolazione superiore ai 50 mila abitanti e le comunità montane istituiscono l'ufficio del difensore civico locale.
3. L'istituzione dell'ufficio, l'organizzazione, il funzionamento, l'organico e le modalità di elezione del difensore civico sono stabilite dallo statuto e dai regolamenti dell'ente locale, nell'ambito delle norme di cui alla presente legge.
4. I comuni con popolazione non superiore ai 50 mila abitanti si possono convenzionare fra loro, fino a raggiungere la soglia di 50 mila abitanti, per l'istituzione di un comune ufficio del difensore civico. In mancanza di convenzione, nell'ambito territoriale di tali comuni opera l'ufficio del difensore civico locale istituito dalle amministrazioni provinciali. Nei territori montani opera l'ufficio del difensore civico costituito dalla comunità montana.
5. Il difensore civico locale deve possedere i medesimi requisiti del difensore civico nazionale ed è soggetto alle medesime incompatibilità, limitatamente all'ambito di competenza.
6. Le province si convenzionano con i comuni aventi popolazione superiore ai 100 mila abitanti per stabilire modalità di coordinamento dei rispettivi uffici.
7. Il regolamento provinciale o comunale stabilisce l'eventuale istituzione del difensore civico locale aggiunto, definendone il numero. Il difensore civico aggiunto può operare, in base a quanto stabilisce il regolamento, sia per uno specifico settore di competenza, sia per un determinato ambito territoriale.
8. Il regolamento provinciale o comunale stabilisce l'indennità del difensore civico locale che non può comunque in nessun caso superare l'indennità massima stabilita per i membri della giunta del rispettivo ente locale ovvero dell'ente locale avente popolazione equivalente a quello dell'associazione intercomunale.
9. L'articolo 8 della legge 8 giugno 1990, n. 142, è abrogato.

capo IV
FUNZIONI DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 10.

(Funzioni di sollecitazione e di impulso).

1. Le funzioni di sollecitazione e di impulso nei confronti delle pubbliche amministrazioni sono esercitate sia su richiesta dei soggetti interessati sia d'ufficio e si concludono con specifiche raccomandazioni dirette alle pubbliche amministrazioni stesse. Il difensore civico compie i controlli di legittimità sugli atti degli enti locali previsti dalla legge 15 maggio 1997, n. 127.
2. Il difensore civico può intervenire su istanza o segnalazione di qualsiasi soggetto, anche se minore, interdetto o inabilitato, nonché enti pubblici o privati e formazioni sociali. L'istanza non è soggetta ad alcuna formalità particolare, **è esente da imposta di bollo** e può essere presentata a qualsiasi difensore civico operante sul territorio della Repubblica.
3. Il difensore civico interviene qualora rilevi casi di cattiva amministrazione nell'attività svolta dai soggetti di cui all'articolo 3 della presente legge.
4. Il difensore civico, nei limiti della propria competenza, può svolgere indagini relative al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità su tutti i settori delle pubbliche amministrazioni, segnalando agli organi competenti le disfunzioni relative e suggerendo le opportune modifiche da apportare in sede legislativa, regolamentare o organizzativa.
5. **Il difensore civico trasmette le istanza relative a casi di cattiva amministrazione imputabili agli organi comunitari al mediatore europeo, dandone contestualmente notizia al soggetto che ha presentato l'istanza.**
6. Il difensore civico regionale e locale può promuovere e presentare azioni e ricorsi giurisdizionali a tutela di interessi collettivi o diffusi afferenti alle comunità presso le quali svolge il suo ufficio.
7. Il difensore civico può richiedere all'autorità giudiziaria di essere informato dell'eventuale inizio del procedimento penale relativamente a questioni dal medesimo segnalate. L'autorità giudiziaria informa il difensore civico della richiesta di archiviazione del procedimento penale.

Art. 11.

(Istruzione).

1. Il difensore civico, **ravvisata l'esigenza di intervenire,** richiede informazioni o chiarimenti sull'atto o sul comportamento oggetto del suo intervento.
2. In caso di mancata risposta alle informazioni o ai chiarimenti richiesti o qualora non li ritenga sufficienti, il difensore civico può:
   a) accedere a qualsiasi ufficio dei soggetti di cui all'articolo 3;
   b) esaminare ed ottenere il rilascio di copia **in carta libera ed in esenzione da diritti d'ufficio** di qualunque documento relativo all'oggetto del proprio intervento, senza i limiti del segreto d'ufficio, anche qualora si tratti di documenti sottratti all'accesso in attuazione dell'articolo 24, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241, salvi i limiti previsti per il diritto d'accesso ai documenti coperti da segreto di Stato ai sensi dell'articolo 12 della legge 24 ottobre 1977, n 801;
   c) convocare, con congruo preavviso, il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente per esaminare congiuntamente la pratica;
   d) convocare, con congruo preavviso, il responsabile del comportamento per avere i chiarimenti necessari;
   e) promuovere l'attivazione della conferenza dei servizi o dell'accordo di programma, nell'ipotesi in cui la normativa prevede che ciò possa avvenire ad iniziativa dei privati.

1. Qualora ne ravvisi l'opportunità, il difensore civico può convocare congiuntamente o separatamente le parti per tentare un'azione di mediazione sino al raggiungimento e alla formalizzazione dell'accordo.
2. Il difensore civico è tenuto al segreto su quanto acquisito sulla base di atti esclusi dal diritto d'accesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché su atti segreti o comunque riservati.

Art. 12.

(Conclusione dei procedimenti di sollecitazione e di impulso)

1. Il difensore civico, esaurita l'istruttoria, formula i suoi rilievi alla pubblica amministrazione interessata.
2. Il funzionario o l'organo competente può accogliere le richieste del difensore civico nel termine stabilito dalla legge o da lui indicato; in caso contrario è tenuto a comunicare al difensore civico gli elementi di fatto e di diritto in base ai quali ha ritenuto di non accogliere, anche in parte, le sue osservazioni.
3. Qualora le valutazioni del difensore civico in tutto o in parte non siano state recepite nel provvedimento conclusivo del procedimento, se ne deve dare adeguata motivazione.
4. In caso di inerzia della pubblica amministrazione il difensore civico può richiedere all'autorità competente la nomina di un commissario *ad acta*, qualora si tratti di atti dovuti, illegittimamente omessi. Nei casi previsti dalla legge ovvero quando per ulteriore inerzia l'autorità competente ometta la nomina del commissario *ad acta* nei tempi fissati dalla richiesta, il difensore civico, previa ulteriore diffida, procede alla nomina di un proprio commissario *ad acta*, definendo il termine massimo entro cui il provvedimento deve essere emanato. Le spese relative all'azione del commissario nominato dal difensore civico sono a carico dell'ente inadempiente.
5. Qualora il difensore civico, sollecitato da un'istanza, ritenga che nell'applicazione delle norme di legge o delle disposizioni regolamentari si dia luogo una ingiustizia, può suggerire al soggetto chiamato in causa le soluzioni che consentano di regolare secondo giustizia il caso del richiedente e proporre all'autorità competente le misure che egli giudichi atte a porvi rimedio, nonché suggerire le opportune modifiche alle disposizioni legislative o regolamentari.
6. Il difensore civico comunica l'esito dell'intervento all'interessato, indicando le eventuali iniziative che egli può intraprendere in sede amministrativa o giurisdizionale.

Art.13.

(Funzioni di composizione di controversie e rapporti con i ricorsi giurisdizionali)

1. La funzione di composizione dei conflitti è finalizzata sia a tutelare i cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni sia a ridurre il contenzioso esistente presso gli organi giurisdizionali e si esplica mediante l'azione di mediazione tra le parti in lite.
2. Qualora l'istanza al difensore civico abbia ad oggetto un atto amministrativo suscettibile di impugnazione giurisdizionale, essa deve essere presentata dai soggetti interessati entro trenta giorni dalla notificazione o comunicazione in via amministrativa dell'atto. È comunque fatta salva la facoltà di proporre, anche oltre il predetto termine, istanza ai sensi dell'articolo **10** della presente legge.
3. La competenza dell'ufficio del difensore civico si determina sulla base dell'efficacia degli atti amministrativi suscettibili di impugnazione giurisdizionale. È competente il difensore civico nazionale per gli atti amministrativi ad efficacia nazionale o pluriregionale; è competente il difensore civico, regionale o locale, per gli atti amministrativi con efficacia limitata ai rispettivi ambiti territoriali.
4. L'ufficio del difensore civico provvede alla immediata comunicazione dell'istanza all'amministrazione che ha emanato l'atto, nonché agli altri soggetti, individuabili sulla base dell'atto impugnato, nei confronti dei quali l'atto produce effetti vantaggiosi o pregiudizievoli. Contestualmente, il difensore civico convoca il rappresentante dell'amministrazione cui è imputato l'atto e i soggetti interessati al fine di promuovere una soluzione consensuale della controversia. L'accordo, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n.241, è verbalizzato dal difensore civico ed è immediatamente esecutivo.
5. Il difensore civico può disporre, d'ufficio o su istanza di parte, la sospensione cautelare dell'atto per un periodo non superiore a trenta giorni, e, in caso di omissione di atti da parte dell'Amministrazione, nomina un commissario *ad acta* per l'adozione di essi.
6. Nelle ipotesi disciplinate dal presente articolo la presentazione di una istanza al difensore civico sospende il decorso dei termini per la proposizione di ricorsi giurisdizionali fino a conclusione del procedimento dinanzi al difensore civico e, comunque, per un termine massimo di sei mesi.
7. In caso di pluralità di persone interessate, i rapporti tra i ricorsi giurisdizionali e l'istanza al difensore civico di cui al presente articolo è disciplinata ai sensi dell'articolo 20 della legge 6 dicembre 1971, n. 1034. Gli interessati hanno comunque facoltà di rivolgersi al difensore civico ai sensi dell'articolo 9 della presente legge.

Art. 14.

(Sanzioni).

1. I destinatari degli interventi del difensore civico sono tenuti ad agevolare il compito del difensore civico stesso.
2. **Il difensore civico, in caso di mancata collaborazione da parte dei funzionari interpellati segnala il fatto all'amministrazione di appartenenza al fine dell'adozione di eventuali provvedimenti disciplinari, secondo le norme stabilite dai diversi ordinamenti e secondo quanto disposto dalle norme contrattuali.**
3. L'organo competente ad attivare il procedimento disciplinare vi provvede, salvo che, entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta del difensore civico, questi non gli comunichi la richiesta di archiviazione con atto motivato.
4. L'esito del procedimento disciplinare è comunicato al difensore civico.

capo V
ENTRATA IN VIGORE E NORME TRANSITORIE

Art. 15.

(Entrata in vigore).

1. La presente legge entra in vigore **tre mesi dopo** il giorno della sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Art. 16

(Norma transitoria)

1. Le regioni, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, adeguano il proprio ordinamento ai principi fondamentali contenuti nella presente legge.
2. **Qualora, dopo il termine di cui al comma 1, la regione permanga priva di legge sul difensore civico, il presidente del consiglio regionale nomina il difensore civico regionale che opera come tale, sino alla nomina del difensore civico regionale conseguente all'attuazione della legge regionale nel frattempo entrata in vigore, secondo i criteri e le modalità che la presente legge stabilisce per il difensore civico nazionale.**
3. **Qualora, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, il consiglio dell'ente locale non abbia approvato o modificato il proprio statuto e il proprio regolamento del difensore civico per adeguarlo ai principi della presente legge, il difensore civico regionale nomina a tal fine un commissario *ad acta* che provvede in via sostitutiva entro 60 giorni dalla nomina. Qualora il consiglio regionale o il consiglio dell'ente locale non nomini il difensore civico entro i termini stabiliti dai rispettivi ordinamenti ovvero non nomini il proprio primo difensore civico, il presidente del rispettivo consiglio provvede in via sostitutiva alla nomina del difensore civico che resta in carica sino alla nomina del difensore civico da parte del competente organo.**
4. Nei comuni con popolazione non superiore a 100 mila abitanti nei quali l'ufficio del difensore civico è stato costituito ed è operante in data anteriore all'entrata in vigore della presente legge, l'ufficio medesimo esercita le funzioni previste dalla presente legge sino alla costituzione dell'ufficio comune di cui all'articolo 9, comma 4, che deve avvenire entro un anno.

SENATO DELLA REPUBBLICA

XIII LEGISLATURA

N. 4375

DISEGNO DI LEGGE

presentato dal Presidente del Consiglio dei ministri

(D'ALEMA)

dal Ministro dell'interno

(JERVOLINO RUSSO)

e dal Ministro per la funzione pubblica

(PIAZZA)

di concerto col Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica

(AMATO)

col Ministro dell'ambiente

(RONCHI)

col Ministro per i beni e le attività culturali

(MELANDRI)

col Ministro dei trasporti e della navigazione

(TREU)

col Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato

(BERSANI)

col Ministro dei lavori pubblici

(MICHELI)

e col Ministro per gli affari regionali

(BELLILLO)

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 2 DICEMBRE 1999

Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi – Legge di semplificazione 1999

Emendamenti al DDL 15.11.1999 "Legge Annuale di semplificazione per il 1999" (A.S. 4375)

Capo III

(Norme in materia di Difesa Civica delle Regioni)

Articolo 13

Il comma 4 dell'art. 25 della legge 7 agosto 1990, n. 241 è così sostituito:

4. Trascorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di rifiuto, espresso o tacito, o di differimento ai sensi dell'art. 24, comma 6, dell'accesso, il richiedente può presentare ricorso al TAR ai sensi del comma 5, ovvero può, nello stesso termine presentare un'istanza al Difensore Civico competente.

4. bis Per i Comuni e le Province che non abbiano istituito il Difensore Civico, l'istanza è presentata al Difensore Civico delle Regioni o Province Autonome. Per gli uffici diversi da quelli previsti dall'art. 16 della legge 127/97 l'istanza, fino all'istituzione del difensore civico nazionale, è presentata alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi di cui all'art. 27 della legge n. 241/90. L'istanza è validamente presentata a qualsiasi difensore civico che provvede a trasmetterla all'organo competente.

4. ter Se il Difensore Civico o la Commissione ritiene illegittimo il diniego o il differimento, lo comunica a chi l'ha disposto. Se questi non emana un provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, l'accesso deve essere consentito.

4. quater Qualora il richiedente l'accesso abbia presentato istanza al Difensore Civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data del ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza.

4. quinquies I Difensori Civici danno comunicazione alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi dei casi di cui al presente articolo.

Articolo 13 bis

(Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome)

L'art. 16 della L. 15.5.1997 n.127 è così sostituito:

1. I Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome esercitano, sino all'istituzione del Difensore Civico Nazionale, le medesime funzioni loro attribuite dai rispettivi ordinamenti anche nei confronti delle Amministrazioni periferiche sia dello Stato che delle Aziende Statali e dei Concessionari dei Pubblici servizi, secondo gli ambiti territoriali di rispettiva competenza con esclusione di quelle che esercitano attività giurisdizionali, di difesa e di sicurezza pubblica, nonché nei confronti degli Enti Locali che non abbiano nominato il proprio difensore civico.

2. Le Regioni e le Province Autonome, che non hanno istituito il Difensore Civico vi provvedono entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto anche dei principi desumibili dal presente articolo.

3. Al Difensore Civico delle Regioni, delle Province Autonome, delle Province e delle Città Metropolitane può essere rivolta istanza affinchè su atti amministrativi suscettibili di impugnazione giurisdizionale eserciti un'azione di mediazione o, su consenso delle parti, un giudizio secondo equità, anche al fine di ridurre il contenzioso presso gli organi giurisdizionali.

4. Nel caso di cui al comma 3 l'istanza deve essere presentata dal soggetto interessato, ad uno dei Difensori Civici di cui al comma precedente, prima che sia decorso il termine previsto per l'impugnazione in sede giurisdizionale dell'atto.

5. L'Ufficio del Difensore Civico provvede alla immediata comunicazione dell'istanza all'Amministrazione che ha emanato l'atto, nonchè agli altri soggetti individuabili sulla base dell'atto impugnato e nei confronti dei quali l'atto produce effetti vantaggiosi o pregiudizievoli, e convoca il rappresentante dell'Amministrazione cui è imputato l'atto e i soggetti interessati al fine di promuovere una soluzione consensuale della controversia. L'eventuale accordo, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241, è verbalizzato dal Difensore Civico ed è immediatamente esecutivo.

6. Nelle ipotesi disciplinate dal presente articolo la presentazione di una istanza al Difensore Civico sospende il decorso dei termini per la proposizione di ricorsi giurisdizionali fino a conclusione del procedimento dinanzi al Difensore Civico e, comunque, per un termine massimo di tre mesi.

7. In caso di pluralità di persone interessate, i rapporti tra i ricorsi giurisdizionali e l'istanza al Difensore Civico di cui al presente articolo è disciplinata ai sensi dell'articolo 20 della legge 6 dicembre 1971, n. 1034. Gli interessati hanno comunque facoltà di rivolgersi al Difensore Civico, ai sensi del comma 1 del presente articolo.

8. 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.

L.R. n. 28 del. 06/06/1988

Istituzione del difensore civico.

Titolo I
Istituzione

Art. 1 - (Istituzione e funzioni).
1. E' istituito nella Regione Veneto il difensore civico.
2. Il difensore civico svolge la sua attività al servizio dei cittadini in piena libertà e indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale. 3. Il difensore civico interviene, a norma della presente legge, nei casi di disfunzioni o di abusi della pubblica amministrazione nonchè a tutela di interessi diffusi.

Art. 2 - (Sede).
1. Il difensore civico ha sede presso il Consiglio regionale e svolge le proprie funzioni anche in sedi decentrate.

Art. 3 - (Requisiti).
1. Il difensore civico è eletto tra cittadini in possesso dei requisiti previsti dalla legge per l' elezione a consigliere regionale e della necessaria preparazione ed esperienza professionale nel campo giuridico - amministrativo.

Art. 4 - (Elezione e durata in carica).
1. Il difensore civico è eletto dal Consiglio regionale con maggioranza di due terzi degli aventi diritto. (1)
2. Dura in carica 5 anni dalla data del giuramento.
3. La prestazione del giuramento ha luogo davanti al Consiglio regionale entro 15 giorni dall' elezione con la formula « Giuro di bene e fedelmente svolgere l' incarico cui sono chiamato nell' interesse della collettività e al servizio dei cittadini, in piena libertà e indipendenza ».
4. I poteri del difensore civico sono prorogati fino alla prestazione del giuramento da parte del successore.
5. Il difensore civico è rieleggibile per una sola volta nella carica.
6. Almeno tre mesi prima della scadenza del mandato il Consiglio regionale è convocato per provvedere all' elezione del nuovo difensore civico.
7. Qualora il mandato venga a cessare prima della scadenza, per qualunque causa, la nuova elezione è posta all' ordine del giorno della prima seduta del Consiglio regionale successiva al verificarsi della cessazione del mandato.

Art. 5 - Incompatibilità.
1. Non possono ricoprire l'Ufficio:
a) i membri del Parlamento, i consiglieri regionali, gli amministratori di comuni o province;
b) il direttore generale, il direttore sanitario, il direttore amministrativo, il coordinatore sociale delle unità locali socio-sanitarie e delle aziende ospedaliere;
c) i componenti degli organi dirigenti nazionali, regionali e provinciali di partiti politici e di associazioni sindacali;
d) i componenti del Comitato regionale di controllo e delle sue sezioni;

e) i dipendenti regionali, degli enti locali e degli enti, istituti, consorzi e aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o a controllo regionale;

f) i funzionari pubblici che, per ragioni del loro ufficio, svolgono attività di controllo su atti o organi regionali o di enti locali;

g) gli amministratori di enti e imprese pubblici o a partecipazione pubblica nonché i titolari, amministratori e dirigenti di enti e imprese vincolate con la Regione da contratti d'opera o di amministrazione ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalla Regione;

h) i consulenti legali, tecnici o amministrativi che prestano abitualmente la loro opera alla Regione o agli enti o imprese o aziende di cui ai punti d) ed f).

2. L'Ufficio del difensore civico è comunque incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato e di qualsiasi commercio o professione.

3. In caso di incompatibilità si applicano le procedure previste per i consiglieri regionali. (2)

Art. 6 - (Revoca).

1. Il difensore civico può essere revocato a seguito di motivata mozione solo per gravi violazioni di legge o per accertata inefficienza. La mozione è approvata dal Consiglio regionale con le stesse modalità e la stessa maggioranza prevista per la nomina.

2. Il difensore civico, qualora lo richieda, è ascoltato in seduta pubblica dal Consiglio regionale.

Art. 7 - (Modalità di intervento).

1. Nei casi di disfunzioni o di abusi della pubblica amministrazione, su istanza di cittadini singoli o associati o di formazioni sociali che abbiano una pratica in corso, il difensore civico interviene presso l' Amministrazione regionale, gli enti e le aziende da essa dipendenti, le Unità locali socio - sanitarie, gli enti delegatari di funzioni amministrative regionali affinchè i procedimenti amministrativi abbiano regolare corso e gli atti siano tempestivamente emanati.

2. Può intervenire altresì d' ufficio ogni qualvolta riscontra casi analoghi a quelli segnalati con istanza.

3. Il difensore civico, qualora rilevi, presso qualsiasi altra amministrazione pubblica, disfunzioni, ne riferisce all' amministrazione interessata informandone la Giunta regionale.

4. Previa deliberazione assunta dai competenti organi delle province, dei comuni, delle comunità montane, che a tal fine stipuleranno convenzione con l' Ufficio di presidenza del Consiglio regionale, l' attività del difensore civico può riguardare anche le pratiche in corso presso gli enti predetti ancorchè non relative a funzioni da essi svolte per delega o sub delega della Regione.

5. I consiglieri regionali non possono rivolgere richieste di intervento al difensore civico.

6. La materia del pubblico impiego non può costituire oggetto di intervento del difensore civico.

Art. 8 - (Procedimento).

1. L' istanza di cui all' articolo precedente è presentata per iscritto od oralmente, nel qual caso viene verbalizzata dall' ufficio.

2. Qualora il difensore civico ritenga giustificata la istanza, chiede al responsabile dell' ufficio interessato notizie sullo stato della pratica e sui termini entro cui si prevede la sua definizione.

3. In caso di inerzia dell' ufficio competente, il difensore civico può chiedere al responsabile dell' ufficio di procedere congiuntamente all' esame della pratica e comunque, tenuto conto delle esigenze dell' ufficio medesimo, stabilisce il termine massimo per la definizione della stessa pratica, restando esclusa ogni valutazione di merito.
4. Trascorso inutilmente il termine di cui al comma precedente,il difensore civico ne dà segnalazione agli organi competenti per i provvedimenti, anche disciplinari, di competenza.
5. Il responsabile dell' ufficio che impedisca o ritardi lo svolgimento delle funzioni del difensore civico è soggetto ai provvedimenti disciplinari previsti dalle norme vigenti. L' eventuale provvedimento di archiviazione è comunicato al difensore civico.
6. In ogni caso il difensore civico fornisce motivata risposta alle istanze presentate. Copia della risposta viene trasmessa all' organo esecutivo dell' ente interessato.

Art. 9 - (Poteri istruttori).
1. Il difensore civico, per l' adempimento dei suoi compiti, può:
   a) chiedere l' esibizione, senza il limite del segreto d' ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all' oggetto del proprio intervento anche tramite collegamento con i sistemi informativi regionali;
   b) convocare il responsabile dell' ufficio competente al fine di ottenere tutte le informazioni possibili circa lo stato della pratica e le cause delle eventuali disfunzioni e accedere agli uffici per accertamenti.
2. Il difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie di cui sia venuto in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

Art. 10 - (Tutela degli interessi diffusi)
1. Per la tutela di interessi diffusi nelle materie di competenza regionale, il difensore civico provvede a sentire tutte le parti eventualmente interessate che ne facciano richiesta.
2. Il difensore civico può indirizzare segnalazioni, sollecitazioni e pareri ai competenti organi della Regione.

Art. 11 - (Rapporti con azioni giudiziarie e ricorsi amministrativi).
1. La proposizione dei ricorsi giurisdizionali o amministrativi non esclude nè limita la facoltà di proporre istanza al difensore civico.

Art. 12 - (Rapporti con il Consiglio regionale).
1. Il difensore civico ha diritto di essere ascoltato dalla commissione consiliare competente per gli affari istituzionali per riferire su aspetti generali della propria attività e dalle altre commissioni consiliari in ordine ad aspetti particolari.
2. Le commissioni consiliari possono convocare il difensore civico per avere chiarimenti sull' attività svolta.
3. Alle riunioni delle commissioni consiliari viene invitato un rappresentante della Giunta regionale.

Art. 13 - (Relazione annuale e informazione).
1. Il difensore civico entro i primi tre mesi di ogni anno sottopone all' esame del Consiglio regionale una relazione sull' attività svolta, con eventuali proposte di innovazioni normative o amministrative.

2. La relazione è pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. Il Consiglio regionale provvede a darne adeguata pubblicità su altri organi di stampa della Regione o indipendenti.
3. In casi di particolare importanza o urgenza il difensore civico può inviare proprie relazioni al Consiglio regionale.
4. Il difensore civico, di propria iniziativa e valendosi del fondo a sua disposizione, o tramite il Consiglio, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati.

Titolo III
Norme organizzative

Art. 14 - (Organizzazione e personale).
1. Il difensore civico organizza il proprio ufficio secondo criteri di competenza funzionale e di decentramento territoriale di cui all' articolo 2.
2. Alla dotazione organica, ai locali, ai mezzi necessari per il funzionamento dell' ufficio provvede, sentito il difensore civico, l' Ufficio di presidenza del Consiglio regionale con propria deliberazione.
3. Per l' espletamento delle proprie funzioni nelle sedi decentrate il difensore civico si avvale del personale messo a disposizione dalla Giunta regionale. Il personale assegnato dipende funzionalmente dal difensore civico e a esso risponde per l' attività svolta.
4. Il difensore civico può altresì valersi dell' assistenza degli uffici regionali e, nei limiti degli stanziamenti a sua disposizione, di professionisti tratti - ove esistano - dagli albi dei consulenti tecnici esistenti negli uffici giudiziari dei distretti delle Corti d' Appello del Veneto.

Art. 15 - (Trattamento economico).
1. Al Difensore civico spettano le indennità di funzione e di missione, nonchè i trattamenti di cui all'articolo 1, primo comma, lettere a) e b) della legge regionale 25 gennaio 1973, n. 6 come da ultimo modificata con la legge regionale 4 marzo 1996, n. 8, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 1 della legge regionale 7 aprile 1994, n. 16, secondo quanto disposto per i membri della Giunta regionale. (3)

Art. 16 - (Norma finanziaria).
1. All' onere di lire 500 milioni derivante dall' applicazione della presente legge si provvede, ai sensi dello articolo 19, 5° comma della legge regionale 9 dicembre 1977, n. 72, modificata dalla legge regionale 7 settembre 1982, n. 43, mediante prelevamento dalla partita n. 9 del fondo globale per le spese correnti iscritto al cap. 80210 dello stato di previsione della spesa di bilancio per l' anno 1987.
2. Nello stato di previsione della spesa del bilancio per l' anno 1988 è istituito il cap. 3460 denominato « Spese connesse all' istituzione del difensore civico regionale » con lo stanziamento di lire 500 milioni. 3. Per gli anni successivi, al finanziamento della presente legge si provvede con la legge di approvazione del Bilancio.

Note

(1) Articolo 8 comma 3 legge regionale 22 luglio 1997, n. 27 ha modificato il comma disponendo che il difensore civico è nominato con il voto favorevole della maggioranza dei consiglieri assegnati.

(2) Articolo così sostituito da art. 52 legge regionale 5 febbraio 1996, n. 6

(3) Articolo così sostituito da art. 1 legge regionale 31 ottobre 1996, n. 33

Legge regionale 12 aprile 1999, n. 18

Nuove norme per l'organizzazione e il funzionamento del Comitato regionale di controllo.

Capo I
Principi generali

Art. 4
Ritardo od omissione nel compimento di atti obbligatori per legge. Controllo sostitutivo.

1. In attuazione del comma 45 dell'art. 17 della legge 15 maggio 1997, n. 127, quando gli enti indicati all'art. 2 ritardano od omettono di compiere atti obbligatori per legge, il difensore civico regionale nomina un commissario ad acta che provvede ad assumere le necessarie determinazioni di norma entro il termine di sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

2. Per atto obbligatorio per legge si intende ogni atto per il quale la legge nazionale o regionale determina in modo perentorio l'adozione da parte degli enti elencati all'art. 2, stabilendone i termini e le forme. Sono fatti salvi i casi per i quali la legge stabilisce diversamente le modalità di esercizio del potere sostitutivo.

3. Il Presidente del comitato regionale di controllo, accertato il ritardo o l'omissione nella adozione o nella approvazione da parte degli enti di un atto obbligatorio per legge, invita l'ente locale ad emanare l'atto fissando un termine non inferiore a trenta giorni e non superiore a sessanta, salvo deroga per motivate ragioni.

4. Decorso inutilmente il termine di cui al comma 3, il Presidente del comitato regionale di controllo trasmette la pratica al difensore civico regionale che provvede alla nomina del commissario ad acta tenendo conto delle competenze professionali specifiche richieste per l'adempimento.

5. Il commissario ad acta provvede ad emanare l'atto entro il termine previsto nel conferimento dell'incarico e dà notizia dell'avvenuto adempimento all'ente interessato, al comitato regionale di controllo e al difensore civico regionale.

6. La Giunta regionale, entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, stabilisce i criteri per la determinazione dei compensi dei commissari ad acta, nonché per la definizione degli aspetti organizzativi correlati all'esercizio dei compiti previsti dal presente articolo.

Legge regionale 28 gennaio 2000, n. 5.

Provvedimento generale di rifinanziamento e di modifica di leggi regionali per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione (Legge finanziaria 2000).

Art. 14

Modifiche della legge regionale 27 giugno 1985, n. 61, "Norme per l'assetto e l'uso del territorio" e successive modificazioni.

1. Il comma 14 dell'art. 50 della legge regionale 27 giugno 1985, n. 61, come da ultimo modificato dall'art. 1 della legge regionale 5 maggio 1998, n. 21, è così sostituito:

"14. La variante approvata viene inviata alla struttura regionale competente e acquista efficacia trascorsi trenta giorni dalla pubblicazione nell'albo pretorio del comune interessato".

2. Dopo il terzo comma dell'art. 69 della legge regionale 27 giugno 1985, n. 61, è inserito il seguente comma:

"L'ente locale che, in presenza delle condizioni per l'obbligo di astensione previsto dall'art. 19 della legge 3 agosto 1999, n. 265, "Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche alla legge 8 giugno 1990, n. 142" non può deliberare su piani urbanistici per la cui adozione o approvazione ricorrono i presupposti di cui all'art. 4 della legge regionale 12 aprile 1999, n. 18, chiede al Difensore civico regionale la nomina di un commissario per l'adozione o l'approvazione del provvedimento. Il Difensore civico si avvale per l'istruttoria della competente struttura regionale della Giunta regionale e procede alla nomina del commissario entro sessanta giorni dalla richiesta. Non possono essere nominati commissari dipendenti pubblici che svolgono attività istruttorie nel procedimento di adozione o approvazione dello strumento urbanistico interessato".

CONSIGLIO REGIONALE *VI LEGISLATURA*

119ª Seduta pubblica - Mercoledì 31 marzo 1999 **Deliberazione n. 23**
Prot. n. 3093

OGGETTO: RISOLUZIONE PRESENTATA DAI CONSIGLIERI IVO ROSSI, MIOTTO, VANNI, BUTTURA, ROLANDO, GABANIZZA, VARISCO, CAMPION, PADOIN, RESLER, GOBBO, BOATO, ARMANO, ADAMI, VIGNA, SPROCATI, UBOLDI, TESSERIN, VARIATI, GALANTE, DE CHECCHI E PAOLUCCI RELATIVA A *"GLI INTERESSI PRIVATI DEGLI AMMINISTRATORI DILAGANO IN TROPPI PRG. LA GIUNTA SI ASTENGA DALLA NOMINA DI COMMISSARI AD ACTA PER EVITARE SPIACEVOLI COMPLICITÀ E RINVII A NUOVO ESAME LA VARIANTE DI CAMPODARSEGO."*.
(Risoluzione n. 73)

IL CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

ACCERTATO che un numero crescente di amministrazioni comunali hanno chiesto o sono in procinto di chiedere la nomina di commissari ad acta per l'approvazione degli strumenti urbanistici, al fine di superare le incompatibilità dei consiglieri comunali portatori di interessi privati;

CONSIDERATO:

- che le varianti agli strumenti urbanistici sono atti facoltativi e non obbligatori;
- che la rimozione degli interessi privati degli amministratori può avvenire provvedendo ad eliminare dalle varianti le aree interessate;
- il caso assolutamente emblematico del Comune di Campodarsego che sembra aver fatto scuola anche per altri comuni;

RITENUTO che la prassi della richiesta dei commissari ad acta costituisca una gravissima caduta di stile da parte degli amministratori quando addirittura non si tratti di una forma mascherata di abuso d'ufficio, il tutto a scapito della pianificazione territoriale ed urbanistica;

dopo ampia discussione,

SENTITO l'Assessore regionale all'urbanistica;

IMPEGNA LA GIUNTA REGIONALE

a) a non nominare, per il futuro, fino a modifica della legislazione vigente - salvo casi assolutamente eccezionali che per questo devono essere motivati - alcun commissario ad acta con lo scopo di rimuovere le cause di incompatibilità degli amministratori portatori di interessi negli strumenti urbanistici;

b) a restituire ai Comuni, anche revocando l'eventuale delibera di approvazione, tutti gli atti in itinere adottati tramite commissario ad acta.

Assegnati	n. 65
Presenti	n. 40
Voti favorevoli	n. 33
Voti contrari	n. 3
Astenuti	n. 4

IL CONSIGLIERE-SEGRETARIO
f.to Vittorio Casarin

IL PRESIDENTE
f.to Elio Armano

Consiglio d'Europa – Comitato dei Ministri. Racc. (85) 13 del 1985.

Il Consiglio d'Europa (Comitato dei Ministri – racc. (85) 13 del 1985) "raccomanda ai governi degli Stati membri: di esaminare la possibilità di nominare un Ombudsman...; di prevedere di abilitare l'Ombudsman.... a prestare un'attenzione particolare alle questioni che afferiscono ai diritti dell'uomo; di prevedere di accrescere i poteri dell'Ombudsman in modo da incoraggiare l'effettivo rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali nel funzionamento dell'amministrazione";

Comitato per i Diritti Umani delle Nazioni Unite. Rapporto sull'Italia (1994 CCPR/C79).

Il Comitato per i Diritti Umani per le Nazioni Unite, nel commento al rapporto dell'Italia (1994 CCPR/C79) afferma che "la funzione del Difensore Civico non è stata ancora istituita a livello nazionale... e ciò si traduce in una protezione ineguale degli individui secondo il diritto dei Paesi in cui vivono"; e, nella parte dedicata ai suggerimenti, il Comitato "invita il Governo a prendere le misure necessarie per creare il Difensore Civico Nazionale".

DICHIARAZIONE FINALE

La VI Conferenza internazionale dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman, che ha avuto luogo dal 20 al 24 ottobre a Buenos Aires in Argentina, organizzata dall'Istituto Internazionale dell'Ombudsman, creato nel 1978 e che rappresenta 86 Paesi nel mondo organizzati in sei regioni: Africa, Asia, Australasia e Pacifico, Europa, America Latina e Caraibi e il Nord America, ha adottato la seguente dichiarazione:

1) Questa conferenza riafferma come caratteristiche essenziali delle istituzioni di difesa civica:
   - Indipendenza
   - Accessibilità
   - Flessibilità
   - Credibilità

   Tali istituzioni approfondiscono doglianze presentate dalle popolazioni in merito a violazioni di diritti umani, ingiustizia e altre forme di mala amministrazione da parte di Governi e servizi pubblici. Il loro ruolo è inoltre quello di sorvegliare l'attività amministrativa di governi e pubblici servizi, di migliorare la pubblica amministrazione e rendere la sua azione più trasparente e responsabile nei confronti della collettività.

   Di conseguenza vi è una attinzione crescente sulla necessità di istituire e sviluppare efficienti istituzioni nazionali di difesa civica per la promozione e la protezione dei diritti umani e la correttezza dell'azione di governi e pubblici servizi.

   Tali istituzioni dovrebbero accentuare l'attenzione sulla posizione della donna. Allo stesso modo devono sostenere i popoli indigenti ed altri gruppi svantaggiati.

2) La conferenza ha dato particolare attenzione all'impatto sull'attività del Difensore Civico di programmi economici finanziati da istituzioni internazionali e banche per lo sviluppo di aree regionali.

   Per tali motivi, una specifica richiesta è stata avanzata per incoraggiare queste organizzazioni a sviluppare i loro programmi nel quadro degli strumenti internazionali per la tutela dei diritti umani.

3) E' stato inoltre considerato essenziale che organizzazioni internazionali come le Nazioni Unite e strutture regionali incrementino il loro sostegno alle iniziative assunte dall'Istituto Internazionale dell'Ombudsman per la definizione dello status internazionale dell'Istituto stesso e dei Difensori Civici nazionali.

Analogo sostegno dovrebbe essere esteso alle azioni individuali svolte a livello internazionale e regionale da Difensori Civici nel campo della protezione dei diritti umani fondamentali.

4) Su richiesta dell'UNESCO, la Dichiarazione di Antigua (Guatemala) sulla cultura della pace e dei diritti umani, che incoraggiava la creazione di una rete di Difensori Civici per sostenere i nobili scopi della Dichiarazione, è stata aperta all'affiliazione di membri dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman.

5) E' un carattere essenziale della Comunità dei Difensori Civici il sostenere colleghi impegnati ad istituire, sviluppare e mantenere le loro strutture in circostanze avverse.
Di conseguenza, una particolare considerazione è stata data a tali problemi.
E' inaccettabile che in alcuni paesi l'indipendenza del Difensore Civico sia messa in discussione; che Difensori Civici siano minacciati di ritorsioni per avere svolto il loro lavoro a favore della popolazione.
Durante la conferenza di Buenos Aires alcune questioni riferite al contesto dell'America Latina sono state sottoposte all'attenzione delle delegazioni e tra esse la situazione della Mrs. Victoria M. Velasquez de Avilez, Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanas di El Salvador.

CONSIGLIO D'EUROPA

Congresso sui poteri locali e regionali in Europa

Strasburgo 17 giugno 1999

Risoluzione sul ruolo del Mediatore nella difesa dei diritti dei cittadini

Approvato dall'Assemblea del 17 giugno 1999

RELATORE Sig. Martin Haas (Svizzera)

Il Congresso

1. Ricordando i testi adottati dagli organi del Consiglio d'Europa in materia di difesa civica;

2. Tenuto conto dei risultati della Conferenza di Messina (Italia), *(13-15* nov. 1997) su "Una protezione dei diritti più vicina ai cittadini: il Difensore civico a livello locale e regionale" nonchè l'inchiesta del Congresso sui Difensore civici locali e regionali europei;

3. Avendo preso atto dei risultati dei lavori del Consiglio d'Europa nell'ambito delle "tavole rotonde con i difensori civici europei di Firenze (7-8 nov. 1991), Lisbona (16-17 giugno 1994), Liniassol (8-10 maggio 1996) e Malta (ottobre 1998)";

4. Considerato che i cittadini manifestano sempre più la necessità di accedere ad una istituzione capace da un lato, di prestare ascolto ai loro bisogni e, dall'altro, di promuovere la difesa dei loro diritti presso la P.A.;

5. Valutato che la difesa civica può dare soddisfazione ai cittadini facilitando le loro relazioni con le istituzioni locali e regionale e sottolineato che alcune città e regioni d'Europa hanno già istituito degli uffici del difensore civico dando cosi ai cittadini una possibilità di facile accesso per vigilare sul buon funzionamento delle loro amministrazioni;

6. Sottolineato che le categorie deboli della Società, quali gli handicappati, i gruppi sociali in condizione di svantaggio, i minori, i minorati, gli immigrati etc., che sovente hanno bisogno più di altre categorie di ricorrere alla P.A., chiedono dei mezzi semplici ed affidabili di accesso alle procedure delle P.A.;

7. Preso atto che dal 1981 la Norvegia ha creato la funzione del difensore civico per l'infanzia e suggerito di esaminare l'opportunità di **affidare la missione della difesa** (e la promozione) dei diritti dell'infanzia (Convenzione ONU del 1989) all'Ufficio del Difensore civico, dotandolo di personale competente e mezzi adeguati;

8. Convinto che la Difesa civica, in quanto mezzo per prevenire e regolare le situazioni litigiose, può ridurre il

Allegato

Principi direttivi per l'istituzione del D.C. a livello locale e regionale.

Preambolo

1. La diversità dei sistemi giuridici dei paesi europei, le differenti forme di decentramento, la varietà delle soluzioni adottate per quel che riguarda l'istituzione del Difensore civico a livello locale e regionale portano a proporre un modello di valenza generale, che potrebbe essere applicato nei diversi Stati membri del Consiglio d'Europa, in funzione delle specificità di ciascun sistema.

Le basi giuridiche

2. Tenuto conto dei diversi sistemi giuridici degli Stati membri del Consiglio d'Europa, non sembra opportuno fissare dei principi rigidi per quel che concerne il livello delle regole giuridiche che istituiscono il Difensore Civico (legge costituzionale, una legge specifica, statuti dei Comuni o delle Regioni, decisioni, regolamenti).

   Nel quadro delle normative statali potrà essere ricercata la forma più adatta per raggiungere lo scopo desiderato.

La nozione dei Difensori Civici

3. L'individuazione del Difensore Civico (europeo, nazionale, regionale, provinciale, comunale, etc.) contribuisce, da un lato, a rinforzare il sistema di prevenzione dei diritti dell'uomo, dall'altro, a migliorare le relazioni fra la P.A. e gli utenti.

4. Il Difensore Civico protegge i diritti, gli interessi e le situazioni specifiche di ogni individuo in rapporto agli atti ed ai comportamenti della P.A. senza interferire sulle attività esercitate dall'autorità giudiziaria (Corti, Comitati e organi di controllo internazionali, autorità giudiziaria nazionale).

5. In funzione del decentramento amministrativo attuato dagli Stati e dei poteri di autonomia conferiti alle comunità locali ai differenti livelli (Stato, Lander, Cantoni, Regioni, Comunità autonome, Dipartimenti, Province, Comuni, etc.) l'istituzione del Difensore civico a livello regionale e locale è diretta ad ottenere la protezione, la più vicina possibile, dei cittadini.

6. Il controllo sulle autorità che esercitano una attività diretta sugli amministrati e gli utenti dei servizi, si rivela più efficace e pregnante ai livelli locali e regionali piuttosto che a livelli più ampi poichè questi hanno, prima di tutto, compiti di programmazione di orientamento e coordinamento.

7. E' chiaro che la vicinanza fra il Difensore Civico e il cittadino è vantaggiosa per quest'ultimo. Per realizzarla, la soluzione che consiste nel creare dei Difensori Civici in ogni collettività locale o regionale avente una autonomia amministrativa o legislativa, è sicuramente preferibile a quella che estende la competenza del Difensore Civico nazionale agli atti ed ai comportamenti della collettività locale o regionale.

8. La diversa configurazione del decentramento amministrativo esistente in un qualche Stato potrebbe giustificare l'istituzione di un Difensore Civico in ogni Comune. Tuttavia, al fine di evitare una frammentazione eccessiva, sarebbe auspicabile procedere a raggruppamento al fine di attribuire ad ogni Difensore civico una competenza territoriale e un numero adeguato di amministrati.

La scelta del Difensore Civico

9. L'indipendenza, l'imparzialità è la competenza sono le qualità essenziali di un Difensore civico in relazione alle sue funzioni.

In questa ottica, le persone scelte non devono essere influenzate, nè subire pressioni, dagli organismi collettivi regionali o locali, da dirigenti di questi, dai partiti politici, etc..

10.E' consigliato:

i. di evitare la nomina di un uomo politico (in quanto eletto in una assemblea o membro di un partito): l'indipendenza e l'imparzialità del Difensore civico devono essere chiaramente percepiti dai cittadini.

i.i.di valutare accuratamente la canditura alla carica di Difensori civici al fine di eliminare le persone che possono avere (o anche che

sembrano avere) delle relazioni con la collettività locale o regionale (interessi di carriera, di funzioni, politici, economici, etc.).

i.i.i. di verificare che la formazione e la qualificazione dei candidati siano idonee in relazione alle funzioni del Difensore civico il quale deve avere una conoscenza adeguata del funzionamento e delle regole di amministrazione.

11. Nella stessa prospettiva sarebbe preferibile stabilire la durata del mandato, i limiti relativi alla rielezione, così come le funzioni e le attività incompatibili con i compiti del Difensore civico. A tal fine, bisognerà ugualmente tener conto di equilibrare le funzioni e le limitazioni per ottenere delle candidature appropriate.

12. Dovrebbe essere stabilita una adeguata remunerazione dell'attività del Difensore Civico, rapportata al sistema di reclutamento (tempo pieno/parziale, etc.). Le funzioni del Difensore civico esercitata gratuitamente non offrono una sufficiente garanzia di indipendenza e imparzialità.

13. La nomina del Difensore Civico, dopo lo svolgimento di appropriate procedure (proposte, valutazioni delle candidature, avvisi) dovrà essere affidata all'assemblea eletta nell'ambito della collettività territoriale.

14. La pratica maturata in paesi europei suggerisce la creazione di un Difensore civico organo individuale. Tuttavia, sembra che non ci siano obbiezioni di fondo per la creazione di un organo collegiale.

15. L'istituzione di un Difensore civico con competenza per materia (sanità, telecomunicazioni, etc.) o avuto riguardo a gruppi di persone da proteggere (handicappati, gruppi socialmente sfavoriti, minori, immigrati, minorati, etc.) non costituisce una alternativa al Difensore Civico avente competenza generale. In linea di principio nulla si oppone all'istituzione di mediatori specializzati.

Tuttavia è necessario evitare una proliferazione eccessiva che potrebbe intralciare il funzionamento di un sistema generale di protezione dei diritti dell'uomo.

L'ufficio ed i servizi del Difensore Civico

16. L'adozione di soluzioni appropriate ad ogni fattispecie, in funzione dei differenti fattori di organizzazione, di dimensione della collettività locale / regionale, del budget etc., non permette di fornire linee direttive in tale ambito.

Tuttavia è utile indicare i fini fondamentali da perseguire:

i - Il Difensore Civico dev'essere dotato di personale adeguato, per numer e qualifica, in relazione alla sua competenza territoriale e al numero di individui che potrebbero domandare i suoi servizi;

ii - il personale potrebbe essere messo a dispozione del Difensore Civico dalla amministrazione territoriale o reclutato direttamente dal Difensore civico. Tale seconda soluzione è preferibile in funzione dell'indipendenza da riconoscersi anche ai funzionari dell'ufficio;

iii - il Difensore civico deve disporre di locali, servizi tecnici e altri mezzi necessari per un efficace svolgimento delle sue funzioni.

Le competente e le funzioni del Difensore Civico

17. Le differenze esistenti fra i sistemi giuridici, di organizzazione amministrativa, livello di autonomia delle collettività locali e regionali, giocano un ruolo fondamentale per determinare le competenze del Difensore Civico. A questo riguardo, pur non essendo auspicabile proporre un modello unico al fine di salvaguardare la specificità organizzativa di ogni Stato, è tuttavia utile segnalare, tenuto conto della delicatezza della materia, quali sono gli obiettivi di competenza del Difensore civico

i - avendo stabilito una relazione diretta fra l'autonomia delle collettività locali/regionali e il Difensore civico, ne discende che le sue competenze dovranno estendersi a tutti gli atti e comportamenti dell'amministrazione locale o regionale.

ii - le competenze del Difensore civico nazionale e quelle stabilite a livello locale e/o regionale dovranno essere organizzate in modo da coprire tutte le attività ed i comportamenti delle diverse amministrazioni interessate ed evitare vuoti entro i quali il cittadino non ha nessun mezzo di protezione; in tal caso i difensori civici locali e regionali potrebbero esercitare la loro azione sulle amministrazioni periferiche dello Stato decentrate a livello locale o regionale.

iii - le limitazioni alla competenza sugli atti ed i comportamenti delle amministrazioni devono essere ridotte al massimo ed in funzione di materie specifiche (difesa nazionale, pubblica sicurezza, polizia etc.).

iv - per voler stabilire limiti di competenza fra il Difensore Civico e l'autorità giudiziaria bisogna far presente che sono possibili i rischi di zone grige e di scavalcamenti.

Tuttavia converrebbe, nell'interesse della protezione degli individui, di non escludere la possibilità di una scelta fra le due procedure anzichè prevedere la loro utilizzazione in fasi successive.

18. Nell'organizzazione delle competenze e del lavoro del Difensore civico, sarà necessario prevedere:

i - una funzione di consulenza per aiutare gli individui sulle soluzioni dei loro problemi con la P.A..

ii - la funzione essenziale di vigilare sul buon funzionamento dell'amministrazione e quella, anch'essa essenziale, di mediazione consistente in uno sforzo permanente per il riavvicinamento delle parti in conflitto;

iii - una funzione di proposta necessaria per contribuire a risolvere i casi di malamministrazione e per realizzare una migliore P.A., stabilendo un dialogo con gli amministrati.

L'accesso al Difensore Civico

19. L'accesso al Difensore Civico deve essere aperto ad ogni persona fisica o morale che ritiene di aver subito un pregiudizio, quale ne sia la natura, a seguito di un atto o di un comportamento dell'amministrazione della collettività locale o regionale. Tutte le discriminazioni fondate sulla nazionalità (riserva di accesso ai soli cittadini) sulla razza, sul sesso etc. sono contrarie ai principi generali di protezione dei diritti dell'uomo come alla funzione stessa del Difensore Civico.

20. Per facilitare, in pratica, l'accesso al Difensore Civico, l'Ufficio dovrà essere aperto tutti i giorni e si dovrà prevedere anche la consultazione telefonica e/o telematica. L'uso delle nuove tecnologie di comunicazioni per i contatti tra il difensore ed i cittadini è fortemente caldeggiato.

21. I servizi del Difensore civico devono essere gratuiti e la proceduta dev'essere flessibile e informale al fine di evitare ritardi, complicazioni e spese per gli utenti.

22. Gli utenti devono essere informati sulle iniziative assunte dal Difensore Civico e, se possibile, della loro evoluzione e del risultato raggiunto.

    Se l'azione intrapresa si indirizza verso un compromesso, l'accordo preliminare deve essere richiesto all'utente.

23. Al Difensore Civico dev'essere riconosciuta la facoltà di agire di propria iniziativa, almeno ogni volta che egli abbia conoscenza degli atti, comportamenti o situazioni che possono determinare dei pregiudizi per gli individui in generale o per una categoria o un gruppo di individui.

I mezzi d'azione del Difensore civico

24. La libertà d'accesso agli atti, dossiers, archivi dell'amministrazione interessata, essenziali per lo svolgimento delle sue funzioni dev'essere garantita al Difensore civico. Al di fuori del caso estremo del segreto di Stato, eventualmente previsto per ragioni di difesa, sicurezza nazionale etc. nessun rifiuto può essere opposto.

25. La libertà d'accesso deve comprendere quella di condurre delle inchieste, di fare visite o ispezioni sul posto, con l'assistenza di esperti qualora la situazione lo esiga.

26. Il funzionario responsabile dell'atto o del comportamento messo in discussione deve rendersi disponibile per rispondere al Difensore civico e per aiutarlo nell'espletamento dei suoi compiti.

27. L'amministrazione interessata dovrà essere obbligata a prendere in considerazione le raccomandazioni, i suggerimenti e le altre iniziative adottate dal Difensore Civico e di motivare, in ogni caso, le ragioni che, a suo giudizio, inpediscano di seguirle. La risposta dell'amministrazione deve pervenire in un termine determinato.

28. Al fine di rendere effettiva la libertà di accesso, i rifiuti, gli ostacoli, le pastoie, così come tutte le altre forme di ostruzionismo di un funzionario o di un agente dell'amministrazione, dovranno essere previsti e sanzionati con disposizioni appropriate.

29. Le conclusioni degli interventi del Difensore civico contenuti in rapporti specifici, rapporti periodici o annuali, o assieme ad altri documenti, dovranno essere resi pubblici attraverso mezzi appropriati.

30. Per condurre bene la sua funzione di promozione il Difensore civico deve potersi rivolgere all'organo della collettività territoriale competente ad adottare le disposizioni in materia di azione amministrativa, di organizzazione dei servizi, dei regolamenti, delle procedure etc., al fine di formulare tutti i suggerimenti utili (abrogazione, modifica dei testi in vigore, proposta di nuove disposizioni etc.) suscettibili di migliorare l'efficacia dell'amministrazione nel rispetto dei diritti dell'individuo.

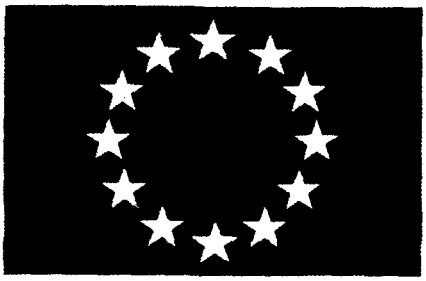
    Al fine di rendere più efficace l'intervento del Difensore civico, lo Stato e la collettività locale dovranno esaminare la possibilità di accordare:

i - il potere di suggerire l'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti dell'agente o funzionario dell'amministrazione che ha ostacolato in maniera grave, l'esercizio delle sue funzioni, o quando l'azione del mediatore ha scoperto e provato la responsabilità diretta dell'agente o del funzionario all'origine del pregiudizio subito dall'utente.

ii - il potere di sollecitare l'apertura delle procedure previste dalla legge avuto riguardo al rifiuto dell'amministrazione di seguire le raccomandazioni e i suggerimenti formulati, quando le motivazioni opposte da questa non sembrino soddisfacenti.

La difesa civica regionale nell'Europa delle regioni

Con il patrocinio
del Parlamento Europeo



Conferenza degli ombudsman e delle commissioni regionali per le petizioni dell'Unione europea e della cooperazione con il Mediatore europeo

Documento conclusivo

Firenze, 11-12 novembre 1999
Centro Affari, Piazza Adua

Premessa

Gli *Ombudsman* regionali dell'Unione e i Presidenti delle Commissioni per le petizioni dei parlamenti regionali, riuniti a Firenze l'11-12 novembre 1999, a conclusione della Conferenza aperta dalle relazioni del Mediatore Europeo e del Presidente della Commissione per le petizioni del Parlamento Europeo, rilevano che il ruolo della difesa civica regionale mai come oggi appare legato alle prospettive più generali dell'integrazione europea.

Dopo l'unione monetaria l'Europa non può ripiegarsi su se stessa, ma aprirsi e cooperare con determinazione per avvicinare l'Unione ai suoi cittadini, rendere visibile e operante la dimensione europea. Valorizzare il mercato, la libera circolazione delle persone e dei beni, le straordinarie risorse dell'economia, della società e della cultura, impone rapporti più avanzati fra istituzioni e società, quale contributo essenziale per una effettiva democrazia europea e per una organizzazione al servizio dei cittadini.

Il rafforzamento della legittimità democratica

La tutela dei diritti e degli interessi delle persone dinanzi alle pubbliche amministrazioni, l'estensione dei poteri di inchiesta e di petizione del Parlamento Europeo, l'attribuzione di maggiore efficacia agli strumenti della Corte di giustizia, rappresentano un rafforzamento ineludibile per la legittimità democratica dell'Unione e per trasferire l'integrazione europea da ottiche ancora settoriali ad una ripartizione equilibrata e trasparente di responsabilità fra Unione, Stati membri e Regioni.

Anche nei contesti più avanzati la sfida della qualità richiede nuovi modelli di organizzazione, nella formazione delle scelte, negli atti, nei comportamenti: una pubblica amministrazione efficiente e disposta ad affrontare ad ogni livello il giudizio dei suoi cittadini.

Un'amministrazione pubblica aperta e competitiva

Non si fa abbastanza per ammodernare, semplificare, ridurre il peso delle burocrazie e dei vincoli che penalizzano i cittadini e le imprese. Troppo spesso ingenti risorse alimentano meccanismi e strutture che non hanno ragione di essere, anziché produrre nuovi servizi, mentre non si arrestano processi che vanno alterando perfino valori fondamentali della vita dei singoli e delle famiglie.

Lo sviluppo passa ormai da reali processi di convergenza anche nella tutela degli interessi dei cittadini; dalla fiducia nei comuni diritti e nei mezzi necessari per farli valere; dalla possibilità di risolvere in modo semplice e diretto le controversie e i problemi che incontrano con la pubblica amministrazione. Questa è la via per produrre nuovi valori sociali, nella tolleranza e nelle diversità, combattendo in primo luogo abusi, violazioni, inerzie, e facendo leva su storiche conquiste di civiltà.

Con la cittadinanza europea ogni cittadino può rivolgersi al Mediatore Europeo contro la "cattiva amministrazione" delle istituzioni comunitarie. Ma l'attuazione dei diritti che derivano dalla legislazione comunitaria è affidata ormai per larga parte - e ancor più in futuro - alle amministrazioni regionali. Oltre il 70% delle denunce rivolte al Mediatore Europeo riguardano infatti le istituzioni degli Stati membri.

Non si tratta di estendere la sua vigilanza ai livelli regionali e nazionali, ma di applicare anche nel campo della tutela non giurisdizionale quei principi di sussidiarietà e prossimità che rappresentano lo spartiacque della nuova Europa, a fianco dell'obiettivo sancito dalle *Disposizioni comuni* che chiama l'Unione a "rafforzare la tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini".

Questo *deficit* di garanzie acuisce squilibri e disparità economiche e sociali. Abbiamo diritti e doveri comuni, senza organi comuni che li riconoscano e li tutelino ai vari livelli. Non compete alla giustizia la cura degli interessi diffusi, e neppure di proporre alla pubblica amministrazione miglioramenti e riforme. La durata e l'onerosità dei procedimenti e dei processi, così come l'incertezza delle esecuzioni, sono poi fonte di crescente preoccupazione, al pari del continuo aumento delle attività giurisdizionali.

La spinta al regionalismo investe perciò lo stesso ruolo degli *Ombudsman* regionali e delle Commissioni per le petizioni delle Assemblee legislative regionali. Migliorare l'organizzazione e l'offerta pubblica significa anche allargare gli interessi comuni, perché all'unione monetaria si affianchi una risposta alle nuove domande di libertà: l'occupazione, ma anche lo sviluppo sostenibile, la salute, la scuola, la qualità dell'ambiente, la giustizia sociale, la sicurezza, le pari opportunità, la libera circolazione.

L'Europa dei cittadini e delle Regioni

La nuova Europa sarà quella dei cittadini: una Unione sostenuta dalla comune cittadinanza europea. Se chiediamo ai nuovi paesi candidati istituzioni capaci di garantire la democrazia e il rispetto dei diritti umani e civili, dobbiamo offrire agli europei l'Europa dei diritti riconosciuti e praticati; l'Europa che fa rispettare e promuove lo stato di diritto e la giustizia.

Crescita economica e cittadinanza sono la condizione per la stabilità e l'avvenire dell'Europa. Dopo il Trattato di Amsterdam la cooperazione avviata in nuovi campi e settori sociali comporta la revisione di numerosi strumenti legislativi ed un avanzamento di tutti i settori della pubblica amministrazione. Diversamente, il rischio è che prevalga una visione "funzionale" della costruzione comunitaria, con una ipertrofia di organi tecnici sottratti ad ogni controllo.

Non sarà possibile rafforzare i sistemi locali, diffondere l'innovazione in ogni campo, sviluppare la ricerca, adeguare le reti di comunicazione, senza un più intenso dialogo sociale orientato a decentralizzare, responsabilizzare, semplificare, rendere trasparenti le gestioni interne.

Una Europa più forte e solidale

Abbiamo la possibilità di creare un'Europa aperta a tutti i popoli del continente. Un'Europa democratica, che offra prosperità e parità di diritti. Questo orizzonte richiede una nuova coerenza in tutte le politiche per i diritti dell'uomo, divenuta decisiva nelle relazioni con i paesi terzi.

I cittadini hanno bisogno di una Europa in grado di mantenere viva la sua vocazione civile davanti all'incontro con culture diverse; un'Europa capace di affermare una "struttura" più avanzata delle libertà, ma anche di battersi per nuove frontiere dell'uguaglianza e della solidarietà.

La rapidità e la profondità dei mutamenti sono fonte di sviluppo, ma anche di problemi e perfino di attacchi ai diritti dell'uomo e alla democrazia. L'aumento dei bisogni spinge alla ricerca di nuove compatibilità, a vantaggio di una crescita diffusa e della valorizzazione della persona umana, nella scuola, nel lavoro, nelle città, nei sistemi di protezione.

Ciò significa inglobare l'efficienza e l'equità dell'azione amministrativa, per colmare lo scarto che rischia di allargarsi fra democrazia economica e democrazia sociale, fra Europa reale ed Europa legale, rimettendo i cittadini e i loro diritti al centro della costruzione europea, quale fondamentale risorsa di sviluppo, di riequilibrio, di progresso.

La Conferenza Europea degli Ombudsman e delle Commissioni regionali per le petizioni

Il cammino europeo verso incisive riforme istituzionali richiede anche risposte concrete, a fronte di una preoccupante conflittualità fra cittadini e amministrazioni (violazione dei diritti, abuso di potere, procedure illecite, irregolarità, inerzie, omissioni) e dei crescenti livelli di conoscenza e informazione richiesti dai cittadini, a partire dalle attività dell'Unione.

Sempre più di frequente gli *Ombudsman* regionali e le Commissioni per le petizioni delle Assemblee legislative regionali si configurano come *osservatori* privilegiati sui problemi che i cittadini incontrano nell'esercizio dei loro diritti. Anche l'istituto della "petizione" risponde sempre più al bisogno degli europei di prendere posizione su determinate materie, di segnalare opportunità e richieste di azione destinate a caratterizzare l'impegno delle Commissioni anche su questioni generali e di principio.

Dopo l'istituzione del Mediatore Europeo ha preso corpo una maggiore consapevolezza dei compiti in direzione di un'amministrazione pubblica competitiva e in grado di alimentare il rispetto di irrinunciabili diritti della persona. E' tempo dunque di uscire dalle enunciazioni. Il diritto comunitario deve fare sostanziali progressi nel riconoscimento dei diritti sociali fondamentali, della lotta contro ogni forma di esclusione, delle pari opportunità.

Coordinamento interregionale e cooperazione con il Mediatore Europeo e la Commissione per le petizioni del Parlamento Europeo

La cooperazione avviata con la prima Conferenza di Barcellona del 1997, fra *Ombudsman* regionali, Mediatore Europeo e Commissioni per le petizioni dei parlamenti regionali, risponde al bisogno di un decisivo avanzamento nella difesa di diritti che non sono esclusivamente rimessi allo Stato o ad ambiti sovranazionali, ma da affermare come *standard* di ogni amministrazione pubblica.

Anche il valore che va assumendo la difesa dei diritti umani dimostra la necessità di una politica "integrata" a livello di Unione. Una rete di tutela capace di far progredire dal basso una nuova consapevolezza del destino comune, della pace innanzitutto che, alle soglie del nuovo millennio, appare indissolubilmente legata a quella per la libertà e la dignità dei popoli e di ogni uomo.

Quale espressione unitaria per la valorizzazione e l'autonomia della difesa civica regionale, la Conferenza Europea degli *Ombudsman* e dei Presidenti delle Commissioni per le petizioni rappresenta lo strumento più alto di coordinamento interregionale e di cooperazione con il Mediatore Europeo e la Commissione per le petizioni del Parlamento Europeo. Da qui:

- lo sviluppo dei rapporti con il Mediatore Europeo e con la Commissione per le petizioni del Parlamento Europeo nei settori di comune interesse, nonché dei rapporti, delle collaborazioni e dei collegamenti con i vari livelli della tutela non giurisdizionale, anche in funzione della ricerca di principi e prerogative che attengono alla autonomia e indipendenza della difesa civica;

- il sostegno alle politiche europee per la convergenza istituzionale e l'efficienza dell'azione pubblica (qualificazione dell'offerta, servizi, tra-

sparenza, semplificazione);

– la spinta all'attuazione dei principi di sussidiarietà e prossimità in quanto fondamentali e vincolanti per tutte le istituzioni ed orientati a valorizzare le identità regionali e locali, a rafforzare il dialogo con i cittadini e la trasparenza dei processi decisionali;

– il rafforzamento dei processi di formazione professionale e dei sistemi informativi per il reciproco scambio di conoscenze e la diffusione di una avanzata cultura di difesa civica, con particolare riguardo al contributo educativo e formativo dei giovani e alla collaborazione con le molteplici espressioni della società civile.

Costituzione della Conferenza Permanente Europea

La Conferenza si riunisce almeno ogni due anni. Un Gruppo di lavoro sarà incaricato per iniziativa degli *Ombudsman* regionali di curare la individuazione della sede e l'elaborazione delle proposte programmatiche e organizzative. A questo fine:

– cura i rapporti con tutti gli *Ombudsman* regionali e Presidenti di Commissioni regionali per le petizioni e mantiene i necessari raccordi con il Mediatore Europeo, il Parlamento Europeo e le altre istituzioni comunitarie;

– trasmette e riceve dagli *Ombudsman* regionali e Presidenti di Commissioni regionali che fanno capo alla Conferenza i documenti di reciproco interesse;

– sostiene con gli *Ombudsman* regionali interessati sia iniziative di cooperazione interregionale in ambito europeo sia di assistenza tecnica a favore di paesi terzi dove la difesa civica e i diritti umani presentano situazioni che richiedano solidarietà e sostegno, anche in termini di progettazioni e studi finalizzati.

Approvato per acclamazione a Firenze, il dì 12 novembre 1999.

28 luglio 1999

CODICE DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA

L'istituzione,

viste le disposizioni del trattato di Amsterdam relative alla trasparenza, in particolare l'articolo 1 del trattato sull'Unione europea e l'articolo 21 del trattato CE,

vista l'iniziativa dell'on. Roy Perry, autore della relazione sulle attività della commissione per le petizioni nel 1996-1997[1], concernente la richiesta di adozione di un Codice di buona condotta amministrativa,

vista la risoluzione del Parlamento europeo del 16 luglio 1998 sulla relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 1997 (C4-0270/98)[2],

vista l'inchiesta d'iniziativa del Mediatore europeo circa l'esistenza e l'accessibilità al pubblico, nelle varie istituzioni e organismi comunitari, di un codice di buona condotta amministrativa destinato ai funzionari nei loro rapporti con il pubblico,

vista la risoluzione del Parlamento europeo del 15 aprile 1999 sulla relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 1998 (C4-0138/99),

visto l'esistente codice di condotta relativo all'accesso del pubblico ai documenti della Commissione contenuto nella decisione della Commissione (94/90/CECA, CE, Euratom) dell'8 febbraio 1994[3],

considerando che il trattato di Amsterdam ha introdotto esplicitamente il concetto di

---

1 A4-0190/97.

2 GU C 292 del 21.09.1998, pag. 168.

3 GU L 46 del 18.02.1994, pag. 58.

trasparenza nel trattato sull'Unione europea, affermando che esso segna una nuova tappa nel processo di creazione di un'unione sempre più stretta tra i popoli dell'Europa, in cui le decisioni siano prese nel modo più trasparente possibile e il più vicino possibile ai cittadini,

considerando che, allo scopo di avvicinare l'amministrazione ai cittadini e garantire una migliore qualità dell'amministrazione, deve essere adottato un codice che comprenda i principi basilari della buona condotta amministrativa per i funzionari nei loro rapporti con il pubblico,

considerando che tale codice sarà di utilità sia per i funzionari, in quanto li informerà in modo dettagliato delle norme da rispettare nei loro rapporti con il pubblico, sia per i cittadini, in quanto fornirà loro informazioni sulle norme di comportamento che hanno diritto ad attendersi nei loro rapporti con le amministrazioni comunitarie,

considerando che tale codice potrà essere efficace soltanto se sarà un documento accessibile pubblicamente ai cittadini e pertanto pubblicato sotto forma di decisione analogamente alla succitata decisione sull'accesso del pubblico ai documenti della Commissione,

considerando che, nelle risoluzioni C4-0270/98 e C4-0138/99, il Parlamento ha espresso il proprio compiacimento per l'iniziativa di un codice di buona condotta amministrativa per le istituzioni e gli organismi europei e ha sottolineato l'urgente necessità di elaborare quanto prima un codice del genere,

considerando che il Parlamento ha altresì sottolineato l'importanza di rendere tale codice quanto più possibile identico per tutte le istituzioni e organismi comunitari, accessibile per tutti i cittadini europei e di pubblicarlo nella Gazzetta ufficiale,

considerando che è pertanto auspicabile elaborare un codice che disciplini i principi di buona condotta amministrativa che i funzionari debbono rispettare nei loro rapporti con il pubblico e tale codice sia accessibile al pubblico,

HA DECISO QUANTO SEGUE:

Articolo 1
Disposizione generale

Nei suoi rapporti con il pubblico, il personale dell'istituzione rispetta i principi sanciti nella presente decisione, principi che compongono il codice di buona condotta amministrativa, denominato in appresso "il codice".

Articolo 2
Ambito personale di applicazione

1. Il codice si applica a tutti i funzionari ed altri agenti, per i quali vigono lo Statuto dei funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico. Di seguito il termine funzionari si riferisce sia ai funzionari che agli altri agenti.

2. L'Istituzione adotta le misure necessarie per far sì che le disposizioni previste dal presente codice si applichino alle altre persone alle sue dipendenze, quali persone impiegate con contratto di diritto privato, esperti di amministrazioni nazionali in commissioni di servizio e tirocinanti.

3. Il termine pubblico si riferisce alle persone fisiche e giuridiche, a prescindere che abbiano o meno la propria residenza o sede registrata in uno Stato membro.

Articolo 3
Ambito materiale di applicazione

1. Il presente codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti dei funzionari dell'istituzione con il pubblico, a meno che non siano disciplinati da disposizioni specifiche.

2. I principi esposti nel presente codice non si applicano ai rapporti tra l'istituzione e i suoi funzionari, in quanto tali rapporti sono disciplinati dallo Statuto del personale.

Articolo 4
Legalità

Il funzionario agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione comunitaria. Il funzionario vigila in particolare affinché le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento di legge e che il loro contenuto sia conforme alla legge.

Articolo 5
Assenza di discriminazione

1. Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il funzionario garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. I membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico.

2. Se si verificano diversità di trattamento, il funzionario garantisce che ciò sia giustificato dagli aspetti obiettivi e pertinenti del caso in questione.

3. In particolare, il funzionario evita qualsiasi discriminazione ingiustificata tra membri del pubblico basata sulla nazionalità, sesso, razza, origine etnica, religione o credo, handicap, età od orientamento sessuale.

Articolo 6
Proporzionalità

1. Nell'adottare decisioni, il funzionario assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo voluto. In particolare il funzionario evita di limitare i diritti dei cittadini o di imporre loro oneri, qualora non esista una ragionevole relazione tra tali restrizioni od oneri e la finalità dell'azione.

3. Nell'adottare decisioni, il funzionario cerca di trovare un giusto equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico in generale.

Articolo 7
Assenza di abuso di potere

Le competenze sono esercitate unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni applicabili. In particolare il funzionario evita di utilizzare tali poteri per finalità prive di fondamento di legge o che non siano giustificate dall'interesse generale.

Articolo 8
Imparzialità e indipendenza

1. Il funzionario è imparziale e indipendente. Il funzionario si astiene da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi su membri del pubblico, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale quali che ne siano i motivi.

2. Il funzionario non è condizionato da alcuna influenza esterna di qualsiasi tipo, comprese le influenze politiche, o da interessi personali.

3. Il funzionario si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni su questioni riguardanti i propri interessi o quelli di familiari, parenti, amici e conoscenti.

Articolo 9
Obiettività

Nell'adottare decisioni, il funzionario tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il proprio peso adeguato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.

Articolo 10
Legittime aspettative e coerenza

1. Il funzionario è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il funzionario segue le normali prassi dell'istituzione, a meno che non vi siano legittimi motivi per discostarsi da esse in un caso specifico.

2. Il funzionario rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.

Articolo 11
Equità

Il funzionario opera in modo equo e ragionevole.

Articolo 12
Cortesia

1. Nei suoi rapporti con il pubblico, il funzionario dà prova di spirito di servizio, correttezza, e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il funzionario cerca nei limiti del possibile di rendersi utile e di rispondere alle domande postegli.

2. Se il funzionario non è responsabile per la materia in questione, egli indirizza il cittadino al funzionario competente.

3. Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi di un membro del pubblico, il funzionario è tenuto a scusarsi.

Articolo 13
Risposta alle lettere nella lingua del cittadino

Il funzionario fa sì che ogni cittadino dell'Unione o qualsiasi membro del pubblico che scrive all'istituzione in une delle lingue previste dal trattato riceva una risposta nella stessa lingua.

Articolo 14
Avviso di ricevimento e indicazione del funzionario competente

1. Per ogni lettera o denuncia indirizzata all'istituzione viene inviato un avviso di ricevimento entro un termine di due settimane, tranne i casi in cui può essere trasmessa una risposta nel merito entro tale termine.

2. La risposta o avviso di ricevimento riporterà il nome e il numero di telefono del funzionario che si occupa della questione nonché il servizio cui appartiene.

3. Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o denunce inopportune in ragione del loro numero eccessivo o perché ripetitive o prive di significato.

Articolo 15

Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'istituzione

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa a una Direzione generale, a una Direzione o Unità che non è competente a trattare il caso, i suoi servizi fanno sì che il fascicolo sia trasmesso senza indugio al servizio competente dell'istituzione.

2. Il servizio che ha inizialmente ricevuto la lettera o la denuncia informa l'autore di tale trasmissione indicando il nome e il numero di telefono del funzionario al quale il fascicolo è stata trasmesso.

Articolo 16

Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni

1. Nei casi in cui siano coinvolti i diritti o gli interessi di persone fisiche, il funzionario fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, sia rispettato il diritto alla difesa.

2. Ogni membro del pubblico ha il diritto, nei casi in cui deve essere presa una decisione che incide sui suoi diritti, di presentare commenti scritti e, se del caso, di presentare osservazioni orali prima che la decisione sia adottata.

Articolo 17

Termine ragionevole per l'adozione di decisioni

1. Il funzionario assicura che sia presa una decisione su ogni richiesta o denuncia indirizzata all'istituzione entro un termine ragionevole, senza indugio e in ogni caso non oltre i due mesi dalla data di ricevimento. La stessa norma si applica alle risposte a lettere provenienti da membri del pubblico.

2. Qualora, a causa della complessità delle questioni sollevate, una richiesta o una denuncia indirizzata all'istituzione non possa essere oggetto di una decisione entro il termine summenzionato, il funzionario ne informa quanto prima l'autore. In tal caso, una decisione deve essere notificata all'autore nel più breve tempo possibile.

Articolo 18
Obbligo di indicare i motivi delle decisioni

1. Qualsiasi decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.

2. Il funzionario evita di adottare decisioni basate su motivi sommari o vaghi o che non contengano un ragionamento individuale.

3. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da decisioni identiche, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della decisione e siano pertanto elaborate risposte standard, il funzionario si impegna a trasmettere in un secondo tempo un ragionamento individuale al cittadino che ne faccia espressamente richiesta.

Articolo 19
Indicazione delle possibilità di ricorso

1. Una decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica contiene un'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Essa indica in particolare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti, nonché i termini per farlo.

2. In particolare, le decisioni fanno riferimento alla possibilità di avviare procedure giudiziarie e presentare denunce dinanzi al Mediatore alle condizioni indicate rispettivamente agli articoli 230 e 195 del trattato che istituisce la Comunità europea.

Articolo 20
Notifica della decisione

1. Il funzionario garantisce che le decisioni che ledono i diritti o gli interessi di individui siano notificate per iscritto alla persona o alle persone interessate, non appena la decisione è adottata.

2. Il funzionario si astiene dal comunicare la decisione ad altre fonti prima che la persona o le persone interessate ne siano informate.

Articolo 21
Tutela dei dati

1. Il funzionario che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta i principi sanciti dalla direttiva 95/46/CE relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

2. Il funzionario evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite o di trasmettere tali dati a persone non autorizzate.

Articolo 22
Richieste di informazioni

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il funzionario fornisce a membri del pubblico le informazioni richieste. Il funzionario fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.

2. Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o troppo estesa, il funzionario invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.

3. Se un funzionario, per motivi di riservatezza, non può fornire le informazioni richieste, egli, conformemente all'articolo 18 del presente codice, indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.

4. Per richieste di informazioni su questioni per le quali non è competente, il funzionario indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione od organismo comunitario, il funzionario indirizza il richiedente a tale istituzione od organismo.

5. In funzione dell'oggetto della richiesta, il funzionario indirizza, se del caso, il richiedente al servizio dell'istituzione competente a fornire informazioni al pubblico.

Articolo 23
Richieste di accesso del pubblico a documenti

1. A seguito di richieste di accesso a documenti dell'istituzione, il funzionario dà accesso a tali documenti conformemente alla decisione dell'istituzione concernente l'accesso del pubblico ai documenti.

2. Se il funzionario non può ottemperare a una richiesta orale di accesso a documenti, egli invita il cittadino a formulare tale richiesta per iscritto.

Articolo 24
Tenuta di registri idonei

I dipartimenti dell'istituzione tengono idonei registri della corrispondenza in entrata e in uscita, dei documenti che ricevono e delle misure che adottano.

Articolo 25
Accesso del pubblico al codice

1. L'istituzione adotta le necessarie misure per far sì che il presente codice goda della più ampia pubblicità tra i cittadini. In particolare essa assicura la diffusione di un opuscolo denominato "..." contenente una presentazione del presente codice nonché il suo testo integrale in allegato.

2. L'istituzione fornisce una copia del presente codice ad ogni cittadino che lo richieda.

Articolo 26
Diritto di presentare denuncia dinanzi al Mediatore europeo

Qualsiasi inadempienza da parte di un funzionario nell'ottemperare ai principi enunciati nel presente codice può essere oggetto di una denuncia dinanzi al Mediatore europeo conformemente all'articolo 195 del trattato che istituisce le Comunità europee nonché allo Statuto del Mediatore europeo[4].

---

[4] Decisione del Parlamento europeo sullo Statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU L 113 del 04.05.1994, pag. 15.

Articolo 27
Revisione

La presente decisione sarà rivista dopo due anni dalla sua entrata in vigore. Nel 2000... il Segretario generale presenterà una relazione sull'applicazione della presente decisione nel periodo ...-... in preparazione di tale revisione.

Articolo 28
Entrata in vigore

La presente decisione entrerà in vigore a decorrere dal .... Essa sarà pubblicata nella Gazzetta ufficiale delle Comunità europee.

Regione del Veneto

Deliberazione della Giunta

n. 1309 del 21 APR 1998

OGGETTO Costituzione Comitato consultivo per la Bioetica.

Presidente Gennaro Galan
V. Presidente Bruno Canali
Assessori Raffaele Bettin
Sergio Berlat
Pierluigi Bella
Illes Bragh
Cesare Campa
Gaetano Fontan
Fabio Gava
Massimo Giorg
Flavio Pre
Raffaele Zanon
Segretario Gianfranco Zanetti

L'Assessore alle Politiche Sanitarie, Illes Braghetto, riferisce quanto segue.

Nel corso degli ultimi vent'anni la nostra società ha preso coscienza in maniera sempre più forte che la gestione delle nuove potenzialità scientifiche messe in campo dal progresso biomedico crea problemi e contraddizioni non più risolvibili a livello esclusivamente scientifico e professionale, ma impone altresì una valutazione etica degli stessi.
Dalla convinzione che il progresso biomedico debba servire all'uomo e non che l'uomo debba essere ad esso asservito e dall'esigenza che in una società pluralista il quadro etico di riferimento sia decisamente fondato su basi razionali nel confronto e sforzo argomentativo, si rende necessario un approccio metodologico che viene fornito dalla nuova disciplina: la bioetica.
Sebbene la pratica medica sia sempre stata oggetto di riflessione etica, sono due i fenomeni più recenti causa della trasformazione dell'etica medica tradizionale:

- gli enormi progressi della medicina e della sanità dovuti all'influenza delle biotecnologie e della medicina tecnologicamente orientata,
- la rapida evoluzione del contesto socio-culturale della pratica medica, contrassegnato dalla diffusione nei Paesi occidentali di una pluralità di valori culturali, specialmente per quanto riguarda le prestazioni sanitarie.

In questa prospettiva l'enfatizzazione dell'autonomia personale e del diritto di ciascun paziente a gestire direttamente le decisioni sulla propria salute hanno prodotto un cambiamento di atteggiamento nei confronti degli operatori sanitari ed una crescente richiesta da parte dei pazienti di partecipazione alle decisioni mediche ad ogni livello, quindi non solo nell'ambito del rapporto medico-paziente, ma anche nell'ambito del complessivo sistema sanitario.
L'interesse socio-culturale per le questioni sanitarie, in particolare in quei Paesi in cui la tecnologia biomedica permea sia la vita pubblica che

crvata, ha quindi indotto una profonda trasformazione ed amplificazione del dibattito sui problemi generati dalla scienza e dalla tecnologia.
Tutto ciò ha comportato un'evoluzione dell'esclusiva riflessione interna all'etica medica verso un ambito più ampio ed interdisciplinare proprio della 'bioetica e con essa l'opportunità di creare all'interno delle istituzioni coinvolte nella gestione dei nuovi poteri biomedici i comitati etici.

Tale esigenza ha dato luogo a quelli che possono essere chiamati Comitati Etici per l'Assistenza Sanitaria, con varie tipologie e funzioni, ma essenzialmente caratterizzati dall'attenzione ai problemi etici posti dalla pratica clinica, che svolgono tre attività fondamentali:

- consulenza attraverso l'analisi e l'espressione di pareri su casi attuali o pregressi;
- redazione di raccomandazioni e linee guida;
- realizzazione di attività formative sugli aspetti etici della prassi clinica, alle quali spesso è affiancata l'analisi dei protocolli sperimentali per la tutela dei diritti dei soggetti di sperimentazione.

Attualmente natura e funzione dei Comitati di Etica sono delineate esclusivamente nelle linee guida per la buona pratica clinica (CPMP/ICH/135/95) dell'U.E. recepite con D.Min.San. 15.7.97 "Recepimento delle linee guida dell'Unione europea di buona pratica clinica per la esecuzione delle sperimentazioni cliniche dei medicinali", ove il "Comitato Etico Indipendente" è definito "Struttura Indipendente (una commissione od un comitato di revisione dell'istituzione, regionale, o sovranazionale) costituita da medici e membri non medici con la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti in uno studio clinico e di fornire pubblica garanzia di tale protezione. Tale struttura è responsabile, tra l'altro di effettuare la revisione e di dare l'approvazione/il parere favorevole relativamente al protocollo di studio, all'idoneità del/degli sperimentatore/i, delle strutture, dei metodi e del materiale da impiegare per ottenere e documentare il consenso informato dei partecipanti allo studio clinico".

In realtà, per la diversità delle attività svolte dai comitati, la disomogeneità della composizione e delle procedure seguite, il diverso radicamento territoriale, nonché la frequente sovrapposizione fra essi, è fortemente sentita la necessità di una produzione normativa organica ed esaustiva

connessa alla creazione e funzionamento di detti organismi, al fine di definirne altresì la distribuzione sul territorio ed i vari livelli di competenza.

In attesa quindi che l'intera materia sia organicamente regolamentata a livello nazionale e dato atto che nella realtà veneta sono numerosi i Comitati Etici attualmente istituti presso strutture sanitarie pubbliche e private, si ritiene opportuno procedere alla costituzione in via sperimentale di un comitato consultivo di bioetica, quale organismo afferente l'Assessorato alle Politiche Sanitarie, con funzioni tecnico scientifiche per l'approfondimento degli aspetti etici connessi alle sanitarie, nonché al progresso delle scienze mediche biologiche, nel rispetto della dignità umana.

Obiettivi della costituzione del comitato in oggetto sono quindi:

- lo sviluppo di una sensibilità e cultura sulle tematiche bioetiche di tutti i soggetti del Servizio Sanitario Regionale;
- il supporto tecnico scientifico agli organi istituzionali nella individuazione delle linee politiche regionali per quanto riguarda gli aspetti etici della realtà sanitaria;
- la promozione di iniziative che garantiscano l'omogeneità dei criteri operativi osservati dai singoli comitati etici locali.

Le funzioni specifiche di detto comitato, costituito in via sperimentale, saranno quindi relative alla consulenza bioetica alla Giunta nell'attività di indirizzo politico ed amministrativa attinente il campo della ricerca e dell'assistenza sanitaria ed, in particolare, relativamente alla programmazione sanitaria regionale, all' allocazione delle risorse ed al controllo della qualità del servizio sanitario con riferimento all'umanizzazione della medicina.

Oltre a dette funzioni di supporto all'attività regionale il comitato dovrà:

- fornire indirizzi generali in tema di sperimentazione senza, peraltro, svolgere attività di riesame di specifici protocolli di studio già valutati in sede locale;
- concorrere, una volta emanata la legge-quadro nazionali in materia, alla predisposizione di un progetto per la costituzione della commissione bioetica regionale e dei comitati etici locali;

- promuovere attività specifiche di formazione e costante aggiornamento sulla materia;
- predisporre le linee guida per l'accreditamento, in attesa dell'emanazione di specifica normativa nazionale, dei comitati etici locali;
- fornire pareri in tema di sperimentazione su programmi di prevenzione ed altro di valenza regionale;
- offrire punto di riferimento per il funzionamento e l'attività di detti comitati locali, promuovendo la trasparenza e l'uniformità delle procedure seguite nonché l'adeguata pubblicizzazione dei pareri emessi.

Il Comitato consultivo per la bioetica sarà composto da 17 membri:

- n. 1 esperto in bioetica;
- n. 2 esperti di cui: n. 1 in filosofia, n. 1 in sociologia
- il difensore civico regionale;
- n. 1 magistrato;
- n. 1 giornalista designato dal Consiglio Regionale del Veneto dell'Ordine dei giornalisti;
- n. 1 psicologo;
- n. 1 farmacologo clinico;
- n. 1 infermiere designato dalla Federazione Regionale Collegi IPASVI;
- n. 1 giurista;
- n. 1 medico legale;
- n. 3 medici di cui: n. 1 anestesista, n. 1 dell'area chirurgica e n. 1 dell'area medica designati dalla Federazione Regionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri del Veneto;
- n. 1 medico di medicina generale designato dalla Federazione Regionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri del Veneto;
- n. 1 dirigente medico esperto in organizzazione dei servizi;
- n. 1 dirigente regionale del settore socio-sanitario.

Per quanto riguarda le modalità di funzionamento dell'organismo in oggetto, sarà compito del Comitato stesso provvedere alla redazione di un regolamento interno che ne individui le modalità di convocazione e funzionamento, le procedure e le forme di pubblicità dell'attività.
Le funzioni di segretario del Comitato saranno svolte da un funzionario regionale designato dal Segretario Regionale al Settore Socio-Sanitario e le

conseguenti attività amministrative di supporto saranno fornite dalla Segreteria Regionale al Settore Socio-Sanitario.
Si da atto altresì che sarà corrisposto ai componenti il comitato, ai sensi.dell'art. 187 della L.R. 12/91, un gettone di presenza di £ 120.000.- (al lordo delle trattenute di legge) per ogni seduta ed il rimborso delle spese di viaggio sostenute.

Concludendo il relatore propone il seguente provvedimento alla Giunta Regionale per l'approvazione

LA GIUNTA REGIONALE

- UDITO il relatore, Iles Braghetto, Assessore alle Politiche Sanitarie, incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi del II comma dell'art. 33 dello Statuto, in quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica in ordine anche alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;

- VISTA la Direttiva n. 91/507/CEE;

- VISTO il D.Min.San. 15.7.1997;

- VISTA la L.R. 12/1991;

D E L I B E R A

- di istituire in via sperimentale il Comitato consultivo per la bioetica, quale organismo interno di consulenza della Giunta regionale afferente l'Assessorato alle Politiche Sanitarie;

- il Comitato consultivo per la bioetica, nella composizione in premessa specificata, ha carattere sperimentale nelle more della regolamentazione della materia con legge-quadro nazionale;

- le funzioni del Comitatosono individuate nel seguente modo:

- consulenza bioetica alla Giunta nell'attività di indirizzo politico ed amministrativa attinente il campo della ricerca e dell'assistenza sanitaria ed, in particolare, relativamente alla programmazione sanitaria regionale, all'allocazione delle risorse ed al controllo della qualità del servizio sanitario con riferimento all'umanizzazione della medicina;
- funzione di indirizzo in tema di sperimentazione senza, peraltro, svolgere attività di riesame di protocolli di studio già valutati in sede locale;
- concorrere alla predisposizione, una volta emanata la legge-quadro nazionale in materia, di un progetto per la costituzione della Commissione bioetica regionale e dei Comitati etici locali;
- promozione di attività specifiche di formazione e costante aggiornamento sulla materia;
- predisposizione delle linee guida per l'accreditamento, in attesa dell'emanazione di specifica normativa nazionale, dei comitati etici locali;
- fornire pareri in tema di sperimentazione su programmi di prevenzione ed altro di valenza regionale;
- offrire punto di riferimento per il funzionamento e l'attività di detti comitati locali, promuovendo la trasparenza e l'uniformità delle procedure seguite nonché l'adeguata pubblicizzazione dei pareri emessi;

- alla nomina dei componenti il Comitato provvederà il Presidente della Giunta regionale con proprio decreto;

- sarà compito del Comitato stesso provvedere alla nomina del Presidente ed alla redazione di un regolamento interno che ne individui le modalità di convocazione e funzionamento, le procedure e le forme di pubblicità dell'attività;

- le funzioni di segretario del Comitato saranno svolte da un funzionario regionale designato dal Segretario Regionale al Settore Socio-Sanitario e che le conseguenti attività amministrative di supporto saranno fornite dalla Segreteria Regionale al settore Socio-Sanitario;

- di corrispondere ai componenti il comitato, ai sensi dell'art. 187 della L.R. 12/91, un gettone di presenza di £ 120.000.- (al lordo delle trattenute di legge) per ogni seduta, nonchè il rimborso delle spese di viaggio sostenute;

la relativa spesa sarà imputata con successivo provvedimento del Dirigente della Direzione per la Programmazione socio-sanitaria sul cap. 3002 del bilancio di previsione per l'anno 1998.

Sottoposto a votazione, il presente provvedimento viene approvato con voti unanimi e palesi.

(FIRMATO) IL SEGRETARIO
DR. GIANFRANCO ZANETTI

(FIRMATO) IL PRESIDENTE
ON. DOTT. GIANCARLO GALAN

IL VICE PRESIDENTE
Avv. Sante Bonelli

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 22 giugno 1998, n. 2280.

Approvazione schema-tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale.

La Giunta regionale

(omissis)

delibera

di approvare schema-tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale che, allegato al presente provvedimento, ne costituisce parte integrante.

Allegato alla D.G.R. n. 2280 del 22 giugno 1998

Schema tipo di regolamento di pubblica tutela

Art. 1 - Obiettivi

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogati da Aziende sanitarie o situazioni di disservizio che costituiscono violazione della L.n. 241/1990, dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994, del DPCM 19.5.1995 nonchè della Carta dei servizi aziendale, individuandone le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi dell'art. 4 della cit. L. n. 241/90.

Art. 2 - Modalità di presentazione di osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni.

1. Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti afferenti l'Azienda sanitaria possono presentare osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni contro gli atti o i comportamenti di cui all'art. 1 entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
2. I soggetti di cui al comma 1 esercitano il proprio diritto rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda interessata con lettera o fax, oppure mediante colloquio o telefonata del quale l'addetto alla ricezione deve redigere apposita scheda-verbale. Alla segnalazione telefonica dovrà comunque seguire segnalazione scritta con lettera o fax oppure colloquio.
3. Qualora il reclamo o la denuncia sia presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne immediata comunicazione allo stesso ai sensi dell'art. 8 della L.n. 241/1990.
4. In caso di opposizione di quest'ultimo, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico continua l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio senza nessun riferimento ad esso.
5. La presentazione di detti reclami, denunce ed opposizioni non impedisce nè preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.

Art. 3 - Procedure per la gestione del reclamo semplice.

1. Qualora si tratti di semplici segnalazioni o di reclami e denunce di univoca ed immediata soluzione, il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e comunicazione della risposta all'utente su delega del Direttore generale.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede altresì a dare immediata comunicazione delle segnalazioni, reclami e denunce di cui al comma 1, al responsabile della struttura primaria interessata e ad informare periodicamente il Direttore generale sull'andamento degli stessi.

Art. 4 - Procedure per la gestione del reclamo complesso

1. Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni di evidente complessità ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invita la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile della struttura primaria interessata, affinchè provveda ad effettuare l'istruttoria, richiedendo relazioni o pareri ai responsabili di tutte le unità operative coinvolte ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione del reclamo.
2. L'istruttoria, che compete al responsabile della struttura primaria interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per l'eliminazione dell'eventuale motivo del reclamo, deve essere trasmessa dallo stesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone la riposta, a firma del Direttore generale, da comunicare all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. La risposta deve indicare la possibilità di chiederne il riesame alla Commissione mista conciliativa.
3. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non si sia concluso entro il termine di cui al comma precedente, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato motivando adeguatamente i motivi del ritardo.

Art. 5 - Commissione mista conciliativa

1. Qualora non si sia conclusa la procedura di cui all'art. 4 o l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 2 dell'art. 4, che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia venga deferito alla Commissione mista conciliativa.
2. La Commissione mista conciliativa (d'ora in poi la Commissione), istituita presso ciascuna Azienda sanitaria, è nominata dal Direttore generale e dura in carica tre anni.
3. La Commissione è composta da:
   * il presidente, designato dal Difensor civico regionale

tenuto conto dei Difensori civici provinciali o comunali competenti per territorio, oppure di persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, dandone comunicazione alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci del territorio di riferimento.

- n. 2 membri designati dal Direttore generale tra il personale dipendente dell'Azienda.
- n. 1 membro designato dalle associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario e n. 1 membro designato dagli organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al registro di cui all'art. 4 della L.r. n. 40/1993 ed operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda.

4. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.

5. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N..

Art. 6 - Funzionamento della Commissione mista conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo presidente sono definiti, all'interno di ogni singola Azienda sanitaria, nel regolamento di pubblica tutela approvato dal Direttore generale, sentita la Commissione stessa.

2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'utente, ne da comunicazione al presidente della Commissione.

3. La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.

4. Il riesame di cui al comma 1 dell'art. 5 si conclude con una decisione comunicata al Direttore generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.

5. Il Direttore generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al precedente comma 4, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, adeguatamente motivando l'eventuale non accoglimento della stessa.

Art. 7 - *Difensore civico regionale*

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente provvedimento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 6.6.1988 n. 28 istitutiva del Difensore civico regionale.

2. Il Difensore civico regionale, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni miste conciliative aziendali ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle commissioni.

Art. 7 - Esercizio della tutela nelle strutture private

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente regolamento sono estesi anche agli utenti di strutture sanitarie private accreditate.

2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con le Aziende sanitarie devono assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento, prevedendo altresì che le Commissioni miste conciliative siano integrate da un membro delle strutture medesime.

Regione del Veneto

Deliberazione della Giunta

Presidente	~~Giancarlo~~	~~Galan~~
V. Presidente	Bruno	Canella
Assessori	Raffaele	Bazzoni
	Sergio	Berlato
	Pierluigi	Bolla
	~~Franco~~	~~Boccolini~~
	Illes	Braghetto
	Cesare	Campa
	~~Gaetano~~	~~Fontana~~
	Fabio	Gava
	~~Massimo~~	~~Giorgetti~~
	Francesco	Piccolo
	Floriano	Pra
	Raffaele	Zanon
Segretario	Gianfranco	Zanetti

n. 3961 del - 3 NOV. 1998

OGGETTO: Attivazione di una collaborazione operativa tra l'Ufficio del Difensore Civico e gli Uffici Regionali Informazioni .

VICE PRESIDENTE AVV. BRUNO CANELLA

Riferisce ~~il Presidente della Giunta Regionale On. Dott. Giancarlo Galan~~.

La legge regionale 6 giugno 1988, n.28, istitutiva dell'ufficio del Difensore Civico, individua la sede dello stesso presso il Consiglio regionale, ma prevede altresì che egli svolga le proprie funzioni anche in sedi decentrate, avvalendosi del personale messo a disposizione dalla Giunta regionale e dell'assistenza degli uffici regionali (art.14).

Considerato pertanto che il contatto diretto dei cittadini con l'Ufficio del Difensore Civico, come attualmente organizzato, per la peculiarità stessa della sede veneziana, risulta difficile ed oneroso, è stato presentato dallo stesso un progetto per il decentramento dell'attività nel territorio regionale. Detto decentramento mira all'utilizzo degli Uffici Regionali Informazioni (U.R.I.), strutture del Servizio Relazioni con il cittadino della Direzione regionale Cultura, Informazione e Flussi migratori, attivati a Vicenza, Verona, Belluno, Rovigo e Treviso.

Si ritiene che il progetto di decentramento dell'Ufficio del Difensore Civico, al di là dell'utilità diretta per quest'ultimo istituto, rientri nelle iniziative che stanno alla base delle motivazioni che hanno fatto istituire gli U.R.I. fin dal 1988 (L.R. 3 maggio 1988, n.25) e ne hanno ribadito la funzione ed il ruolo nel 1991 (L.R. 10 giugno 1991, n.12 e successive modificazioni); ciò anticipando quanto poi previsto dal D.L.vo 3 febbraio 1993, n.29, in merito all'istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico in tutte le amministrazioni. Va anche ricordato che la più recente L.R. 10 gennaio 1997, n.1 inserisce nei criteri d'organizzazione (art. 5) le funzioni di detti uffici.

Si propone pertanto di attivare, in via sperimentale e per fasi, il progetto di decentramento dell'attività dell'Ufficio del Difensore Civico presso gli Uffici Regionali Informazioni, il tutto in un orizzonte a breve periodo.

FASE 1 conservazione e distribuzione da parte degli U.R.I. di materiale del Difensore Civico e, nel contempo, accettazione di eventuali istanze da trasmettere all'Ufficio centrale.

FASE 2 organizzazione, con adeguata campagna informativa, di giornate in cui il Difensore civico riceve i cittadini presso gli URI, trasformando queste giornate eventualmente in appuntamenti fissi a determinate scadenze.

Come successiva evoluzione del progetto, in tempi medio-lunghi, verificati i risultati delle prime azioni (fase 1 e 2), gli URI potranno ricevere le istanze e svolgere i casi più semplici, collegandosi operativamente ed in via telematica con l'ufficio centrale del Difensore Civico.

Il progetto di decentramento si appoggerà, chiaramente, su uno specifico addestramento e piano di formazione per gli addetti degli uffici.

Tutto ciò premesso e considerato, il relatore propone alla Giunta Regionale la seguente deliberazione:

GIUNTA REGLE VENETO SEGRETERIA

LA GIUNTA REGIONALE

VICE PRESIDENTE AVV. BRUNO CANELLA

- udito il relatore, ~~Presidente on. dr. Giancarlo Galan~~, incaricato dall'istruttoria dell'argomento in questione, il quale dà atto che le strutture competenti hanno attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;
- vista la L.R. 6 giugno 1988, n.28;
- viste le LL.RR.3 maggio 1988, n.25; 10 giugno 1991, n.12; 10 gennaio 1997, n.1:
- visto il D.L.vo 3 febbraio 1993, n.29

DELIBERA

1. di attivare, in via sperimentale e nei tempi e modi specificati in premessa, le iniziative necessarie per aprire gli Uffici Regionali Informazione, nell'ambito di un "Progetto per il decentramento dell'attività dell'Ufficio del Difensore Civico nel territorio regionale";
2. di dare mandato al Dirigente regionale della Direzione Cultura, Informazione e Flussi migratori dell'esecuzione dell'iniziativa e la determinazione dei tempi dell'iniziativa, d'intesa con il Difensore Civico stesso.

Sottoposto a votazione, il presente provvedimento viene approvato con voti unanimi e palesi.

(FIRMATO)

Il Segretario
dr. Gianfranco Zanetti

(FIRMATO)

Il Presidente
on. dr. Giancarlo Galan

IL VICE PRESIDENTE
Avv. Bruno Canella

GIUNTA REGIONALE DEL VENETO
Copia conforme all'originale conservato agli atti
Venezia 10 NOV. 1998
p. Il Segretario
Dr. Mauro Camarosti

LA PRESENTE COPIA
E' COMPOSTA DI N. 4 FOGLI
ED E' CONFORME ALL'ORIGINALE
IL DIRIGENTE
Dott. Riccardo GUOLO

DIREZIONE RAGIONERIA E TRIBUTI

Visto e assunto l'impegno di L. _____ (€_____) sul cap. _____

del bilancio di previsione per l'esercizio _____ al n. _____(art. 54 della l.r. 9 dicembre 1977, n. 72)

Venezia, _____

SEGRETERIA DELLA GIUNTA REGIONALE
(spazio riservato per l'eventuale invio alla Commissione statale di controllo)

NON SOGGETTA A CONTROLLO

CONVENZIONE TRA L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA E L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE VENETO PER UNA CONSULENZA IN MATERIA DI MEDICINA LEGALE E DELLE ASSICURAZIONI

TRA

L'**Azienda Ospedaliera di Padova** (cod. fisc. e part. IVA 00349040287) nella persona del legale rappresentante Dr. Gianpaolo Braga, domiciliato per la carica e ai fini del presente atto presso l'Azienda Ospedaliera, di seguito indicata come Azienda,

E

L'**Ufficio del Difensore Civico della Regione Veneto** con sede a Venezia, Bacino Orseolo - San Marco 1122 rappresentato dal Difensore Civico Prof. Lucio Strumendo

Premesso

- che con L.R. n. 28 del 06.06.88 è stato istituito il Difensore Civico Regionale con il compito di svolgere un'azione di tutela nei confronti del cittadino;
- che la stessa legge regionale attribuisce al medesimo la facoltà di avvalersi di professionisti esterni nel caso in cui necessiti di specifiche competenze per l'istruttoria di casi portati alla sua attenzione;
- che la Giunta Regionale con provvedimento n. 2280 del 22.06.98, ha approvato uno schema - tipo di regolamento in

ordine a reclami, segnalazioni e denunce relative a disfunzioni degli Enti Sanitari.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ART. 1

L'Azienda Ospedaliera di Padova si impegna ad instaurare una collaborazione per consulenze in materia di Medicina Legale e delle Assicurazioni a favore del Difensore Civico Regionale, riguardante tematiche generali e specifici casi che comportano risvolti di competenza medico - legale e/o bioetica.

ART. 2

La collaborazione prevede la consulenza da parte di personale dell'Istituto di Medicina Legale e delle Assicurazioni dell'Azienda Ospedaliera di Padova che si impegna a mettere a disposizione dell'Ufficio del Difensore Civico Regionale la propria competenza, esperienza e professionalità allo scopo di realizzare una più efficace azione a tutela dei cittadini, favorendo una sensibile riduzione del contenzioso in materia medico - legale e/o bioetica a vantaggio di tutti i soggetti coinvolti. Tale attività viene svolta sia, in ordine ai casi in cui il Difensore Civico Regionale operi come terminale delle procedure di contestazione che transitano tramite gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende Sanitarie in primo grado e le commissioni miste conciliative in secondo grado

sia, nei casi in cui gli utenti si rivolgano diretttamente al Difensore Civico.

ART.3

Le modalità di espletamento della consulenza (esame documentale, accessi, visite medico - legali, esami, ecc.) verranno concordate tra le parti di volta in volta a seconda delle particolari esigenze del caso oggetto d'esame.

I compensi saranno determinati sulla base delle tre seguenti fascie tariffarie :

- **fascia A** consulenza verbale o scritta a quesito medico-legale relativamente semplice : da Lit. 100.000 a Lit. 500.000 ;
- **fascia B** conulenza medico-legale che prevede lo studio approfondito e specifico di un caso con stesura di relazione argomentata : da Lit. 500.000 a Lit. 1.000.000 ;
- **fascia C** per casi particolarmente complessi e/o che richiedano impegno collegiale, l'onorario sarà seguito di volta in volta.

L'Ufficio del Difensore Civico Regionale, si impegna a corrispondere all'Azienda Ospedaliera di Padova per le prestazioni rese , dietro presentazione di regolare fattura, i relativi importi entro 90 giorni dal ricevimento della fattura.

ART.4

La presente convenzione ha durata di un anno dalla data della stipula ed è rinnovabile alla scadenza previo accordo tra le parti.

ART.5

Agli effetti fiscali le parti dichiarano che trattasi di atto **soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art.5 della Parte II della tariffa allegata al D.P.R. del 26.04.96, n.131 e successive modificazioni, a cura e a spese della parte richiedente.**

Il predetto atto è altresì esente da imposta di bollo , ai sensi dell'art. 16 della Tabella allegato B del D.P.R. del 26.10.72, n. 642 e successive modificazioni.

Letto, confermato e sottoscritto.

Padova, lì 31 MAR. 1999

Per l'Ufficio del Difensore Civico Regionale
IL DIFENSORE CIVICO
- Prof. Lucio Strumendo -

Per l'Azienda Ospedaliera di Padova
IL DIRETTORE GENERALE
- Dott. Gianpaolo Braga -

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra il Difensore Civico Regionale per il Veneto Dott. Lucio Strumendo

e

Il Direttore della Direzione Regionale per il Veneto dell'INAIL Dott. Dario Siciliano

PREMESSO

- Che nello spirito delle leggi di riforma amministrativa, si intende dare effettività ai principi di trasparenza amministrativa ed efficacia nell'attività delle Amministrazioni interessate;
- che l'art. 16 della L. 127 del 15/5//97 prevede che il Difensore Civico Regionale eserciti le proprie funzioni di tutela dei cittadini anche nei confronti di amministrazioni periferiche delle Stato;
- che la Direzione Regionale per il Veneto dell'INAIL ha manifestato la propria disponibilità a concordare delle linee di comportamento al fine di rendere più agevole l'azione del Difensore Civico Regionale:
- che appare opportuno stabilire, conseguentemente, delle regole convenzionali che disciplinino la condotta dell'Istituto a fronte di specifiche richieste da parte del Difensore Civico Regionale;

si conviene quanto segue

1. L'Ufficio del difensore Civico Regionale, a mezzo del titolare della funzione o dei suoi collaboratori, nello svolgimento di tutela dei cittadini, inoltra le proprie richieste di chiarimenti o le sollecitazioni ritenute opportune al Direttore dell'INAIL competente territorialmente;
2. Il responsabile della Sede, come sopra indicato, si impegna a fornire riscontro entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
3. Per questioni di valenza più generale, il Difensore Civico Regionale invierà le segnalazioni direttamente alla Direzione Regionale INAIL;
4. Le documentazioni inerenti i casi segnalati da Difensore Civico Regionale e la relativa trattazione potranno assumere le seguenti forme in base alle esigenze manifestate dall'Ufficio di tutela dei cittadini:

a) risposta informale
b) risposta formale
c) consultazione personale ed eventuali sopralluoghi.

Tutta l'attività prevista sarà svolta nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nella L. 675 del 31.12.96 (tutela della *privacy*) e nella L. 241/90, nel DPR n. n. 352/92. Considerate le prerogative riconosciute al Difensore civico dalla Legge regionale 6 giugno 88 n.28, l'INAIL, nel trasmettere la documentazione, provvederà a indicare quella che deve ritenersi sottratta al diritto di accesso, ai sensi dei Regolamenti INAIL pubblicati nelle Gazzette Ufficiali n. 228/94 – (artt. 19 e 20) - e n. 246/94.

Il Difensore Civico Regionale
per il Veneto
Dott. Lucio Strumendo

Il Direttore della Direzione Regionale
INAIL per il Veneto
Dott. Dario Siciliano.

Venezia, lì 31 gennaio 2000

CONVENZIONE

tra l'Università degli Studi di Padova nella persona del Magnifico Rettore Prof. Gilberto Muraro, nato a PADOVA il 6.12.1939

E

l'Ufficio del Difensore civico della Regione Veneto, nella persona del Prof. Lucio Strumendo, nato a Concordia Sagittaria (VE) il 26/02/1942.

PREMESSO

- che l'art. 1,2 dello Statuto dell'Università di Padova stabilisce, tra l'altro, che l'Università di Padova "promuove l'elaborazione di una cultura fondata su valori universali quali i diritti umani, la pace, la salvaguardia dell'ambiente e la solidarietà internazionale";
- che con DPR 6 giugno 1988 lo Statuto dell'Università degli Studi di Padova è stato modificato con l'istituzione della Scuola di specializzazione in Istituzioni e tecniche di tutela dei diritti umani.

CONSIDERATO

- che il Difensore civico della Regione Veneto, nel perseguire i propri fini istituzionali ha interesse a che vengano formate le competenze professionali nel campo della difesa civica e che l'Università di Padova, nell'ambito delle proprie competenze, persegue questo scopo in particolare attraverso la Scuola di specializzazione in Istituzioni e tecniche di tutela dei diritti umani;
- che il Difensore civico della Regione Veneto ha competenze specifiche per svolgere corsi integrativi nell'ambito della disciplina "Teoria e pratica dell'Ombudsman" prevista dallo Statuto, nonché di affiancarsi ai docenti per lo svolgimento di attività didattiche integrative teorico-pratiche.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

Art. 1 - Il Difensore civico della Regione Veneto e l'Università di Padova, ciascuna nel rispetto delle proprie finalità istituzionali, convengono di instaurare una collaborazione scientifico-didattica per l'espletamento di attività integrative di quelle universitarie,

finalizzate al completamento della formazione specialistica nel campo della difesa civica e per lo svolgimento del tirocinio professionale previsto dall'art. 709 del DPR 6 giugno 1988.

Art. 2 - Il Difensore civico della Regione Veneto favorirà gli specializzandi nell'espletamento del tirocinio professionale previsto dall'art. 709 del DPR 6 giugno 1988. Durata e programma specifico del tirocinio verranno concordati tra il Direttore della Scuola, sentito il Consiglio, e il Difensore civico della Regione Veneto all'inizio dell'anno accademico. Le attività di tirocinio si svolgeranno nella sede del Difensore civico della Regione Veneto o in altra sede dallo stesso indicata. I tirocinanti svolgeranno la loro attività senza alcun onere retributivo e assicurativo a carico della Regione Veneto e dell'Università di Padova.
Al termine del periodo di tirocinio il Difensore civico della Regione veneto rilascerà un rapporto sull'attività svolta dai singoli tirocinanti, trasmettendolo al Direttore della Scuola.

Art. 3 - L'Università di Padova, su proposta del Consiglio di Facoltà, all'inizio di ciascun anno potrà affidare al Difensore civico della Regione Veneto le funzioni di professore a contratto ai sensi dell'art. 25 del DPR 382/80, penultimo comma, per lo svolgimento di corsi integrativi dei corsi ufficiali e di attività teorico-pratiche.

Art. 4 - La presente convenzione ha durata annuale, a partire dalla data di sottoscrizione, e si intende tacitamente rinnovabile salvo disdetta scritta da comunicarsi almeno nei sei mesi prima della scadenza.

Università di Padova
Il Rettore

Padova, 23.7.1996

Il Difensore Civico
della Regione Veneto

Venezia, 23-07-1996

Università di Padova
Scuola di specializzazione in Istituzioni e tecniche di tutela dei diritti umani

University of Padua
Post-graduate School of Institutions and techniques for the protection of human rights

Padova, 3 gennaio 2000

Ai Ch.mi Docenti
della Scuola di Specializzazione
LL.SS.

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 49
DATA 11.01.2000

Caro Collega,

ho il piacere di trasmetterti in allegato un documento di lavoro riguardante l'auspicata laurea specialistica (+2) in "Istituzioni, politiche e tecniche di tutela dei diritti umani" (titolo provvisorio) presso la Facoltà di Scienze Politiche del nostro Ateneo.

Tra le ragioni principali che inducono a istitutire questa laurea, si segnalano le seguenti:

1. per l'area dei diritti umani si è rapidamente ampliata la gamma degli sbocchi professionali in sede sia nazionale sia internazionale;

2. Padova può avvalersi di un ricco patrimonio di esperienze didattiche e scientifiche (e relative infrastrutture) tuttora unico in Italia e tra i più qualificati a livello europeo e mondiale:

- Centro di studi e di formazione sui diritti della persona e dei popoli, dal 1982;
- Scuola di specializzazione in Istituzioni e tecniche di tutela dei diritti umani, in funzione a partire dal 1988 e in cui operano circa 30 docenti dell'Ateneo;
- 11 Corsi di perfezionamento annuali, realizzati a partire dal 1984;
- 3 corsi annuali di Master Europeo in Diritti Umani e Democratizzazione, realizzati a Venezia a partire dal 1997;
- Biblioteca specialistica;
- Archivio-Banca Dati;
- riconoscimenti formali e sostegni esterni quali:
- Legge della Regione Veneto 16 dicembre 1999, n. 55 "Interventi regionali per la promozione dei diritti umani, la cultura della pace, la cooperazione allo sviluppo e la solidarietà" (prevede il Centro diritti umani come ente di riferimento);

Direzione: c/o Centro di studi e di formazione sui diritti dell'uomo e dei popoli
Via Anghinoni, 10 - 35121 Padova (Italia) - Tel. (049) 8274435/33/31 - Fax (049) 8274430
e-mail: cesdup@cdu.cepadu.unipd.it

- Legge della Regione Veneto 28 dicembre 1998, n. 33 per il Master Europeo (prevede il Centro diritti umani come ente di riferimento);
- Decreti del Ministro degli Affari Esteri (1998, 1999) per le missioni di "training sul campo" in Bosnia;
- inclusione del Master Europeo nel cap.A del Bilancio dell'Unione Europea con permanente visibilità dell'Università di Padova (ente di riferimento, quale università coordinatrice del Master);
- Cattedra Unesco diritti umani, democrazia e pace;
- 'Memorandum of Understanding' con l'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Diritti Umani;
- 'Memorandum of Cooperation' con l'Unesco;
- Convenzione con il Comitato italiano per l'Unicef;
-

3. in sede internazionale, il "sistema diritti umani" del nostro Ateneo è stato riconosciuto idoneo a gestire il Master Europeo in Diritti Umani e Democratizzazione, che coinvolge altre 14 prestigiose università, una per ciascun paese membro dell'Unione Europea, tutte dotate di strutture specialistiche in materia;

4. ci sono aspettative, anche in seno ad alte istituzioni del nostro Paese, perchè Padova utilizzi e valorizzi, nell'ambito della incipiente riforma universitaria, i suoi riconosciuti attributi di posizione *in re*.

La laurea specialistica in "Istituzioni, politiche e tecniche di tutela dei diritti umani" presuppone l'attivazione della laurea di primo livello (3 anni) in "Scienze politiche e delle relazioni internazionali". Quest'ultima risponde pienamente alla identità costitutiva e alla vocazione storica della Facoltà di Scienze Politiche.

Allego una prima bozza di "classe di corso di studio di secondo livello", concepita nell'ottica dell'organizzazione per crediti e articolata in 6 gruppi di attività formative come previsto dal Decreto Zecchino del 3 novembre 1999.

All'interno di questa architettura abbiamo articolato un'ampia gamma di possibili insegnamenti attingendo allo statuto dell'attuale Scuola di specializzazione, al piano degli studi del Master Europeo e ad altri programmi di insegnamento di reputate università europee.

La metodologia della scuola dovrebbe avvalersi delle più avanzate esperienze maturate in sede europea e internazionale. Rilievo dovrà pertanto darsi, nell'ambito della organizzazione didattica, ai "tutorials", alle esercitazioni, alle simulazioni, più in generale al "training".

Tenuto conto della possibilità reale di sfruttare facilitazioni logistiche *ad hoc* sono da prevedersi anche "moduli residenziali" per gruppi di 20 studenti. La suddivisione del corpo studentesco in gruppi di 15-20 persone - ciascun gruppo sotto distinta guida tutoriale - dovrebbe caratterizzare la didattica della laurea specialistica.

Giova sottolineare che lo scopo del "listone" di possibili insegnamenti serve in particolare ad evidenziare lo spessore tematico dell'area diritti umani e la sua naturale interdisciplinarietà. Questa dimensione è esplicitamente richiamata dal pertinente documento ministeriale come essenziale al perseguimento degli obiettivi formativi del percorso innestato nella classe di laurea in "Scienze politiche e delle relazioni internazionali".

Entro la prima metà di gennaio 2000 ci incontreremo per avviare la messa a punto di un progetto organico da presentare alla Facoltà. Nel frattempo ti sarò grato se vorrai farmi avere ogni suggerimento e integrazione utile ai fini che ci siamo riproposti.

In quest'ottica di fervida mobilitazione progettuale, auguro un sereno e fecondo Anno 2000.

Con viva cordialità.

Antonio Papisca

CLASSE DI CORSI DI STUDIO DI SECONDO LIVELLO IN "ISTITUZIONI, POLITICHE E TECNICHE PER LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI"

Progetto formativo

Formare competenze professionali in ordine alla elaborazione ed applicazione di politiche, di normative e di programmi didattici nel campo dei diritti umani in ambito nazionale, comunitario europeo e internazionale. In particolare, formare operatori specializzati nei seguenti settori di operatività:

- Difensore civico
- Tutore pubblico dei minori
- Tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori
- Educazione ai diritti umani, alla democrazia e alla pace
- Terzo settore
- Monitoraggio internazionale dei diritti umani
- Osservazione elettorale
- Assistenza tecnica alla creazione e allo sviluppo delle istituzioni democratiche

Struttura dei crediti riservati

Il Corso prevede 300 crediti, di cui 170 riservati ai decreti d'area (*) e 130 alla autonoma determinazione delle Facoltà:

	Crediti	Ore
(**) riservati alle attività formative di base (A)	30	750
(**) riservati alle attività formative caratterizzanti (B)	60	1.500
(**) riservati alle attività formative affini o integrative (C)	30	750
(***) riservati alle altre attività (D, E, F)	50	1.250
riservati alle Facoltà	130	3.250
TOTALE	300	7.500

* La somma totale dei crediti riservati ai decreti d'area non può essere superiore al 66% (max 198)

** Le somme dei crediti riservati, relativi alle attività di cui alle lettere A, B e C non possono essere superiori al 50% e inferiori al 10%

*** I crediti riservati, relativi alle attività di cui alle lettere D, E e F non possono essere superiori al 20% e inferiori al 5%.

CONSIGLIO REGIONALE *VI LEGISLATURA*

UFFICIO DI PRESIDENZA

Deliberazione .....105.....

Prot. n..2933.....

Seduta del 31 marzo 1998

		P.	A.
Presidente:	**Amalia Sartori**	-	C
Vicepresidente:	**Fabrizio Comencini**	X	-
Vicepresidente:	**Elio Armano**	X	-
Consigliere-Segretario:	**Luca Bellotti**	X	-
Consigliere-Segretario:	**Vittorio Casarin**	X	-

Segretario: **Giovanni Lanna**
Segretario Generale

O g g e t t o : Organizzazione Amministrativa dell'Ufficio del Difensore Civico. Individuazione del Servizio dell'Ufficio del Difensore Civico e definizione della relativa retribuzione di posizione. Individuazione della dotazione organica della qualifica di Funzionario.

Relatore il Vicepresidente Fabrizio Comencini

Il Segretario Generale riferisce quanto segue

L'Ufficio di Presidenza, con proprio provvedimento n.397 del 4/12/1997, riguardante la definizione delle articolazioni delle funzioni dell'organizzazione amministrativa del Consiglio regionale, e n.67 del 10/3/1998, relativo alla individuazione della dotazione organica della qualifica di Funzionario del Consiglio stesso, demandava ad una successiva deliberazione la definizione dell'organizzazione amministrativa della struttura dell'Ufficio del Difensore Civico, nonchè la relativa dotazione organica della qualifica di Funzionario.

Si tratta ora, con il presente atto, di procedere alla definizione della struttura in oggetto, ai sensi del combinato disposto dell'art.14 della L.R. 6/6/1988, n.28, e dell'art.8,

comma 8, della L.R. 1/97, nonchè alla determinazione della dotazione organica della stessa riferita alla qualifica di Funzionario.

Pertanto si propone di istituire nell'ambito della struttura amministrativa in argomento il sottoindicato servizio:

Servizio dell'Ufficio del Difensore Civico con funzioni di coordinamento dell'attività e degli adempimenti previsti dalla L.R.6/6/1988, n.28, nonchè quelli connessi alla L.15/5/1997, n.127, riferiti alle competenze del Difensore Civico.

Tale proposta organizzativa tiene conto, compatibilmente con i vincoli di organico e di bilancio del Consiglio, delle proposte formulate dal Difensore Civico con nota del 4/7/1997, prot. 582/08, oltrechè dell'omogeneità delle attività, delle funzioni e delle responsabilità riferite alla posizione suddetta nel quadro di quanto previsto dalla Giunta regionale con deliberazione n.2440 del 2/7/1997 e in analogia con quanto configurato per la soluzione organizzativa e la relativa retribuzione di posizione riconosciuta ai Responsabili dei servizi del Consiglio regionale con deliberazione n.434 del 18/12/1997, come modificata dalla deliberazione n. 84 del 24/3/1998.

Conseguentemente si rende necessario procedere alla determinazione della retribuzione di posizione da attribuire al dirigente preposto al servizio sopra individuato, proponendo, in considerazione della peculiarità delle attività e delle funzioni affidate a tale struttura, di attribuire una retribuzione di posizione pari a L.29.000.000 annui.

Per quanto riguarda la dotazione organica della qualifica di Funzionario, tenendo conto dell'attività e degli adempimenti riferiti alla struttura del Servizio dell'Ufficio del Difensore Civico, si possono configurare, nell'ambito del servizio stesso, n.2 posizioni di Funzionario.

All'istituzione ed attivazione dei relativi uffici provvederà il Segretario generale, in analogia dell'art. 8, comma 4, della L.R. 1/97.

Tutto ciò premesso e considerato, il relatore propone di sottoporre all'approvazione dell'Ufficio di Presidenza il seguente provvedimento.

L'UFFICIO DI PRESIDENZA

Udito il Relatore, il quale dà atto che la Segreteria Generale e la Struttura competente hanno dichiarato che la pratica è stata regolarmente istruita con l'osservanza delle norme regionali e statali in materia;

- Vista la L.R. 6/6/1988, n.28;
- Vista la L.R. 10/1/1997, n.1;
- Vista la Legge 15/5/1997, n. 127;
- Viste le deliberazioni dell'Ufficio di Presidenza n.397 del 4/12/97 e n.434 del 18/12/97;

- Sentito il Difensore Civico;
- ritenuto di dover provvedere nel senso proposto;
- a voti unanimi e palesi;

d e l i b e r a

1) di definire, ai sensi dell'art.8, comma 8, della L.R. 1/97, l'organizzazione della struttura dell'Ufficio del Difensore Civico istituendo il seguente Servizio a decorrere dal 1 aprile 1998:

   Servizio dell'Ufficio del Difensore Civico.

2) di individuare, in relazione alla responsabilità connessa alle funzioni della struttura di cui al punto 1), la retribuzione di posizione da attribuire al Dirigente responsabile pari a L.29.000.000 annui;

3) di individuare la dotazione organica della qualifica di Funzionario dell'Ufficio del Difensore Civico configurandola complessivamente in n.2 posizioni;

4) di stabilire che all'istituzione ed attivazione dei singoli uffici provvederà il Segretario generale;

5) di completare con successivo provvedimento, nel quadro di quanto previsto dall'art. 34 della L.R. 3/2/1998, n.3, la dotazione organica dell'Ufficio del Difensore Civico riferita alle qualifiche da Ausiliario ad Istruttore direttivo;

6) di trasmettere la presente deliberazione alla Giunta Regionale per gli adempimenti di competenza.

   La Direzione Regionale Amministrazione, Bilancio e Servizi provvederà all'esecuzione.

Letto, confermato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Lanna

IL VICEPRESIDENTE
F.to Comencini

Proposta di deliberazione

Oggetto: Organizzazione Amministrativa della Giunta del Consiglio Regionale e funzionamento dei Servizi della Giunta del Consiglio e definizione delle relative retribuzioni di posizione e di risultato delle dotazioni organiche delle Strutture di

Seduta Ufficio di Presidenza del 31 MAR. 1998

Struttura proponente Segreteria Generale

VISTO: **Accertata la regolarità formale e la legittimità del provvedimento. Nulla osta all'approvazione.**

Venezia,

IL SEGRETARIO GENERALE
(dott. Giovanni Lanna)

DIREZIONE REGIONALE AMMINISTRAZIONE, BILANCIO E SERVIZI
Verificata la legalità della spesa, la regolarità della documentazione e la giusta imputazione della stessa (artt. 13 e 14 Regolamento Regionale 25/1/1993, n. 11) sono stati assunti i sottonotati impegni di spesa:

Esercizio (C/R)	Articolo	N. Impegno	Somme impegnate	Eventuale deliberazione di impegno

Venezia, 27 MAR. 1998

IL DIRIGENTE REGIONALE
(dott. Tiziano Zenere)

Se ne propone l'adozione attestandone la conformità agli atti, la regolare istruttoria e la compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale.

Venezia,

IL SEGRETARIO GENERALE
(dott. Giovanni Lanna)

REGIONE DEL VENETO

Consiglio Regionale

I Cittadini ci Scrivono

PAGINA BIANCA

INTRODUZIONE

In una riunione della 1° Commissione del Consiglio Regionale del Veneto venne espressa l'opportunità di conoscere i pareri non solo del Difensore civico, ma anche dei cittadini che a lui si rivolgono.

Rispondendo a questi auspici riteniamo opportuna questa raccolta delle lettere inviateci dai cittadini della nostra Regione –

PER .....

MI CHIAMO ..... E LE SCRIVO PER RINGRAZIARE LEI PERAVERMI AIUTATO AD AVERE DALLA MIA USL IL MODELLO E112 PER FARE UN ESAME ALL'ESTERO, SENZA IL SUO AIUTO DIFFICILMENTE L'AVREI OTTENUTO. QUANDO LEI E' VENUTO AL MIO PAESE S. MARTINO DI LUPARI PER SPIEGARE QUANTO SIA IMPORTANTE PER IL POPOLO LA FIGURA DEL DIFENSORE CIVICO, IO NON SONO POTUTTO VENIRE A CAUSA DELLA MALATTIA CHE MI AFLIGGE (LA SENSIBILITA' CHIMICA MULTIPLA) E HO MANDATO MIA MADRE. LEI MI HA RIFERITO DI AVERE UDITO PARLARE UN UOMO ONESTO MITE ESINCERO CHE HA SPIEGATO IN MODO SEMPLICE MA EFFICACE QUALE SIA L'IMPORTANZA DEL RUOLO CHE RICOPRE. DOPO AVER PRESO CONTATTO CON IL SUO UFFICIO MIA MADRE E' VENUTA A MESTRE PER UN COLLOQUIO CON L'AVV ..... E DOPO CIRCA UN MESE SONO RIUSCITO AD AVERE IL MODELLO E112 PER FARE UN ESAME ALL'ESTERO CHE MI CONSENTIRA' DI DIAGNOSTICARE LA MALATTIA DI CUI SONO AFFLITTO, VISTO CHE IN ITALIA NON E' ANCORA STATA RICONOSCIUTA. IO VORREI POTER RICAMBIARE QUESTO FAVORE DANDOLE UNA PICCOLA SOMMA IN DENARO MA DATE LE MIE CONDIZIONI ECONOMICHE NON POSSO FARLO VISTO CHE ECONOMICAMENTE DIPENDO DAI MIEI GENITORI PERCHE' NON SONO IN GRADO DI LAVORARE A CAUSA DEI MIEI PROBLEMI. SPERO CHE IL SIGNORE DA LASSU' LE DIA LA RICOMPENSA CHE MERITA. HO APPRESO CON DISPIACERE CHE AL MIO PAESE NON E' STATA ACCOLTA LA RICHIESTA PER AVERE UN DIFENSORE CIVICO A S. MARTIN DI LUPARI MA SPERO CHE UNA GRANDE PERSONA COME LEI VENGA INVITATO ANCORA PER SENSIBILIZZARE LA FIGURA DEL DIFENSORE CIVICO AFFINCHE' VENGA APPROVATA ANCHE NEL MIO PAESE

AVV ..... LA RINGRAZIO CON IL CUORE PER QUELLO CHE HA FATTO PER ME E SPERO CHE IN FUTURO SE NE AVRO' ANCORA BISOGNO VISTE LE MIE CONDIZIONI LEI MI DARA' NUOVAMENTE UNA MANO AD AVERE I MIEI DIRITTI A RIGUARDO DELLA MIA SALUTE.

UN ABBRACCIO FORTE

.....

N.B. I puntini sostituiscono i dati sensibili non pubblicabili per la legge sulla privacy.

747/03 3/3

Al Sig.r Avvocato, Difensore Civico di Mestre (VE)

..... Mestre, 30175

Alla cortese attenzione della Avv. ..... e

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1154
DATA 03-03-04

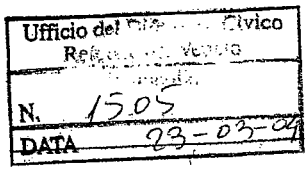
della Avv. .....

Come da intesa telefonica, spediscono in fotocopia la lettera dell'Unità Sanitaria di Vicenza/olanto 18.2.2004 e ricevuta il 25.2.2004 da mia sorella ..... / in quanto desideriamo che siano informate di ogni dettaglio. Cogliamo l'occasione, mia sorella ed io stessa ....., per esprimere i sensi di profonda gratitudine per il loro interessamento e la stima per la loro professionalità, che non si accontenta di un lavoro burocratico, ma si arricchisce di sensibilità, pronta ad accogliere le voci di aiuto che vengono a loro rivolte.

Ancora mie grazie per il loro intervento e molti ossequi.

..... e .....

.....-Vicenza 36100 ....., Genova 16146



187 884/10 3

Spett. DIFENSORE CIVICO
REFERENTE DELL'ISTRUTTORIA:
Avv. .....

PROT.1329 DEL 16/03/04

OGGETTO: CONCESSIONE DEL DIRITTO D'ACCOMPAGNAMENTO DELLA SIG.RA .....

Sono lieta di comunicare che l'indennità di accompagnamento è stata erogata dal mese di febbraio 2004 ai primi di marzo 2004 per euro 436,77.

Invio fotocopia della Comunicazione di Liquidazione ricevuta nel mese di gennaio 2004 con il conteggio dettagliato degli arretrati, che a tutt'oggi non sono ancora liquidati.

Spero che la zia, dato le sue difficoltà economiche, possa venire in possesso quanto prima di tale importo.

Non ho parole per esprimere la mia riconoscenza, ed il mio ringraziamento al difensore civico nella persona dell'avvocato .....

Con sorpresa ed ammirazione ho constatato che anche un servizio pubblico può essere efficiente.

Nella stima più profonda, invio distinti e cordiali saluti

.....

.....

Montebelluna 22/03/2004

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2418
DATA 12-5-04

.....
.....
30030 MARTELLAGO VE

AL DIFENSORE CIVICO REG.
.....
30175 MESTRE VE

PROT.3770 DEL 12/11/2003

ALL'ATTENZIONE DEL
REFERENTE ISTRUTTORIA
AVV. .....

Martellago, 30/04/2004

OGGETTO: Richiesta di rispetto esecuzione di esami e visite di controllo avvicinate per importanza patologia: prolasso mitralico.

Allego copia diagnosi, fatta in seguito alla visita del 30/10/2003 in seguito alla quale mi è stato prescritto, oltre al farmaco che sto già assumendo (a base di sotadolo), terapia con ACCUPRIN; mi hanno indicato quindi di fare ulteriore controllo il 18/02/2004, che ho fatto e del quale allego copia controllo.

Ringrazio l'intervento fatto dall'EQUIPE del "DIFENSORE CIVICO" perchè ho avuto la possibilità di sottopormi ai controlli in un momento in cui ne avevo la necessità protraendo così momentaneamente la necessità dell'urgenza dell'intervento.

Distinti saluti.

.....

.....

137 449/04

egr. Signor.
.....
Difensore Civico Consiglio Regionale del Veneto
Mestre – Venezia
via .....

ed alla cortese attenzione. Avv. ..... e
Avv. .....

Oggetto:
Accertamento invalidità .....
.....
Pratica n° 449-2004

A completamento del lungo e faticoso percorso, per il raggiungimento della meta in oggetto, desidero manifestare la mia soddisfazione, nonché un vivo e sentito ringraziamento, per il risultato ottenuto di vitale importanza per la persona sofferente

Auguro con tutta sincerità il migliore lavoro, ricco di meritate soddisfazioni per il vostro futuro e di utili risultati nell'interesse collettivo.

Grazie ancora e tanti distinti saluti

.....

.....

mitt.
.....
.....
30172 Mestre

Mestre 16/06/04

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo N. 3106
DATA 22-06-04

ISI 700/04
(chiusa)

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 4243
DATA 29-09-2004

Mirano 29 09 2004

Al Difensore Civico Regionale
Avv. .....
Venezia - Mestre

Ringrazio, anche a nome della sorella ...,
per la cortese e sollecita premura con cui tutta la sua equipe ha provveduto a far emettere il provvedimento del Direttore generale dell'U.S.S.S. 12 Veneziana per la concessione dell'indennità di accompagnamento per la mia anziana sorella.
Informo che il signor ..... dell'Ufficio Invalidi Civili dell'INPS di Venezia, da me contattato telefonicamente, mi ha assicurato che faranno il mandato per i primi di Ottobre p.v.
In tale attesa ringrazio ancora sentitamente per la sensibilità dimostrata nei confronti di mia sorella.

.....

197 N. 502/04 9/2

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 0530
DATA 10-2-05

Data: 08.02.2005

N° PAGINE 08
(INCLUSA LA PRESENTE)

FAX

DESTINAZIONE:	UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
ALL'ATTENZIONE DI:	AVV. .....
A CURA DI:	..... – ..... 37133 VERONA
OGGETTO:	**ISTANZA N. 502/2004 – VS. PROT. N. 2583 DEL 19.05.2004**

Testo: Relativamente all'oggetto, comunico che in data 10.12.2004 sono stata assunta presso l'Università degli Studi di Verona, ed inquadrata nella Categoria B1 – Area Servizi Generali e Tecnici.

Visto che il contratto di assunzione è a tempo determinato ed ha una durata di due anni (con promessa di assunzione a tempo indeterminato alla sua scadenza...!), Vogliate considerare provvisoriamente risolta la vicenda per la quale mi ero rivolta a codesto Ufficio del Difensore Civico Regionale.

Provvedendo con il presente fax ad inviare copia dei documenti ed del contratto relativi alla mia assunzione, colgo l'occasione per ringraziare di cuore chi con grande senso del dovere e professionalità ha seguito il mio caso.

Distinti saluti

.....

.....

IL PRESENTE TELEFAX SOSTITUISCE L'ATTO ORIGINALE (AI SENSI DELL'ART. 5 COMMA 2, LEGGE 172 DEL 30.12.1991)
IN CASO DI MANCATA RICEZIONE VI PREGHIAMO DI CONTATTARCI AL SEGUENTE NUMERO TELEFONICO: .....

(5) 2320/04

18/5

OSPEDALE
" SACRO CUORE – DON CALABRIA "
N E G R A R
Via Don Sempreboni, 5 – 37024 Negrar (VR)

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1410
DATA 12-4-05

SERVIZIO CONSULENZA ASSICURATIVA
RISK MANAGEMENT
Resp. .....
Tel. ..... Fax .....

MESSAGGIO FAX

Data : 13 Aprile 2005 Ora: 16

DA : .....

A : .....

Numero FAX : .....

Numero Totale Pagine (inclusa la presente) : 1

Messaggio : Rif. Vostro protocollo n° 2308 del 2004 .....

Egregio Avvocato,
Le comunico che il sinistro in oggetto è stato liquidato dalla nostra Compagnia di Assicurazione (.....) con un importo di Euro 14.500,00.
Distinti saluti.

Direzione Amministrativa
Servizio Consulenza Assicurativa
.....
.....

In caso di cattiva ricezione telefonare al n° .....
Legge 675/96 – Si precisa che le informazioni contenute in questo fax sono riservate e per uso esclusivo del destinatario. Persone diverse dallo stesso non possono copiare o consegnare il fax a terzi. Se ricevete questo fax per errore Vi preghiamo di informarci immediatamente per telefono (.....)

PER LAV .....

SONO ..... E VOGLIO RINGRAZIARLA PER AVERMI AIUTATO AD AVERE IL MODELLO E 112 CHE MI CONSENTIRÀ DI FARE UN ESAME ALL'ESTERO PER IL RICONOSCIMENTO DELLA MALATTIA DI CUI SONO AFFLITTO (LA SENSIBILITÀ CHIMICA MULTIPLA). SE AVESSI POTUTO L'AVREI RICOMPENSATA CON UNA SOMMA IN DENARO MA SICCOME DIPENDO ECONOMICAMENTE DAI MIEI GENITORI NON POSSO FARLO E MI DISPIACE. SOTTO LA MIA RICHIESTA MIA MADRE LE HA FATTO COME REGALO PER LA SUA GRATITUDINE UN CUSCINO CON RICAMATE AMANO LE INIZIALI DEL SUO NOME E COGNOME, SPERO LE SARÀ GRADITO. CON UN'ALTRA LETTERA HO RINGRAZIATO IL DIFENSORE REGIONALE CIVICO ..... E SPERO CHE SE IN FUTURO AVRÒ ANCORA BISOGNO DI ~~lam~~ VOI MI DARETE UNA MANO. LA RINGRAZIO ANCORA DI CUORE ..... E L'EMANDO UN ABBRACCIO FORTE.

.....

1 31 .

Oggetto: Rif. Vs. Prot. N°882 - Richiesta di rimborso alla RAI
Data: Sat, 21 May 2005 09:09:51 +0200
Da: "..... >
A: "Difensore Civico Regionale" <difciv@consiglio.regione.veneto.it>

Alla C.a. Avv. ..... e Avv. .....

Vi invio la seguente per ringraziarVi del vostro intervento, che ha dato soddisfazione alla mia richiesta.

Tre sono i motivi che mi hanno procurato soddisfazione:

Il primo, un servizio funzionante per il cittadino "Il Difensore Civico".

Il secondo, ottenere una risposta dalla RAI un'azienda che con la comunicazione esercita un mestiere, ma che in altre occasioni è sordomuta.

Terzo, chiaramente ottenere il rimborso.

Vi rinnovo i miei ringraziamenti.
Distinti saluti.

.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1240
DATA 23-5-05

(chiusa)
17/7

agsm

Servizio Commerciale Clientela Diffusa

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 681
DATA 18-2-05

Spett.
Consiglio Regionale Veneto
Difensore Civico
Via Brenta Vecchia 8
30175 Venezia - Mestre

e p.c. Spett.
.....
.....
37023 Grezzana (VR)

e p.c. Egr. sig..
.....
.....
37023 Grezzana (VR)

Verona, 15 FEB. 2005
Prot. N. 2071

Oggetto: Istanza n.947/2004 .....– cauzione fornitura gas.

Con riferimento a quanto in oggetto, prendiamo atto di quanto espresso nella Vostra lettera del 26 gennaio 2005 e pertanto provvederemo a rimborsare il Cliente dell'addebito di 77 euro, e ad ascrivere a suo credito, sul contratto gas, il valore di 41,32 euro corrispondente alle originali 80.000 lire.

Sarà nostra cura chiarire e regolare, con il Comune di Grezzana, gli aspetti tecnici ed economici legati alla errata comunicazione del deposito cauzionale del gas metano, per il cliente in oggetto.

Inoltre, informiamo che sarà nostra cura provvedere, in futuro, all' integrazione del valore del deposito cauzionale da 41,32 a 77,00 euro, ovvero anche a provvedere automaticamente al rimborso in caso di domiciliazione bancaria o postale della bolletta, così come previsto dalle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, per i contratti uso riscaldamento con consumo annuo compreso fra 500 e 5000 mc/anno.

A disposizione per ogni altro eventuale chiarimento.

Distinti saluti.

Ing. .....
Dirigente
Servizio Commerciale Clientela Diffusa

AGSM Verona s.p.a.
Società soggetta ad attività di direzione
e coordinamento del Comune di Verona
Cap. Soc. € 37.500.000 i.v.
C.F. e R.I. VR 00215120239
P. Iva 02770130231 - REA 30821

Lungadige Galtarossa 8 – 37133 Verona
tel +39 045 8677111
fax +39 045 8677503
urp@agsm.it
www.agsm.

955/04

Verona, 28/01/2005

INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Sede VERONA

.....
.....
CA' DI DAVID
VERONA
37061

P.C.

AVV.....
DIFENSORE CIVICO
(rif. N. 955/2004 Avv. .....)
Via Brenta Vecchia 8
30175 VENEZIA-MESTRE

OGGETTO: pensione cat. FS n. 121737

La informo che questa Sede ha proceduto alla liquidazione della somma di € 2031,89 (€ 1959,42 a titolo di rivalutazione dell'assegno accessorio di superinvalidità più € 72,47 a titolo di interessi legali) dall'1.1.2001 al 28.2.2005.

Di seguito si riportano gli importi dell'assegno percepito e di quello rivalutato:

	ASSEGNO MENSILE PERCEPITO	ASSEGNO RIVALUTATO
2001	€ 1688,4887	€ 1688,489
2002	€ 1688,48	€ 1717,868
2003	€ 1688,48	€ 1756,178
2004	€ 1756,18	€ 1799,028
2005	€ 1756,18	€ 1896,285

La somma sopra indicata sarà posta in pagamento entro il prossimo mese di febbraio.

IL RESPONSABILE PROCESSO F.S.
(.....)

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 621
DATA 15-2-05

Via Cesare Battisti, 19 – 37122 VERONA
Tel 045938111 – Fax 045938225

☑ 01

1/2

IST N.

015/04

All'att. dell'Avv.
..... - Difensore civico
Consiglio Reg. del Veneto
Via Brenta Vecchia, 8

37015 VENEZIA MESTRE.

OGGETTO: Liquidazione AS 4302627
Prot. 02.02.2005/15010

Egregio Avv. ....., in relazione alla nostra richiesta a Voi formulata, l'INPS di Verona ci ha liquidato l'importo come da prospetto allegato.
Siccome la pratica non è stata chiusa e nel 2001 non abbiamo avuto nessuna liquidazione come previsto dalla legge, (dalla data di presentazione della domanda al 31-12-2000)ma è rimasta sospesa in attesa di carta di soggiorno.
Ritengo quindi opportuno, di chiedere il pagamento dell'assegno sociale anche per gli anni 2001-2002-2003-2004, cioè dalla presentazione della domanda fino al rilascio della carta di soggiorno.
Le chiedo di riesaminare la pratica rimasta pendente per tutti questi anni.
Pertanto ringrazio Lei e la Dott.ssa ..... di tutto ciò che avete ottenuto per me e la mia mamma .....e, vi porgo i più cordiali Saluti.

FIRMATO
Dott.ssa
.....
.....

ZEVIO lì 09/02/2005

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 0528
DATA 10-2-05

Ist. 782/04

18/1

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 223
DATA 20-01-2005

.....
.....
37029 SAN PIETRO IN CARIANO

SPETTABILE:

CONSIGLIO REGIONALE DEL
VENETO

VIA BRENTA VECCHIA, 8
30175 VENEZIA-MESTRE

C.ATT.NE: AVV. .....

OGGETTO: RIMBORSO IRPEF DICHIARAZIONE ANNO 1994.

CON AL PRESENTE SONO A COMUNICARLE CHE IN DATA 04.01.2005 HO RISCOSSO IL RIMBORSO DI CUI L'OGGETTO.

NEL RINGRAZIARLA PER L'AIUTO RICEVUTO, MI E' GRADITA L'OCCASIONE PER PORGERLE I MIEI MIGLIORI SALUTI.

.....

.....

SAN PIETRO IN CARIANO, 13.01.2005

ringraziamento

Oggetto: ringraziamento
Data: Wed, 29 Dec 2004 17:38:59 +0100
Da: .....
A: difciv@consiglio.regione.veneto.it

Sono la sig..... e Vi invio questa e-mail per ringraziare l'Avv.....
.....
In quanto la mia pratica (636/2004,prot.4005)per un sollecito di pagamento
alla sede inps di Verona,si è chiusa positivamente.
cordiali saluti
.....

Tiscali Adsl 2 Mega Free: l'adsl piu' veloce e' gratis!
Naviga libero dai costi fissi con Tiscali Adsl 2 Mega Free, l'adsl Free
piu' veloce in Italia. In piu', se ti abboni entro il 7 gennaio 2005,
navighi gratis fino al 31 marzo. E il costo di adesione e' GRATIS.
http://abbonati.tiscali.it/adsl/

IST 155/04

22/11

Verona, 18/11/2004

Preg.mo Signor
..... Avv. .....
Difensore Civico
SEDE

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 5401
DATA 23-11-04

Con la presente intendo esprimere il mio grato e sincero ringraziamento a Lei e ai suoi efficienti collaboratori per il buon esito della pratica di rimborso IRPEF da tempo atteso e finalmente ricevuto grazie al Vostro interessamento.

Distinti saluti.

.....

.....
.....
37135 VERONA

28/10

Avv. .....
Ufficio Difensore Civico Regione Veneto
30175 Venezia-Mestre
041- 504 2372

oggetto: Istanza 772-2004 .....+ 2 -
Richiesta chiarimenti TARSU 2004 San Michele Tagliamento.

Desideriamo farLe giungere un messaggio di gratitudine per la sollecita cortesia e per l'elevata professionalità giuridica dimostrate nella trattazione dell'istanza in oggetto.
Grazie anche a nome delle altre moltissime persone tutelate con l'attività meritoria di codesta difesa civica regionale e dell'avv. .....-
Ci consideri a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e La preghiamo di accogliere i nostri più cordiali saluti.

Verona 27.10.2004

.....
.....
.....
Tel. .....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo N. 5092
DATA 27-10-2004

IST N. 161/04 1715.

AL Consigliere Regionale del Veneto
Difensore Civico
Avv. .....
Via Brenta vecchia n° 8
30175 Mestre (VE)

OGGETTO : Istanza n° 161/2004
Riconoscimento periodo maternità ai fini pensionistici
della scrivente .....

Desidero esprimere i più vivi ringraziamenti per la positiva conclusione della vicenda.
Un particolare ringraziamento all' avv. ..... per l'interessamento e la determinazione avuta nella gestione della pratica unita ad una manifesta carica umana, che in questi casi non guasta mai.
Noto che gli organismi pubblici il più delle volte giustificando difficoltà operative o insufficienze burocratiche, non evadono le richieste inviate dai cittadini; infatti, la mia richiesta, e i successivi solleciti sono stati ignorati, ognuno degli organismi scaricava deficienze organizzative a carico dell'altro.
Con il Vostro intervento mi sono sentita personalmente rappresentata e soprattutto rispettata, e la medesima richiesta fatta agli stessi organismi è stata rapidamente evasa: ho avuto riconosciuto un mio diritto, sono stati obbligati a fornire la risposta e la documentazione.
Auguro al Difensore Civico la più ampia visibilità affinché il cittadino comune sappia che i propri interessi possono essere legittimamente difesi e altrettanto i propri diritti riconosciuti nei confronti della Pubblica Amministrazione.
Tanto Vi dovevo e rinnovando i miei ringraziamenti, saluto cordialmente

.....

.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo N. 2523
DATA 18-05-04

Ris. 119 e 187/04

Belluno 20-4-2004 cc/b

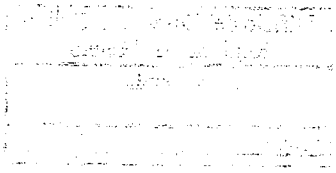
Ho ricevuto la vostra lettera del 9-4-04 prot. 1376 e rispondo per informarvi sullo svolgimento dei fatti.
Sono stata convocata all' INPS dalla signora .....
che, con l' aiuto di un' altra impiegata, ha cercato di capire l'errore che ha portato all' errore compilazione IRPEF applicatomi per il 2003.
Sembra che il tutto sia da addebitare all' INPDAP, per una cattiva comunicazione tra i due enti.
Nella mia pensione INPDAP di

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2123
DATA 23-04-2004

aprile ha trattenuto IRPEF è passata da 590,86 € a 502,85 €: sfido che questo sia un buon segno -

Ringrazio "Il Difensore Civico" per il solerte interessamento.

.....



1/4

VR04.04.04

SPETT. UFFICIO DIFENSORE CIVICO

AVO. .....

Le rinnovo per la sua premurosa attenzione per la mia richiesta recupero TASSA AUTOMOBILISTICA annuale pagata doppia con protocollo 282 del 22/01/2004 In data 02.04.04 ho ricevuto il sospirato assegno Colgo l'occasione per farle i miei migliori auguri di Buona Pasqua

Distinti saluti

.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto	
Protocollo	
N.	1731
DATA	05-04-04

7/04 4/3

Sig. .....
.....
30024 Musile di Piave (VE)
CELL. .....
03 Marzo 2004

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1164
DATA 04-03-04

CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO
Il Difensore Civico
Funzionario Avv. .....
Via Brenta Vecchia 8
30175 Venezia - Mestre

Oggetto: Istanza N° 7/2004 – Protocollo N° 4473 del 23 dic. 2003
..... disdetta abbonamento.

Con la presente in allegato si trasmette per Vostra conoscenza ulteriori notizie comunicate allo scrivente dall'Agenzia delle Entrate Sportello Abbonamento TV.

Esprimo i miei sinceri ringraziamenti ed apprezzamento per la Vostra attenzione in oggetto e per il lavoro che svolgete al servizio dei cittadini.

Disponibile per eventuali ulteriori chiarimenti ed informazioni, Vogliate gradire cordiali saluti.

.....

NOTA: Sono interessato a conoscere meglio il servizio del Difensore Civico reso a favore del cittadino e della P.A.
Dove e come posso ottenere delle informazioni stampate a carattere conoscitivo disponibili al pubblico? GRAZIE!

Spett.le Difensore Civico Regionale
Via Brenta Vecchia, n. 8
30172 MESTRE
Gent.le Avv. .....

Oggetto: Ringraziamenti (istanza n. 670-04).

Egr. Sig. Difensore Civico Regionale, sentitamente La ringrazio per il Suo intervento nei confronti dell'INPDAP di Venezia che ha permesso finalmente a mio cognato .... di poter ottenere, a nove anni e mezzo dalla messa in quiescenza, il trattamento pensionistico definitivo. Infatti, il giorno 16 c.m. potrà con soddisfazione riscuotere la pensione finale e veder risolto il "contenzioso" in atto con l'istituto previdenziale.

Naturalmente la mia riconoscenza, unitamente a quella di ....., va estesa all'avv. ..... per la solerzia e l'impegno rivolto a questo caso.

Con stima e gratitudine, distinti saluti

.....
.....

Venezia, 11 agosto 2004

PROF. .....

..... Padova 35125 tel. .....

Padova, 27 giugno 2005

Al Difensore Civico Regionale
Avvocato .....
Via Breda Vecchia n. 8
30175 Venezia Mestre

Alla cortese attenzione del Dottor .....

e p.c.
Al Segretario Regionale
del Consiglio Regionale del Veneto

Oggetto: ringraziamenti e trasmissione verbale del tentativo riuscito di conciliazione del 27.06.2005

Il sottoscritto prof. ..... nato a Reggio Calabria il ..... e residente a Padova in ..... con la presente intende ringraziare:

- il Difensore Civico l'avvocato .....
- il dottor .....
- tutti gli impiegati dell'Ufficio del Difensore sempre molto cortesi.

Il Vostro intervento, attraverso cui il sottoscritto ha potuto avere dopo due anni di richieste il primo incontro con la Dirigente del C.S.A. di Padova, gli ha sicuramente permesso di avere una maggiore disponibilità da parte del funzionario delegato nel tentativo di conciliazione avuto il 27.06.2005, e soprattutto gli ha permesso di ottenere un contratto fino al 31.08.2005.

Coglie l'occasione per porgere distinti saluti

.....

P.S.
Grazie, grazie di cuore, per avermi fatto sentire meno solo nella difesa dei miei diritti di malato.

Per comunicazioni: .....
via ..... Padova Cap 35125 (tel.: .....)

181 306/05

22/6

Trento, 22 giugno 2005

OGGETTO: .....
GRADUATORIA AGGIUNTIVA REGIONALE SOSTEGNO II GRADO - ISTANZA DI RETTIFICA;
ESITO ISTRUTTORIA - RINGRAZIAMENTI

TRASMESSA VIA FAX

AL SIGNOR DIRIGENTE
DIREZIONE GENERALE PER IL PERSONALE DELLA SCUOLA
- UFFICIO III
MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA ROMA
Alla cortese attenzione Dott.....

AL CONSIGLIO REGIONALE VENETO
UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DI MESTRE - VENEZIA
Avv.to .....

ALLA ***C.G.I.L.*** sede di VERONA

^^^^

Di seguito alla precedente corrispondenza si rappresenta che in data 15/06/2005 il Dirigente del C.S.A. di Verona ha provveduto alla rettifica della graduatoria di cui all'oggetto (Cfr. decreto allegato).

Con l'occasione esprimo riconoscenza per il prezioso interessamento.

Vivissima cordialità

.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2318
DATA 24-6-05

Al Difensore Civico Regionale
Avv. .....
Via Brenta Vecchia n. 8
30175 Venezia – Mestre

1006/2004

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1624
DATA 19-04-2005

Verona, 14.04.2005

Gent. mo Avvocato .....,

La ringrazio sentitamente per l'efficacia del Suo intervento che ha portato in tempi brevi ad ottenere sia la risposta del Sindaco di Torri (Vr), sia la relazione del secondo e più approfondito sopralluogo dell'Ufficio dissesti idrogeologici della Provincia di Verona, in merito alla parete rocciosa verticale alta 23 metri sita in Loc. San Felice.

Le chiedo tuttavia di potermi assistere ulteriormente, nel caso ve ne fosse la necessità, per la richiesta che inoltrerò, a nome anche di altri cittadini abitanti in prossimità della parete, al fine di chiedere all'amministrazione comunale un progetto di messa in sicurezza.

La frazione di San Felice è un centro abitato composto oggi di due abitazioni private e di un Hotel che, a seguito di un consistente ampliamento già approvato dalla commissione edilizia, diverrà sede di un'intensa presenza di insediamento turistico.

Con profonda stima e riconoscenza

.....

.....

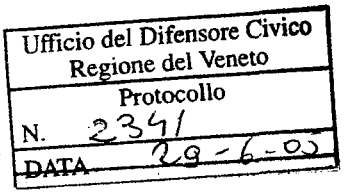
.....
.....
37010 Palazzolo (Vr)
tel. 045 6081800
cell. 340 2930963

PROF. .....

..... Padova 35125 tel. .....

Padova, 27 giugno 2005

Al Difensore Civico Regionale
Avvocato .....
Via Breda Vecchia n. 8
30175 Venezia Mestre



Alla cortese attenzione del Dottor .....

e p.c.
Al Segretario Regionale
del Consiglio Regionale del Veneto

Oggetto: ringraziamenti e trasmissione verbale del tentativo riuscito di conciliazione del 27.06.2005

Il sottoscritto prof. ..... nato a Reggio Calabria il ..... e residente a Padova in ..... con la presente intende ringraziare:

- il Difensore Civico l'avvocato .....
- il dottor .....
- tutti gli impiegati dell'Ufficio del Difensore sempre molto cortesi.

Il Vostro intervento, attraverso cui il sottoscritto ha potuto avere dopo due anni di richieste il primo incontro con la Dirigente del C.S.A. di Padova, gli ha sicuramente permesso di avere una maggiore disponibilità da parte del funzionario delegato nel tentativo di conciliazione avuto il 27.06.2005, e soprattutto gli ha permesso di ottenere un contratto fino al 31.08.2005.

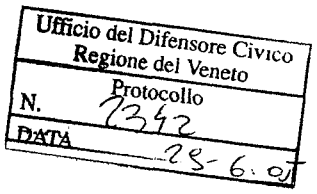
Coglie l'occasione per porgere distinti saluti

.....

P.S.
Grazie, grazie di cuore, per avermi fatto sentire meno solo nella difesa dei miei diritti di malato.

Per comunicazioni: .....
via ..... Padova Cap 35125 (tel.: .....)

Mitt.
.....
.....
35133 Padova



Spett.le
DIFENSORE CIVICO REGIONALE
Via Brenta Vecchia, 8
30175 Mestre -VE-

Padova, 22/06/2005

Con la presente è mia intenzione ringraziare codesto Ufficio per il buon esito inerente il ricovero presso la casa di riposo O.A.S.I. di S. Bonifacio -VR- della sig. ra ....., comunicandoVi nello stesso tempo l' avvenuta conferma da parte della suddetta casa dell' impegno preso da parte del comune di Selva di Progno, al pagamento della differenza della retta mensile a Lui spettante.

Intendo, altresì, rivolgere un sentito ringraziamento al titolare di codesto Ufficio Avv. ..... ed in particolar modo, rivolgo al Dott. ....., la mia più profonda gratitudine per il costante impegno profuso nel tempo e per il continuo interessamento al buon esito della pratica.

AugurandoVi i migliori successi nel Vs. lavoro quotidiano a premio della Vs. professionalità che Vi distingue, porgo Distinti Saluti

.....

.....



IL MAPPAMONDO

Attività Teatrali Cine - Televisione

Centro Teatrale "E. Duse"

Rif. 285/05 T

Dottor .....
Difensore Civico Regione Veneto

Fax 041-5042372

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo
N. 2069
DATA 10-06-2005

Gentile dottor .....,
nel ringraziarla per il suo sollecito interessamento le inviamo copia della comunicazione inviata al dottor ..... dietro suo consiglio. Raccomandata a.r. spedita in data 1-6-2005. In essa abbiamo rinviato quanto inviato, su richiesta del ....., in data 18-2-2005 e ricevuta il 21-2-2005 (fotocopia 1) e a cui non seguì nessuna risposta. Gli abbiamo anche inviato copia delle ricevute delle 2 raccomandate contenenti la completa documentazione inviata 3 giorni dopo il termine del corso (fotocopia 2) : detta documentazione conteneva tutto quanto richiesto, compreso fattura e modalità di pagamento.
Forse hanno perduto le carte, forse non le trovano, forse non le guardano, forse fanno finta, forse giocano..... chissà! Certo non è assolutamente normale quanto accade: siamo in mano a Dio!
Grazie ancora e speriamo in un rapido, comunque sempre tardivo, saldo di quei soldi da noi anticipati oltre un anno fa.
Cordialità vivissime, il legale rappresentante

.....

.....

8 giugno 2005

Cannaregio 2982 - 30121 VENEZIA - Tel. 041/5237861-2750692
P. IVA 02141401006

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA 4/11903 CAMERA

Camera dei Deputati [redacted] Sindacato Ispettivo

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA : 4/11903

presentata da ..... il 03/12/2004 nella seduta numero 555

Stato iter : **IN CORSO**

Ministero destinatario :

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Attuale delegato a rispondere

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA , data delega 03/12/2004

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA 4/11903 CAMERA

[redacted]

Atto Camera

Interrogazione a risposta scritta 4-11903
presentata da ..... venerdì 3 dicembre 2004 nella seduta n.555

ANNUNZIATA. - *Al Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, al Ministro del lavoro e delle politiche sociali.* - Per sapere - premesso che:

è pervenuta all'attenzione dell'interrogante l'accorata istanza del professor ....., nato a Reggio Calabria il 2 aprile 1969 e residente a Padova alla ....., con la quale è stata partecipata con profonda amarezza e sconforto la sua amara vicenda umana e professionale;

il professore è affetto da «sclerosi multipla primaria progressiva» certificata dalla Commissione Medica dell'U.L.S.S. n. 16 di Padova, incaricata degli accertamenti relativi alla legge n. 104 del 1992, come «handicap in stato di gravità»;

all'atto dell'assegnazione delle cattedre per il corrente anno scolastico, operate dal C.S.A. - Centro Servizi Amministrativi - di Padova, al professor ....., sarebbero stati negati alcuni diritti fondamentali riconosciuti dal nostro ordinamento a tutti i lavoratori con gravi invalidità, e precisamente:

a) il riconoscimento di un contratto a tempo indeterminato;

b) il riconoscimento della riserva dei posti in quanto invalido;

c) il riconoscimento della precedenza nella scelta della sede all'atto della nomina a tempo determinato;

tale circostanza ha costretto il professore ad un lungo e tormentato contenzioso per richiedere giustizia e per affermare i propri diritti negati;

nonostante un'ordinanza del Tribunale di Padova che ha riconosciuto al professore, per la sua condizione di grave invalidità, il diritto di cui agli articoli 21 e 33 della legge n. 104 del 1992 e il pronunciamento del Difensore Civico della Regione Veneto che ha invitato il C.S.A. di Padova a riconsiderare attentamente, nell'esercizio dei poteri di autotutela, le determinazioni assunte nei confronti del professore, il predetto Ufficio continua pervicacemente a mantenere in questa vicenda un atteggiamento, secondo l'interrogante discutibile, di intransigenza;

risulta, inoltre, all'interrogante che il Presidente Nazionale dell'AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla), professor ....., abbia inviato recentemente una nota al Ministro dell'istruzione per denunciare « conseguenze gravemente discriminatorie che si sono concretizzate - a seguito dell'applicazione del decreto 21 aprile 2004 - nel corso delle procedure per il rinnovo delle graduatorie permanenti nei confronti degli insegnanti con invalidit à civile... L'errata interpretazione che è stata fatta dal Vostro Ministero ha leso i diritti di tutti coloro che appartengono alle categorie di soggetti tutelati dalla legge n. 68 del 1999 nell'attribuzione dei posti disponibili» -:

se, in considerazione di quanto riferito, al fine di tutelare non solo i diritti del professore, ma anche di tutti coloro che si trovano nelle stesse condizioni di grave invalidità, i Ministri in indirizzo, ciascuno per le rispettive competenze, non ritengano attivare opportuni accertamenti per verificare in tutti gli uffici scolastici periferici la corretta applicazione, nel corso delle procedure per il rinnovo delle graduatorie permanenti della scuola, delle tutele di legge previste per gli insegnanti con invalidità civile;

se, in particolare, nello specifico caso riferito dal professore risponde al vero il fatto che:

a) il C.S.A. di Padova non abbia provveduto per l'anno scolastico corrente all'assunzione di nessun invalido per le classi di concorso A043 e A050, nonostante che con decreto ministeriale n. 59 del 23 luglio 2004 il MIUR avesse disposto nella provincia di Padova tre assunzioni con contratto a tempo indeterminato per la classe A043 e 5 assunzioni a tempo determinato nella classe A050, di cui il 50 per cento riservate al personale disabile;

b) lo stesso Ufficio non abbia provveduto ad inviare regolarmente al competente Ufficio Categorie Protette i prospetti relativi agli insegnanti appartenenti alle classi di concorso A043 e A050;

c) attuando il principio della compensazione risulterebbero in provincia di Padova numerosi posti da riservare al personale disabile delle classi di concorso A043 e A050;

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA 4/11903 CAMERA

se, infine, non si ritenga di accertare i motivi per cui la Direzione Provinciale del Lavoro di Padova non abbia ritenuto di dare seguito alla documentata richiesta avanzata dal professor ..... di avviare un'azione ispettiva nei confronti del C.S.A. di Padova per accertare eventuali omissioni o inadempienze operate nelle operazioni di reclutamento degli insegnanti appartenenti alle categorie protette.

(4-11903)

IST 9/4/05

Jesolo 2-3-05

Spett. Difensore Civico

Alla mia del 3-2-05
ove lamentavo quanto esposto; ho ricevuto in data odierna V/s Spett. riscontro.
Rinnovandovi del lavoro che svolgete a favore del cittadino, senza fare, ma solo per una giustizia immediata; resto in attesa che il Comune ottemperi e si comporti di conseguenza.

Di nuovo grazie
Distinti saluti

..... e fax .....

.....
30017 Jesolo Lido
(VE)

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 816
DATA 2-3-05

.....
.....
.....

Tel .....

181. 67/05

Studio Legale Avv. .... (chiusa)

www.....

Studio legale fiduciario:
Unione Nazionale Consumatori
Tribunale per i Diritti del Malato
Delegato Das – Difesa Legale Internazionale
Studio legale Consumerlaw

Collaboratori :
.....
.....
Consulente fiscale e tributario:
.....

Altre sedi Consumerlaw.it :
00192 ROMA, Via Duilio, 13 sc. A/3
20149 MILANO, Via Novegno, 2
09124 CAGLIARI, P. del Carmine, 22
80129 NAPOLI, Via Bernini, 25
53100 SIENA, Via di Città, 25
10129 TORINO, C.so Duca degli Abruzzi, 42
40124 BOLOGNA, Via Garibaldi, 7
54100 MASSA, Via del Patriota, 20

Conegliano, 15 marzo 2005

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1041
DATA 17-03-2005

Spett.le
Regione Veneto
Preg.mo Presidente
Dott. .....
Palazzo Balbi – Dorsoduro 3901
30123 Venezia

e p.c.
Preg.mo Difensore Civico
Avv. .....
Via Brenta Vecchia, 8
30175 Mestre, VE

Racc. a.r. e p.c. fax: 041-5042372
Allegati:- cd foto; ultima racc. inviata al Comune; num. 2 articoli di stampa
Pratica: Cond. Round e altri/Comune di Vittorio Veneto - Loc. Flaming e Taverna . **Ns. Rif. Num.:** 957
Oggetto: *Immissioni rumorose-Ordine pubblico Prot. Dif. Civico 590*

Mi permetto di tornare nuovamente sul punto anche in considerazione del mancato riscontro da parte della Regione.

Ringrazio anzitutto il collega avv. ..... per avere tanto tempestivamente reagito alla richiesta d'aiuto.

Tuttavia ritengo utile informarVi che permane l'assoluta inerzia che il Comune ha già manifestato in ordine ai provvedimenti che pur gli competono e che lo stesso Difensore Civico, con precisione e cortesia, ha indicato.

Tel.: ..... – Tel. e Fax: ..... - .....
31015 Conegliano, TV. .....
.....
P.I. 03382670267

Si riceve solo previo appuntamento, e si prega di corrispondere con lo studio di Conegliano

Oggetto: Re: Grazie e Buona Pasqua!
Data: Thu, 24 Mar 2005 19:48:48 +0100
Da: .....
A: .....

Gentilissimo dr.....,

la ringrazio nuovamente per la sua cortesia e competenza professionale
Colgo l'occasione per inviarle i miei più cordiali saluti , insieme agli auguri una serena Pasqua.

.....

----- Original Message -----
From: .....
To: .....
Sent: Monday, December 20, 2004 10:44 AM
Subject: bozza

>
>

Consiglio regionale del Veneto
A 21 MARZO 2005 PROT. 0002712
cr venet aoo-crv spc

DIF. CIVICO

COMUNE DI SELVA DI CADORE

Prot. n. 1916

Selva di Cadore 14 marzo 2005

103/05

Spett.le
UFFICIO DI PRESIDENZA
del Consiglio regionale del Veneto
c.a. dott. .....
.....
.....
30124 Venezia S. Marco

Posta prioritaria

OGGETTO: Intervento del Difensore civico regionale ai sensi dell'articolo 7 comma 3° della Legge R. Veneto n.28 del 06.061988.

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1093
DATA 22-3-2005

Con riferimento alla nota con prot. 874/0903.2004, in risposta a Ns. istanza del 25.02.2.005/prot.1351, questa Amministrazione intende ringraziare il Difensore civico regionale, Avv. ....., ed il funzionario regionale dott. ....., per la tempestività del parere espresso e per la professionalità in esso dimostrata, apprezzando particolarmente lo spirito di collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni dimostrato.

Contando su di un proficuo rapporto di collaborazione anche per il futuro, si porgono distinti saluti.

Il Sindaco
rag. .....

4/2005

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 684
DATA 21-2-05

All'Ufficio del
DIFENSORE CIVICO
Belluno

OGGETTO: Istanza di riesame inoltrata il 16.12.2004, .../INAIL di Belluno, Vs. Prot. n. 109

La sottoscritta, ..., con la presente desidera comunicare che l'INAIL di Belluno, in data 25 gennaio u.s., metteva a disposizione i documenti richiesti con la Vs. n. 109/2005

Ritenendo il Vostro intervento fondamentale per il raggiungimento dell'obbiettivo prefissato, vuole ringraziare tanto tutti coloro che hanno lavorato con grande dedizione e competenza.

Nel rinnovare i ringraziamenti si coglie l'occasione per porgere sinceri saluti.

.....

16-02-05 .....

Oggetto: Re: bozza
Data: Mon, 20 Dec 2004 11:32:47 +0100
Da: .....
A: .....

LA RINGRAZIO SENTITAMENTE , A RISENTIRCI
A PRESTO
CORDIALMENTE
.....

964 | 2004

----- Original Message -----
From: .....
To: .....
Sent: Monday, December 20, 2004 10:44 AM
Subject: bozza

>
>

IST. 912/04
(divisa)

Oggetto: Istanza.
Data: Sun, 30 Jan 2005 20:09:22 +0100
Da: .....
A: difensore.civico@provincia.padova.it, difciv@consiglio.regione.veneto.it
CC: .....

Ufficio del Difensor
Regione del Ven
Protocollo
N. 400
DATA 1-02-2005

AL SIGNOR PREFETTO DI PADOVA **30/1/2005**

AL DIFENSORE CIVICO DELLA PROV. DI PADOVA (*rif. pr. RB/CC 1748*)**<?xml:namespace prefix = o ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:office" />**

AL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE VENETO(*rif. pr.n. 5756/2004*)

E p.c. **AL SIGNOR .....** (*rif. pr. n. 26404/2004*)

Oggetto: Erronea applicazione nel territorio comunale di Rubano dell'art.31, comma 45 e seguenti, della Legge 23/12/98 n.448 e della L.R. 9/9/99 n.42 (art.3, comma c),art.4, comma 3),all.a) art.11)

Il sottoscritto ....., residente a Rubano ....., indirizzo e-mail ....., assegnatario di diritto di superficie nel suddetto Comune, **a nome proprio e dei Soci-condomini della Coop. Edilizia <?xml:namespace prefix = st1 ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:smarttags" />.....**, sita appunto in ....., in data 15/11/2004 inoltrava ai Destinatari della presente una richiesta di *sindacato di legittimità* in merito all'applicazione nel territorio comunale delle Leggi in oggetto, non essendo mai riuscita la Cooperativa medesima –in più di un anno- ad ottenere **una risposta scritta da parte dell'Amministrazione comunale** alle numerose istanze di chiarimento, nonchè a formale diffida ex L.241/90.

Solo a seguito dell'autorevole intervento interlocutorio dei Destinatari della presente, cui va il ringraziamento da parte di tutti i Soci-condomini, in questi giorni si è *finalmente* ottenuta dall'Amministrazione comunale una risposta "scritta". Non è quella attesa da mesi: si tratta infatti di risposta ***evasiva***, ***dai toni apodittici privi di fondamento giuridico.***

Prima di entrare nel merito degli assunti, si ripercorre brevemente l'*iter normativo/ procedurale* della questione sollevata, più compiutamente illustrata nella nota datata 15/11/2004, che costituisce parte integrante della presente:

-la Legge 448/98 ai commi 45, 47, 48 dell'art.31, dispone che i **"superficiari" assegnatari**

interpretazioni, illegittimità, eccesso di potere.

Nel frattempo –in attesa dell'approfondimento di cui sopra- *non sarebbe meglio che l'Amministrazione evitasse di mettere in agitazione i suoi cittadini asseverando autentiche* ***aberrazioni interpretative della legge,*** quali la dichiarazione sottoscritta dal Tecnico che, *se noi non si sottoscrivesse obbligatoriamente una "nuova convenzione"*, daremmo al Comune la possibilità di esercitare il diritto di prelazione sull'abitazione, nel caso di vendita della stessa prima dell'anno 2010 (*sic*) !?

No, no. Assolutamente no! Già oggi ***il diritto di prelazione non può essere esercitato*** da alcun comune del Veneto, proprio a seguito della L.R. 42 (art. 3 e 4 e art.11 dell'allegato); ma soprattutto non può essere esercitato qui a Rubano, visto che il Comune oltre al rispetto dovuto al dettato della Legge regionale n.42, è *impegnato a non esercitare il diritto di prelazione, avendo approvato in Consiglio comunale lo specifico atto n. 61 del 5/11/02.*

Questo già oggi; e *meraviglia che Sindaco, Giunta e Consiglio, non ricordino neppure quanto Loro stessi hanno approvato.*

Questo oggi. Successivamente poi all'acquisizione millesimale del terreno, il nostro *status* di proprietari non potrà che essere disciplinato nei termini e con i limiti fissati dall'art.832 CC. Perché tale è la finalità ed il tenore della L.448/98.

Pertanto, tenuta presente la volontà dell'Amministrazione comunale di non procedere con ***autotutela*** nei confronti dell'eccesso di potere configurato nella Del. 28/04, rinnoviamo la richiesta di un gradito **intervento del Prefetto,** *primo Garante della corretta applicazione delle Leggi della Repubblica in Provincia, nonchè Controllore attento sulla vita sociale delle Cooperative.*

Così come rinnoviamo i ringraziamenti ai due Organi Tutori, il **Difensore civico regionale e quello provinciale**, per il tempestivo intervento mirato al ripristino di corretti rapporti tra P.A. e Cittadini, e restiamo convinti che continueranno a seguire la questione Loro sottoposta fino alla definizione *giuridicamente corretta* che tutti auspichiamo.

L'occasione è gradita per inviare i migliori saluti.

A NOME PROPRIO E PER CONTO DELLA COOP. EDILIZIA .....

..... Rubano (PD)

.....

Nota indirizzata al Sindaco: Ai Condomini è dispiaciuto che la risposta del 9/12/2004 non sia stata a firma del Sindaco –*che pure è stato destinatario naturale dell'istanza del 15/11/2004 come delle precedenti*- come se **l'eccepita illegittimità per eccesso di potere di una delibera di Giunta**, e la conseguente **attuale nullità di tutti i Provvedimenti derivati** non fosse competenza di un Sindaco.

Noi riteniamo che qualsivoglia Sindaco, quale responsabile -assieme alla Giunta- delle ***politiche sociali ed***

Ref. 520/04 (divorzio) 3/2

.....
..... VERONA
☎ e Fax .....
Cell. .....
P. I.V.A.: .....

Vr 03-02-2005

ALLA C.A. dell'AVV.TO DOTT. .....

Ufficio del Difensore Civi
Regione del Veneto
Protocollo
N. 433
DATA 3-02-2005

Gent.mo Dott. .....,

in allegato quanto ricevuto dall'ufficio UNI RISCOSSIONI.

Questa mia è solo per ringraziarla del suo operato!

I principi nella vita contano ancora qualcosa e Lei ne è un fautore!

Ancora grazie!

Con Stima

.....

Buon Natale
e
Buon Anno
Che Dio abbia
sempre cura
di Lei
Grazie
.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 6258
DATA 24-12-2004

ifr. 942/04
(chiusa)

Ufficio Difensore Civico
Regione Veneto
Via Brenta Vecchia, n. 8
30172 Mestre - Venezia

Egr. Sig. Difensore Civico

E' con vero piacere che Le comunico che, a seguito del Suo prontissimo intervento presso il Sindaco del Comune di ....., lo stesso ha istantaneamente disposto la realizzazione di un parcheggio riservato ai portatori di handicap nelle immediate vicinanze della mia abitazione.

Mi permetto pertanto di estenderLe i miei più sentiti ringraziamenti per la Sua essenziale e risolutiva disponibilità, senza la quale probabilmente non saremmo riusciti ad ottenere il risultato a me tanto necessario.

A nome mio e di mio marito porgo inoltre a Lei e alla Sua famiglia i nostri più sinceri auguri di buone feste e di un felice Natale.

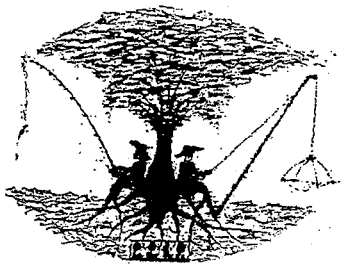
Con sincera gratitudine.

.....

....

.....
.....
.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 5986
DATA 13-12-04



'ST 928/.

10/1

Porto Viro 6-12-2004 /

A nome dei pescatori sportivi indipendenti polesani, ringrazio vivamente la sua persona, per la cortese sollecitudine con la quale si è fatta carico del nostro problema;
a dimostrazione di una sua sensibile attenzione, ed alta professionalità, al servizio dei diritti della cittadinanza

Colgo l'occasione per porgere i più distinti saluti.

.....

Oggetto: Re: rif sua e-mail del 12 10 04 elettrosmog
Data: Fri, 22 Oct 2004 17:23:32 +0200
Da: .....
Società: .....
A: .....

E' veramente difficile travare negli enti persone preparate e disponibili come Lei. A tutte le lettere ed e-mail inviate è stata, la Sua, l'unica risposta ricevuta. La ringrazio quindi moltissimo e spero che la sua telefonata possa smuovere la situazione.
Nella speranza di poterla contattare ancora in caso di neccessità, le auguro un buon fine settimana (e se è gia uscito dall'ufficio), buon lavoro.

.....
----- Original Message -----

From: .....
To: .....
Sent: Friday, October 22, 2004 1:35 PM
Subject: Re: rif sua e-mail del 12 10 04 elettrosmog

Ho già provato a mettermi in contatto con il comune, ma erano già andati via tutti.
Chiamerò lunedì mattina, per fornire loro, eventualmente, quanto ho dato a Lei, perché lo utilizzino, se ritengono, come motivazione d'un provvedimento di accoglimento.
Cordialità
.....

..... ha scritto:

AL DIFENSORE CIVICO REGIONALE DEL VENETO

ALL'UFFICIO DEL DOTT. .....

Io sottoscritto ..... residente a Soave (VR)
Chiedo al dott..... di archiviare la mia pratica riguardante la richiesta al comune di fotocopie di un immobile di proprietà,in quanto è già stato firmato un preliminare di vendita dell'immobile in oggetto, perciò non necessito più del suo intervento.
Voglio ringraziare il dott. ..... per la sua cortesia e tempestività nel risolvere i miei problemi.

TANTI SALUTI SOAVE:15-10-2004

.....

IST 121/04

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 4666
DATA 12-10-04

IST 856/04 24/1.

.....
.....
36015 SCHIO (Vicenza) Italia
Tel & Fax : .....
e-mail : .....

il 22.11.2004

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 5773
DATA 24-11-2004

Spett.le
Difesa Civica Regionale
Via della Brenta Vecchia, 8
30172 Venezia Mestre

alla cortese attenzione dell'avv. .....

Ogg. Mia richiesta della Carta di soggiorno a tempo indeterminato, prot. 821

Gentile Dottor .....,

Grazie al Vs. sollecito inviato alla Questura di Vicenza, ricevuto in copia, é arrivata ora la risposta positiva di cui copia allego alla presente.
Appena possibile seguiremo la procedura da loro richiesta per ottenere, finalmente, questa carta a tempo indeterminato. Nel caso delle difficoltà, non mancheremo di informarLa.
Cordiali saluti,

.....

Allegato : copia della lettera della Questura di Vicenza del 11/11/2004

IST 471/04 6/
MERC

.....
.....
36021 BARBARANO VICENTINO VI

Spettabile
.....
.....
.....
36100 VICENZA VI

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo
N. 5950
DATA 6-12-04

e p.c. Spettabile
UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
REGIONE VENETO
Via Brenta Vecchia, 8
30175 MESTRE VE

Oggetto: scarico acque piovane di via Ferretto e Serraglio - Barbarano Vicentino

In riferimento alla Vostra comunicazione del 01.07.2004 prot. n. 20373, Vi ringrazio per la sollecitudine con la quale avete dato corso nel mese di novembre all'intervento programmato e per la serietà e la professionalità dimostrate nel prendere in considerazione il problema in oggetto.

Come convenuto, sarà mia premura informare l'.... se nel futuro tale intervento potrà considerarsi risolutivo.

Colgo l'occasione per ringraziare, inoltre, il Difensore Civico Regionale per aver curato con solerzia e professionalità tutta l'istruttoria.

Con i più distinti saluti

Barbarano Vicentino, 27 novembre 2004

.....
.....

IST 496/04

M.C. "ALTO VICENTINO" Ass.ne No Profit
MOVIMENTO DEI CITTADINI PER I DIRITTI DEL MALATO (VR 0156 L.r. 40/93)
C/o CENTRO SOCIO CULTURALE + Stanza n° 5 (1° piano) – P.le A. Moro – ZANE' (Vi)
Orario ufficio: su appuntamento telefonico (0445-621229 o 0445-334422)
e-mail: ..... C.F. 93049280238 Fax 0445-621229

MOVIMENTO DEI CITTADINI - Sede Nazionale – Via Massimo D'Azeglio, 27/a - 37123 VERONA
Tel.: 045/8000200 – Fax: 045/8038077 e-mail: movcit@tin.it Internet: http://spacc.tin.it/salute/giorighe

Prt0406045

Fax 041- 5042372

Marano Vic.no, 24/06/04 Raccomandata R.R.

Egr. Sig.
.....
Via Brenta vecchia, 8
30175 – MESTRE (Venezia)

Cort. Att.ne Dott. .....

OGGETTO: Comune di Brogliano
Richiesta ai famigliari di partecipazione al pagamento della retta per non autosufficienti ultra65

Abbiamo ricevuto la preg. Vs. prot. 2562 e Vi ringraziamo.

Facendo seguito alla telefonata odierna con il gent.mo e cortese dott. ....., in allegato Le trasmettiamo copia della lettera inviata dal Comune di Brogliano dove chiede la documentazione DSU e ISEE del padre ..... e delle figlie.

Pensiamo che il Sindaco, l'Assessore al Sociale, il Segretario e l'Assistente Sociale non abbiano ancora capito e non vogliano capire che non possono chiedere la compartecipazione alle spese alle figlie che non vivono con il padre.

Alleghiamo pure copia della lettera, che come da Sue istruzioni, è stata spedita al Comune di Brogliano in risposta alla loro richiesta.

Ringraziamo per la Sua cortese collaborazione e porgiamo cordiali saluti.

Il presidente

.....

M.C. .....
C/o .....
Via .....
36035 MARANO Vicentino (VI)

All.3

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 3194
DATA 23-6-04

CORRISPONDENZA E FAX a
.....– MARANO VIC.NO (Vi)
.....

Istanza 645/04

..... – 37131 VERONA – Tel. .....

Verona, 22 luglio 2004

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo N. 3556
DATA 26-07-2004

Egregio Signore,
Avv. .....
DIFENSORE CIVICO REGIONALE
Via della Brenta Vecchia n. 8
30171 MESTRE/VENEZIA

Pratica trasmessaVi da:
Difensore Civico del Comune di Verona con suo Prot. N. 355/04 del 16 giugno 2004.
Avente per Oggetto:
Reclamo, richiesta informazioni, richiesta correzione intestazione.

Mi riferisco alle telefonate intercorse nelle scorse settimane con l'egregio e cortese Vostro dott. .....

Anzitutto desidero ringraziare per la sollecita e illuminata assistenza che il predetto Vostro collaboratore mi ha fornito in merito a quanto indicato a margine, relativamente a una mia richiesta all'Agenzia del Territorio – Ufficio Provinciale di Verona.

Ciò premesso, Vi informo che la detta Agenzia del Territorio, con lettera dell'8 luglio corrente, lettera pervenutami lo scorso venerdì, mi ha scritto quanto segue:

"OGGETTO: Istanza prot.VR132024 del 04/05/2004.-
"Comune di Verona.-
"Si comunica che la richiesta segnalata con l'istanza sopraccitata è stata regolarmente eseguita.
"P/IL DIRETTORE
"Dott. Ing. .....
"IL FUNZIONARIO DELEGATO
"(.....)

Con rinnovati ringraziamenti, da estendere anche al Difensore Civico del Comune di Verona, e i migliori auguri per la Vostra benemerita attività, Vi porgo i miei più deferenti saluti.

.....

Mitt. .....
.....
37028 ROVERÈ V.se (VR)

Ufficio del Difensore Ci
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2944
DATA 11-06-0

CONSORZIO PRO LOCO LESSINIA
PRO LOCO DI S. ROCCO DI PIEGARA
Le colline che circondano S. Rocco (E. Bonomi)

Egregio dott. .....,
finalmente ho avuto conferma dell'avvenuta
concessione della residenza da parte del Comune
di Roverè Vse
Desidero ringraziarLa ancora una volta per
il Suo sollecito e cortese intervento che
ha sbloccato una situazione di inspiegabile
stallo. Con l'occasione, voglia, gentile dott. .....,
gradire i miei più cordiali e distinti saluti.

S. Rocco di Piegara, 6/6/04

.....





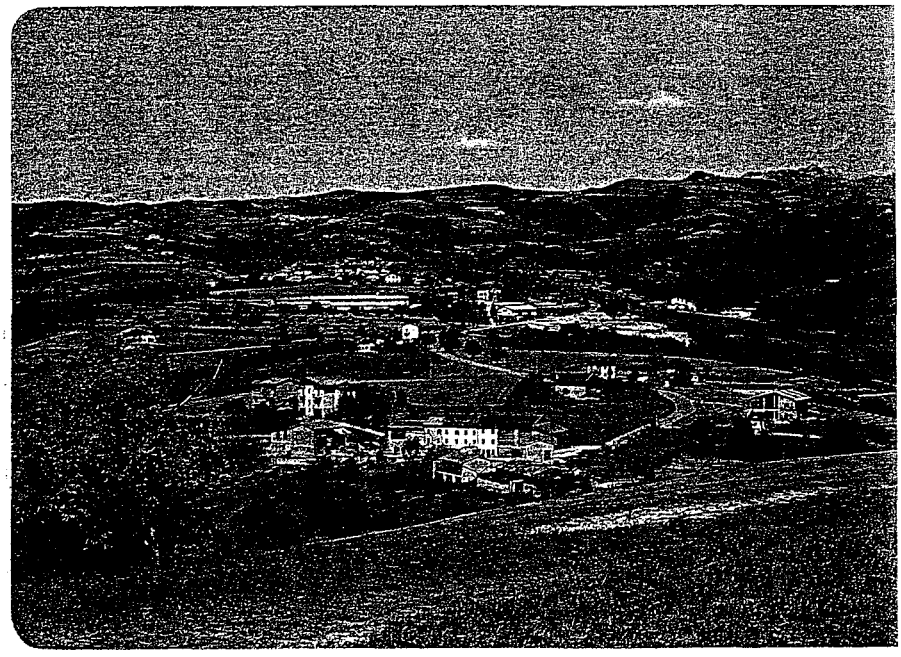
Esempio dott.

.....

c/o UFFICIO DEL DIFENSORE
CIVICO DEL VENETO

via Brenta Vecchia n. 8

30175 VENEZIA-MESTRE



1479/04

71

COMUNE di .....

Provincia di Verona
UFFICIO SEGRETERIA
.....
Tel. .....
Fax .....
P.IVA .....
E-MAIL: .....

Prot. n° 6124
....., lì 25.05.2004
Ns. rif. lett 04-36

OGGETTO: RINGRAZIAMENTI.

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2812
DATA 1-06-2004

AL CONSIGLIO REGIONALE
DEL VENETO
DIFENSORE CIVICO
Via Brenta Vecchia, 8

30175 – VENEZIA-MESTRE

A seguito della Sua nota di cui al riferimento ed all'oggetto, mi sento in dovere di ringraziarLa per averci dato una risposta chiara su una problematica di estrema delicatezza.

E' nostro impegno di cercare comunque una soluzione in positivo delle richieste dell'Ing. ..... avendo comunque presente il contenuto della Sua nota surrichiamata.

Colgo l'occasione per porgerLe i miei più distinti saluti.

.....
.....

Padova, 15 marzo 2004

.....
.....
Alla C. A. del .....
.....
35100 Padova

Al Difensore Civico Regionale
Via Breda Vecchia n. 8
c.a.p 30175 Venezia Mestre
Alla C.A. del Dottor .....

Oggetto: Ringraziamenti e comunicazione esito.

Il sottoscritto ....., ringrazia pubblicamente tutti coloro che hanno preso a cuore la vicenda personale del sottoscritto, fra cui può annoverare lo ..... ed il Difensore Civico Regionale.

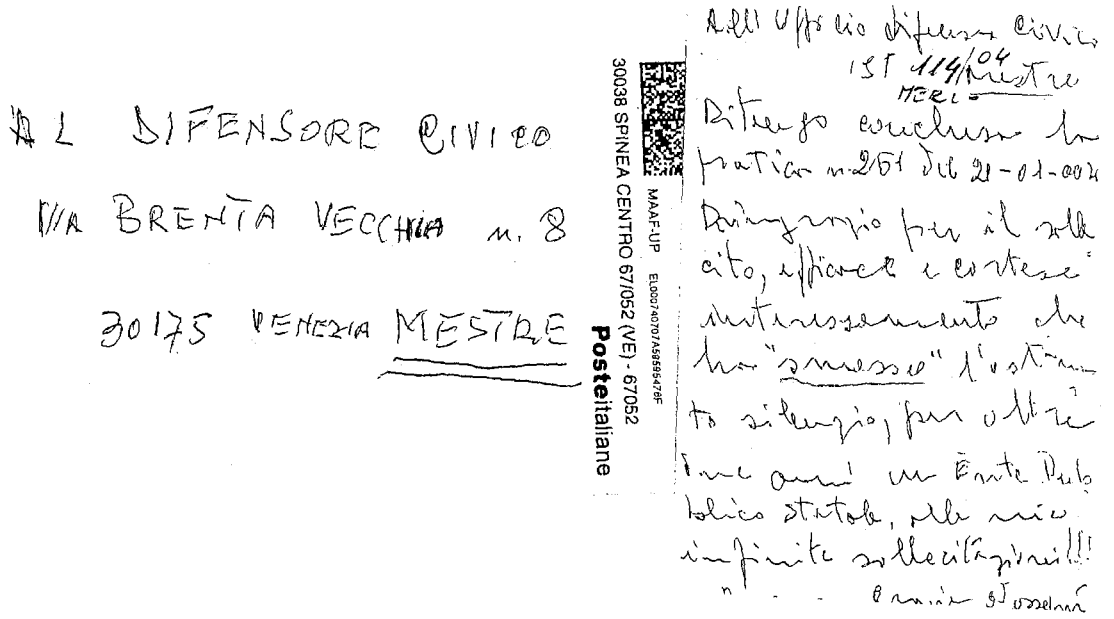
Come da accordi telefonici intercorsi trasmette la copia del provvedimento con cui il C.S.A. di Padova ha accolto quanto deciso dal Giudice del Lavoro del Tribunale di Padova.

.....

Distinti saluti.

Per comunicazioni
.....
.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1387
DATA 18-03-04



AL DIFENSORE CIVICO
V/A BRENTA VECCHIA n. 8
30175 VENEZIA MESTRE

30038 SPINEA CENTRO 67/052 (VE) - 67052
Posteitaliane

All'Ufficio difesa civica
IST 114/04 Mestre
MERC
Ritengo conclusa la pratica n. 251 del 21-01-004
Dunque per il solle cito, efficace e cortese intervento che ha "smosso" l'ostinato silenzio, per altre invero anni un Ente Pubblico statale, alla mia infinite sollecitazioni!!!
Grazie di cuore

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2455
DATA 14-5-04

17

Venezia 17 marzo 2004

.....
.....
30124 Venezia
Tel.....

ALL'ATTENZIONE DEL DOTT. ..... DIFENSORE CIVICO.

Ringraziandola per il suo interessamento e per il buon esito della pratica con prot. 1197 attinente a mio figlio l'alluno ....., desidero dirle che sarà mio dovere tenerla informata se si verificheranno eventualmente ulteriori cambiamenti da parte della sua insegnante, come da accordi presi.
Cordiali saluti.

.....

.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo
N. 1388
DATA 18-03-04

Istanza 507/02 8

Spett.le Consiglio Reg. Veneto
Il Difensore Civico
Via Brenta Vecchia, 1
MESTRE - VENEZIA

Oggetto: Protocollo 2095 dd. 2002.

La sottoscritta Sig.ra ..... in seguito all'istanza da me presentata al Vs/ funzionario Dr ..... è a ringraziare vivamente per l'interessamento dimostrato realmente e a informarVi che finalmente la pratica all'oggetto (richiesta accompagnatoria) si è risolta positivamente.

Tengo a precisare che già dal primo colloquio con il Vs/ Dr. ..... mi sono resa conto che di qualsiasi problema si presentasse, questi veniva preso veramente in considerazione quasi fosse un caso personale il che mi ha impressionato e fatto riredere su altre "situazioni".

Quanto sopra lo considero un dovere e con piacere porgo distinti saluti.

.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1228
DATA 04-03-02

7/11/03

1/

Spett. DIFENSORE CIVICO REGIONALE
Via Brenta Vecchia 8
30171 Mestre (VE)

OGGETTO: ringraziamenti; richiesta dispositivo.

In riferimento alla nostra richiesta di intervento del 17-07-03, vostro protocollo 2437, relativa all'impossibilità di accesso ai documenti amministrativi, conclusasi favorevolmente in tempi brevissimi, vorremmo esprimere i nostri più sentiti ringraziamenti, non solo per la tempestività ma anche per la competenza dimostrata.

Con l'occasione chiediamo, se possibile, di avere un dispositivo scritto attestante che l'Amministrazione comunale impedendoci l'accesso ai documenti commetteva di fatto una violazione alle norme vigenti in materia.

Ringraziamo per la sempre sollecita e competente disponibilità e porgiamo i nostri più cordiali e distinti saluti.

I consiglieri comunali di minoranza del Comune di .....

....
....

.....
.....
.....

.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1110
DATA 01-03-04

651/03

.....
.....
31022 Preganziol (TV)
.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 4369
DATA 15-12-2003

Ufficio del Difensore Civico
Via Brenta Vecchia, 8
30175 MESTRE (VE)
FAX 0415042372

....., 9 dicembre 2003

Alla c.a. .....

In riferimento al ricorso prodotto in data 7 ottobre 2003 per comunicare che il 4 dicembre 2003 è stata rilasciata copia dei documenti richiesti anche a seguito e per effetto dell'intervento del Vs. Ufficio.

Per l'attività meritevole di Codesta Difesa Civica Regionale rimane da ringraziare e porgere i migliori saluti.

.....

.....

180/04 19

Spett. Dott. ..... via brenta
vecchia n8 30175 (VE)

.....
.....
TEL.....

DOTT.....:vi allego copia dei documenti,compresa quella che ho mandata al Sindaco di .....
Vi ringrazio di tutto quello che state facendo per me ,e' i miei ragazzi,non ho parole per un uomo grande sia di Cuore,che di animo,che Dio vi benedica a voi e' la vostra famiglia.
Spero che questo mio calvario finisca al piu' presto,senza il vostro aiuto non avrei raggiunto nessun risultato,non credovo che le istituzioni mettevano persone cosi premurose,e' attenti hai problemi per il prossimo.
Vi saluto di vero Cuore .....

LI 17-02-2004

FIRMA
.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto	
Protocollo	
N.	975
DATA	20-02-04

POSTEITALIANE - VENEZIARECAPITOMESTRE¶

ZCZC VEB215 T 433571 188/QA
IGVE CO IGVE 005
30100 VENEZIAFONO 5 21 1939

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1279
DATA 23-05-2002

DOTT. ..... (B215)
VIA BRENTA VECCHIA 8
30175 MESTRE

291/2002

CON VIVISSIMA GRATITUDINE
.....

MITTENTE:
.....
.....
30030 CHIRIGNAGO

21/05 19.45

NNNN

UNIVERSITÀ
CA' FOSCARI
VENEZIA

UFFICIO SPECIALE
RELAZIONI CON IL
PUBBLICO

Prot. n. 18899

Venezia, 16 luglio 2003

Preg.mo sig.
Difensore Civico
Avv. Vittorio Bottoli
Via Brenta Vecchia, 8
30175 Mestre (VE)

OGGETTO: Laurea studentessa .....

Gentile Difensore Civico,

con la presente desidero ringraziarLa per l'attività svolta dal Suo Ufficio relativamente al caso di ....., la studentessa di Cà Foscari che chiedeva di potersi laureare anticipatamente.

La questione sottoposta al Senato Accademico del 15.7.2003 ha avuto esito positivo anche in forza della Sua nota del 24.6.u.s.

In particolare desidero evidenziare la sollecitudine e la competenza del Suo collaboratore dott. .....: l'apporto dallo stesso offerto in queste settimane è stato decisivo per giungere ad un risultato di mediazione che, ritengo, costituisca l'essenza comune del nostro lavoro.

Cordiali saluti

Il Difensore degli
Studenti
avv. .....

.....

tel. 041 2348323
fax 041 2348120
urp@unive.it

CA' FOSCARI
Dorsoduro, 3246
30123 VENEZIA

COD. FISC. 80007720271

Copia data a

Ist. 298/03

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2472
DATA 5-8-2003

.....
.....
30020 Bibione VE
fax/tel .....
cell .....

copertina fax

A: Dott. ..... Fax: .....

Da: ..... Data: 01/08/03

Ogg.: ..... Pagine: 10 inclusa copertina

Gentile Dottor ....

le invio copia degli articoli apparsi nei quotidiani a testimoniare che il Comune di ..... ha deciso di approfondire la questione in merito alla sua esclusione all'iter della procedura V.I.A. e voglio per ciò ringraziare il Difensore Civico e Lei per il prezioso contributo

le invio anche la trasmissione del decreto di inchiesta pubblica per la centrale da parte del Ministero dell'Ambiente in data 23 maggio 2001 e in riferimento ad esso mi chiedo come mai la Prefettura di Venezia, d'intesa con il Presidente dell'inchiesta pubblica, Dott. ....., non ha interrogato il nostro Comune al fine di assicurare il buon svolgimento dell'inchiesta promuovendo appunto le opportune iniziative;

Inoltre, mi chiedo il perché dell'esclusione del Comune di .... a partecipare alla Commissione Tecnica Regionale del Veneto;

Infine, facendo riferimento alla nota ricevuta dal Ministero dell'Ambiente e da lei inviatami, mi chiedo perché il Ministero dell'Ambiente non fa riferimento alla possibilità di un

4/1

Al Difensore Civico c/o la Regione Veneto
Avv. .....
Via Brenta Vecchia, n. 8, 30175 – Mestre (VE)

Oggetto: Esercizio del diritto di accesso in attuazione della legge 421/1990.

Desidero esprimere il mio ringraziamento per l'attenzione rivolta al problema che avevo esposto nella mia precedente missiva del 30 giugno c.a.

Devo peraltro aggiungere che il regolamento di condominio, oggetto della mia richiesta, mi è stato consegnato dall'ATER nella persona dell'Arch. ..... in una riunione condominiale, svoltasi il 18 luglio '03 presso la sede dell'Azienda a Venezia.

...Con un certo garbo, devo dire, e con aria di assoluta casualità, senza riferimento alcuno alla mia lettera.

Mi permetto di dubitare che tanta tempestiva disponibilità sia effettivamente dovuta al caso e non ad una precisa legge dello Stato, che ha saputo porre un freno a possibili prevaricazioni da parte di certa Pubblica Amministrazione a danno del Cittadino.

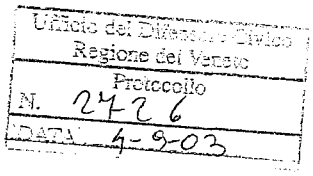
Augurando a Lei e ai Suoi Collaboratori buon lavoro, invio cordiali saluti.

.....
.....
.....
30010 – San Pietro in Volta
(VENEZIA)

Venezia, 1 Agosto 2003

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2471
DATA 5-8-2003

IST. 535/2003 2/4



Al Difensore Civico Dott .....

Mestre ,02/09/2003

OGGETTO: Invio copia nulla osta.

Gentilissimo Dott, ..., le invio come richiestami la copia del nulla osta per l'iscrizione di mia figlia alla scuola privata finalmente concessami dal Dott .....

Volevo cogliere l'occasione anche per ringraziarla dell'aiuto datomi e della gentilezza riservatami da lei e dalla sua collaboratrice Sig. .....

Distinti Saluti.

.....

.....

15 Lug 03 22

...ensore Civico
...gione del Veneto
Protocollo
N. 9919
DATA 22-09-2003

Montebelluna, 16.09.03

Alla c.a. Difensore Civico
Regione Veneto

p.c. Dott. .....

Desidero con la presente, sentitamente ed al di là di ogni obbligo di cortesia, ringraziarLa anche a nome della famiglia ....., per il prezioso contributo ricevuto nel difficile momento seguente la fine dello scorso anno scolastico, contributo che ha determinato la possibilità di ottenere per la nostra ..... prove suppletive ai fini di una nuova valutazione.

In particolare desidero ricordare la professionalità e la squisita cortesia del dott. .....che ha seguito personalmente l'intero iter del ricorso in argomento.

Oggi, da cittadino, mi sento rassicurato sia dall'aver conosciuto ruolo e funzioni del Difensore Civico, sia dalla circostanza che compiti così importanti e delicati siano affidati a funzionari di questo spessore.

RinnovandoLe i miei più sentiti ringraziamenti, Le porgo distinti saluti.

.....
.....

Gent.mo Dr. .....

Le invio in copia di questo promemoria. Grazie di avermi distolto dall'idea di "insultare. Difficile. Leggo le poesie, quando ho tempo. Spero di incontrarla presto. Cordiali saluti

.....

P.S. Buon lavoro

S - Decreto di P. 99.10.03

.....

Brividi di mare

Al Dott. .....
con simpatia e gratitudine

.....

Supernova

Nuova lettera
il

Alla Cortese attenzione del Difensore Civico
Regione Veneto

Con la presente intendo ringraziare anticipatamente **il Dott. .....** per la correttezza e per la disponibilità dimostrate, nella breve telefonata intercorsa.
Allego tutta la documentazione, da Voi richiestami, cioè contratto e risposta fornita dal Provveditorato agli Studi di Venezia.
Per me è importante sapere se il contratto deve essere prolungato fino al **31 Agosto**, e quindi se sono state violate norme di legge, attraverso una interpretazione del tutto discrezionale delle medesime, in questo caso affido pienamente a Voi la tutela dei miei diritti, in caso contrario Vi ringrazio ancora una volta per la **Vostra Professionalità.** Grazie.

Il mio recapito telefonico è. .....

Mestre 27 Marzo 2003 **In fede**

.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo
N. 916
DATA 4-4-2003

Rilevata a mano il 27-03 | pror. il 4/4
e in copia il 7-4.

.....
.....
37100 VERONA
Tel. Casa .....

Telefax del 30/04/2003
Pag.03 (inclusa la presente)
(.....)

Alla cortese att.ne del Dott. ..... ist. 85/2003

Come da accordi unisco in allegato lettera dell' ULSS 20 di Verona del 04/04/03.

Nel ringraziarla per la sua disponibilità e cortesia porgo distinti saluti.

.....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1246
DATA 5-05-2003

Mestre 19/5/03

Egregio Dott. .....

Nuova istanza

Vorrei fornirvi di tutto rilevanza, per la tempestività offertami per la pratica sui di cui oggetto.

La Risposta sella per negativa, nella toglie che la richiesta di Voler trasferire i miei diritti compromette la efficacia del Vostro ufficio.

Detto questo, mi scuserà se mi affretto per poter sottoporle un'altra pratica.

Ho avuto dei danni alla mia auto in 6 luglio 199 Comune di Marcon - L'importo che ho dovuto sborsare a quel tempo mi è stato di € 3.087,09 IVA compresa al 20% - Una legge Regionale del 30 gennaio 1997 N21, recepisce questi interventi a favore delle popolazioni colpite da calamità.

Ho fatto tutto quanto dal fare Civile mi è stato chiesto.

Con lettera del 24/1/03 mi notificano che sono stato escluso per i motivi elencati in allegato della lettera. Mi domando: Se l'importo minimo ammesso è di € 2.000.000 (Art 3 c.o 1 lett. c) perché sono stato escluso?

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1508
DATA 26-05-2003

268/2003

Ufficio del Difensore Civico
Regione Veneto
Protocollo
N. 1672
DATA 9-06-2003

Ill.mo Signor
.....
Difensore Civico regionale
p.c. dr. .....
Venezia Mestre

Ill.mi Signori

desidero esprimere alle S.V. i miei più sentiti ringraziamenti per la soccecitudine e il cortesissimo " aiuto" prestatomi: questo Vs modo di procedere mi sta dando nuovamente fiducia nell'istituzioni.
Grazie di cuore e perdonatemi se continuerà il mio carteggio ma,purtroppo,il "tutto" necessita di chiarimento.Grazie ancora e distinti saluti

.....

Treviso, 6 giugno 2003

IN. 289/03

Spettabile
Ufficio del Difensore Civico
c.a. dr. .....
Via Brenta Vecchia, 8
30175 Venezia Mestre

OGGETTO: .....

Vogliamo esprimere a Lei a al Suoi collaboratori un sincero ringraziamento per l'attenzione, la disponibilità e la professionalità con le quali è stato affrontato l'argomento che ci riguardava e che aveva ormai minato la nostra salute psicofisica.

La nota del 22 maggio, inviataci per conoscenza, ci ha permesso di ritrovare la tranquillità che sembrava ormai perduta e ha riconfermato la nostra fiducia nelle istituzioni.

Ancora un grazie di cuore,

.....

.....

.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo
N. 1700
DATA 11-06-2003

Spett.le .....
Difensore Civico della Regione Veneto
VE/MESTRE

Io sottoscritto ....., nato a ..... e residente a ..... con la presente desidero ringraziarla per il suo tempestivo interessamento.
Subito dopo la telefonata a Lei fatta, ho scritto, e mi hanno richiesto la documentazione relativa alla situazione mia e di mia moglie.
A seguito di questo, sono stato affidato al Dott. ....., che si è prestato molto per risolvere il problema del collocamento di mia moglie presso la struttura R.S.A. di Stra.
Da mesi cercavo, con tutti i mezzi a mia disposizione, di poterla inserire in quel centro, senza successo.
Mia moglie ....., ha avuto un ictus cerebrale molto grave, a seguito di ciò, è rimasta afasica e paralizzata al braccio e alla gamba dx. E' stata ricoverata al ...., in ..... e per otto mesi circa, è stata degente della .....
Ogni tre mesi sorgeva il problema della dimissione, ma non sapendo dove portarla, chiedevo una proroga e questo per varie volte. Tale situazione, ha messo a dura prova la mia situazione cardiaca, in quanto ho una cardiopatia in fibrillazione striale ad alto rischio, non ce la facevo più, per questo ho chiesto il suo aiuto ed è per questo che La ringrazio ancora, per il prezioso aiuto che mi ha dato.

Le porgo i sensi della mia più profonda stima.

.....

Mira, 24/03/2003

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 18
DATA 7-01-2003

Agordo, 30 dicembre 2002

Egregio dott. .....

452/02 (civ)

Desidero esprimere il mio ringraziamento e la mia gratitudine per il positivo risultato del ricorso relativo al pagamento della retta di degenza di mia sorella ....., presso la struttura polifunzionale 1 dell'USL N^1 di Agordo, prov. di BL. area psichiatrica.

A proposito, vorrei segnalare la grande disponibilità e cortesia del dott. Roberto Merlo, che ha seguito personalmente il caso.
Avendo avuto vari contatti telefonici con Lui, ho sempre trovato capacità di ascolto e viva partecipazione al problema.

Mi congratulo ancora con il Vostro Ufficio e colgo l'occasione per augurarLe un sereno Anno Nuovo.

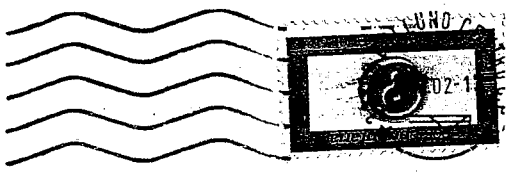
.....
.....
32021-AGORDO (BL)

.....

Agordo - S. Natale 2002

Grata e riconoscente
per la sua disponibilità -
ringrazio ed auguro
liete festività -

.....



Gent. Dott. .....
UFFICIO DIFENSORE
CIVICO REGIONALE
VIA DELLA BRENTA VEC
30175 VENEZIA - TR



All'attenzione del dr .....

io e mia madre siamo estremamente gr.
a Lei ed al suo staff per l'alta
umanità e valore dimostrati nella
risoluzione del nostro problema.
Magari la gente conoscesse meglio
il difensore civico!

.....

.....

Ufficio del Difensore Civico Regione del Veneto
Protocollo
N. 782
DATA 25-3-2003

IBT 622/02

647/2002

.....
.....
36070 BROGLIANO VI

RACCOMANDATA A.R.

Egregio Signor
Difensore Civico Regionale
.....
Via Brenta Vecchia 8
30175 MESTRE VE

Ufficio Difensore Civico
Veneto
N. 2971
DATA 6-12-2002

E p.c. M.C. "ALTO VICENTINO" - Marano
Movimento per i diritti del cittadino

Brogliano 29.11.2002

OGGETTO : INTEGRAZIONE RETTA SIG. .....

Abbiamo ricevuto per conoscenza copia di quanto avete risposto al Sindaco del Comune di Brogliano e sentitamente ringraziamo.

Abbiamo anche ricevuto per conoscenza copia della risposta inviataLe e per chiarire un po' la situazione Le alleghiamo :

- copia della lettera inviata il 29.11.2002 al Sindaco di Brogliano
- copia della nostra lettera inviata il 23.05.02 istanza di richiesta intervento al Comune di Brogliano
- copia della lettera inviata al Comune di Brogliano ed al Direttore di Villa Serena
- copia della lettera di risposta del Comune di Brogliano alle ns. del 23 e 24.05.02
- copia della nostra risposta del 12.06.02 al Comune di Brogliano.

Nel Luglio 2002 ho poi avuto l'incontro con l'assistente sociale del Comune di Brogliano che mi ha fatto la proposta di intervenire per un terzo di E 400 e gli altri due terzi dovevano essere a carico mio e di mia sorella, che però non abbiamo accettato.

Poi la cosa è stata lasciata morta in attesa di trovare un posto per mio padre in altra struttura di costo inferiore, cosa che purtroppo fino alla data odierna non è avvenuta per mancanza di posto; sinceramente non so quali impegni il Comune confermi con la sua lettera del 18.11.02.

Quanto sopra solo ed esclusivamente per chiarire la nostra posizione diversa da quanto asserito nella lettera del 18.11.02.
Ringrazio fin d'ora e porgo cordiali saluti.

.....

.....

A

Ill.mo Signor
Dr.....
Ufficio del Difensore Civico Regionale
Mestre Venezia

Ill.mo Dr. ....., ho spedito la dichiarazione dell'avvenuto esame di ..... perché così ho ritenuto si dovesse fare.
Ringraziando per la sempre gentilissima disponibilità La saluto pregandola di porgere i miei ringraziamenti anche al Dr. .....

.....

San Donà di Piave 3 luglio 2003

Padova 8/7/2003

9.7

Alla Corte dei Conti

334/2003
Merlo

del Dott. .....

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 2126
DATA 10-7-03

Con ogni ossequio,

Le invio copia della lettera del Ministero della Difesa datata 20/6/2003, con la quale mi viene comunicato che il decreto di riliquidazione è stato trasmesso alla Corte dei Conti per la registrazione e il successivo invio all'INPDAP di Padova per il pagamento.

Le sarei grato se Vorrà inviarmi copia della lettera di sollecito che Lei avrebbe dovuto inviare al Ministero della Difesa.

La ringrazio per la Sua cortese disponibilità che mi ha sempre dimostrato.

Cordialmente la saluto

.....

S. Dona 9-7-2003

Gent.mo On. .....

eccoli i CD promessi: siamo distanti mi pare anni luce dagli altri ma sono sicura Le piaceranno! Le allego anche la copia delle lettere di risposta al 2° articolo - Posso chiederLe di allegarlo al mio fascicolo? O devo fare qualcosa di ufficiale? Mi scriva Lei con Mi riportano notizie (ma quali?) dal segretario politico e dell'On. ..... - lo diamo in settimana - Per il resto sottoscrivo ma non credo che Battelli stia dormendo - ... aspetto i verbali che ho le carte zoppe non vedo mai

Le saluto con tanta simpatia e La ringrazio fin d'ora sempre con gentilezza con Mia

.....

Ve 16.07.2003

All Consiglio Regionale
Del Veneto
Alla cortese Attenzione
Dott. Avvocato .....

Sono la figlia della Sig. .....
Le scrivo per ringraziarla per tutto quello
che avete fatto per la mia mamma.
Finalmente, dopo lunghe fatiche, Ho ricevuto
il contributo dal Comune Veneto, per
poter pagare le spese della degenza in R.S.A
del ....., come promesso Ho già
mandato i soldi all' U.S.L 12 Ve.
Non Ho parole per descrivere la mia felicità
e la mia riconoscenza per il vostro operato
non dimenticherò quello che avete fatto per me
e la mamma.
Allego copia dei soldi ricevuti

Grazie .....

.....

Tel .....

.....

30.121

Consiglio regionale del Veneto
A 21 MARZO 2005 PROT. 0002712
cr veneto aoo-crv spc

DIF. CIVICO

COMUNE DI SELVA DI CADORE

Prot. n. 1916

Selva di Cadore 14 marzo 2005

103/05

Spett.le
UFFICIO DI PRESIDENZA
del Consiglio regionale del Veneto
c.a. dott. .....
Palazzo Ferro Fini
Via XXII Marzo, 2322
30124 Venezia S. Marco

Posta prioritaria

OGGETTO: Intervento del Difensore civico regionale ai sensi dell'articolo 7 comma 3° della Legge R. Veneto n.28 del 06.061988.

Ufficio del Difensore Civico
Regione del Veneto
Protocollo
N. 1093
DATA 22-3-2005

Con riferimento alla nota con prot. 874/0903.2004, in risposta a Ns. istanza del 25.02.2.005/prot.1351, questa Amministrazione intende ringraziare il Difensore civico regionale, Avv. ....., ed il funzionario regionale dott. ....., per la tempestività del parere espresso e per la professionalità in esso dimostrata, apprezzando particolarmente lo spirito di collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni dimostrato.

Contando su di un proficuo rapporto di collaborazione anche per il futuro, si porgono distinti saluti.

Il Sindaco
rag. .....
.....

Sede Legale: Piazza s.Lorenzo, 2 - Codice Fiscale/Partita I.V.A. 00207470253 – Tel. 0437-720100 (centralino) Fax 0437-720401
e-mail: segretario.selva@agordino.bl.it



.....

Spazzacamino e Tecnico Fumista

Tel. ..... *Cell.* .....

..... – *VERONA*

e-mail .....

Prevenzione avvelenamenti da monossido e incendi canne fumarie

Soluzioni per tutti i problemi relativi agli impianti fumari

Verona, lì 18-07-05

Spett.le

Difensore Civico

Alla C. A. di .....

Via degli Alpini,11

Tel. / Fax .....

Verona

PAGINE INVIATE COMPRESA LA PRESENTE N° 1

OGGETTO: Prolungamento inabilita temporanea per infortunio (INAIL)

Desidero ringraziarVi per la rapidità e concretezza del vostro intervento, e al contempo informarVi che, come risultava dagli esiti delle visite fisiatriche, e non ostante quanto paventato dalla dott.sa ....., l'inabilità temporanea è stata prolungata fino al 02-08-'05.

Sono stato "ricevuto" (come al solito non visitato) da un altro dottore il quale ha letto gli esiti delle ultime 2 visite specialistiche ed ha prolungato il periodo di inabilità al lavoro senza accennare a problemi di valutazioni legate al tipo di attività svolta.

Se me lo permettete Vi terrò aggiornati sugli esiti della prossima visita.

Rimanendo in attesa di un Vostro cortese riscontro, porgo distinti saluti.

COMUNE DI VERONA
UFF. DIFENSORE CIVICO
2 0 LUG. 2005
PI... S. N° .....

.....

.....

PAGINA BIANCA

Università degli studi di Padova

Centro interdipartimentale
di ricerca e servizi
sui diritti della persona e dei popoli

RAPPORTO DI RICERCA

L'AZIONE DELLA DIFESA CIVICA DELLA REGIONE DEL VENETO: ANALISI DELLA CASISTICA

ANNO DI RIFERIMENTO: 2004

A cura di: Mariella Mazzucchelli – Stefano Piazza

Venezia – Padova, *giugno 2005*

PAGINA BIANCA

Indice

Introduzione

Il contesto progettuale tra finalità di carattere generale ed obiettivi specifici .....

1. Le finalità di carattere generale .....

2. Gli obiettivi specifici della ricerca .....

Parte I

L'organizzazione della ricerca .....

1. Gli aspetti progettuali.
   L'articolazione nelle diverse fasi .....

2. Il metodo di indagine .....

   2a. Arco diacronico prescelto .....

   2b. Individuazione dei settori di intervento .....

   2c. Ideazione di uno "schema analitico-tipo" .....

Parte II

Note conclusive .....

1. La valenza della ricerca .....

   1a. Il rapporto di ricerca e la relazione annuale sull'attività della Difesa civica: tipologie non interscambiabili .....

   1b. Originalità del rapporto di ricerca .....

2. Indicazioni emergenti .....

3. Prospettive future .....

3a. Indagine sull'evoluzione dell'azione della Difesa civica .....

3b. Difesa civica e tecniche di tutela dei diritti umani .....

Parte III

Allegati .....

Schede-campione relative alla casistica esaminata raggruppate nei seguenti ambiti di azione della Difesa civica regionale del Veneto:

- istruzione e diritto allo studio .....
- formazione professionale .....
- sanità e sociale .....
- urbanistica e pianificazione territoriale .....
- ambiente .....
- trasporti .....
- residenza - immigrazione – soggiorno .....
- tributi .....
- accesso agli atti .....
- controllo sulla legittimità degli atti .....

Tavole sinottiche riepilogative .....

Introduzione

Il contesto progettuale tra finalità di carattere generale ed obiettivi specifici.

La ricerca illustrata in questo rapporto, riferita all'anno 2004 di attività della Difesa civica della Regione del Veneto, impone, *in primis*, alcune osservazioni introduttive volte a mettere in luce il contesto progettuale in cui la stessa è stata ideata e realizzata.

1. Le finalità di carattere generale.

Questa ricerca si colloca tra le attività contemplate in un progetto di più ampio respiro destinato alla promozione ed alla implementazione di una cultura della Difesa civica e della sua azione nel nostro sistema, oggetto della Convenzione intercorsa tra l'Ufficio della Difesa civica della Regione del Veneto ed il Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova.

Il Difensore civico della Regione del Veneto, investito in base alla Legge regionale istitutiva (L.R. 28, 6 giugno 1988) della tutela degli interessi e diritti dei cittadini a fronte di casi di abusi o disfunzioni della Pubblica Amministrazione, è chiamato, infatti, a svolgere anche un'azione di promozione ed informazione dell'attività svolta,

adottando tutte quelle iniziative che risultino adeguate a promuovere una corretta conoscenza dei profili di questa Istituzione ed un'adeguata informazione sull'attività che le è propria.

L'azione quotidiana a tutela del cittadino e l'attività di informazione ed implementazione di una cultura della Difesa civica sia nei confronti del cittadino che delle Istituzioni, rappresentano due aspetti diversi di un unico contesto operativo e contribuiscono a definire, nello stesso tempo, i tratti identificativi di questa Istituzione.

Sotto il profilo teleologico generale, questa ricerca si propone di indagare l'efficacia dell'azione della Difesa civica regionale, anche sondando la sussistenza o meno di buone ragioni che possano giustificare l'attivazione e l'azione dell'istituto della Difesa civica in generale e di quella regionale del Veneto, in particolare.

In tal senso, l'eventuale esistenza di *best practices* o di attività di *good governance* del Difensore civico, ne renderebbe apprezzabile e pienamente sostenibile il ruolo ordinamentale e, *lato sensu*, sociale, anche in riferimento alla sua *performance* istituzionale.

2. Gli obiettivi specifici della ricerca

All'interno delle finalità generali precedentemente delineate, sono stati definiti gli obiettivi specifici di questa

ricerca volti all'individuazione delle principali modalità decisionali adottate dal Difensore civico nella sua azione, a partire da una ricognizione della casistica tratta dall'attività svolta dall'Ufficio della Difesa civica della Regione del Veneto.

Affrontando, in quest'ottica, l'analisi dei pronunciamenti a rilevanza esterna del Difensore civico regionale, sono venuti ad emersione almeno due criteri classici che costituiscono, in prevalenza, le movenze ispiratrici delle decisioni assunte: il *criterio della legittimità* ed il *principio di equità*.

In ragione del **primo criterio** - "***criterio della legittimità***" - il Difensore civico interviene evidenziando l'illegittimità del comportamento commissivo od omissivo della Pubblica Amministrazione collegato alla situazione di *maladministration* venuta ad emersione, o di vera e propria lesione dei diritti degli amministrati o di nocumento dei loro interessi giuridicamente protetti.

In forza del **secondo criterio** - "***principio di equità***" - il sindacato del Difensore civico non rileva la presenza di una situazione di illegittimità, ma censura il contenuto, la sostanza, gli effetti dell'azione (o dell'inerzia) amministrativa che, pur legittima, disconosce o addirittura colpisce i diritti dei destinatari, rivelandosi sostanzialmente iniqua.

Questi criteri sono stati indagati alla luce dell'attività istruttoria svolta in relazione a ciascuna singola istanza pervenuta all'Ufficio e delle conseguenti determinazioni con efficacia esterna assunte dal Difensore civico nel suo ruolo di *Mediatore* tra tutela del cittadino e promozione del buon andamento della Pubblica Amministrazione.

Parte I
L'organizzazione della ricerca

Con riguardo ai profili realizzativi della ricerca, appare opportuno porre in evidenza, come si conviene in ogni documento scientifico di carattere consuntivo, sia gli aspetti progettuali sia quelli metodologico-esecutivi.

1. Gli aspetti progettuali. L'articolazione nelle diverse fasi

Lo svolgimento complessivo di questo percorso, si è dipanato attraverso almeno 4 fasi.

Le stesse possono essere individuate in una prima fase di riflessione prodromica alla progettazione, seguita dalla fase di progettazione vera e propria, da quella di esecuzione del progetto di ricerca ed infine, da quella di elaborazione e redazione del rapporto finale di ricerca.

La **prima fase, di riflessione**, si è caratterizzata per un'intensa attività di scambio di osservazioni e riflessioni, funzionale alla predisposizione del progetto di ricerca, anche a partire da uno *screening* preventivo tra le varie prospettive progettuali prese in considerazione, posto in essere a seguito di molteplici riunioni operative.

Pur prendendo in considerazione il disegno sistematico peculiare delle relazioni del Mediatore europeo e gli impianti

analitici desumibili, in genere, dalle relazioni dei Difensori civici regionali, si è optato per una prospettiva progettuale che consentisse la migliore adeguatezza del progetto di ricerca alle finalità generali ed agli obiettivi specifici della ricerca medesima, anche sulla scorta dello sforzo di sistemazione scientifica della casistica affrontata nel normale svolgimento dell'attività dal Difensore civico regionale del Veneto.

La **seconda fase, di progettazione**, ha condotto, in seguito ad una prima ideazione condivisa con il Difensore civico regionale, alla stesura del progetto di ricerca prescelto che, facendo seguito ai periodici contatti con il Difensore civico regionale, è stato sottoposto, per una preliminare verifica, al Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova.

Nel progetto di ricerca si è concentrata l'attenzione sull'opportunità di trattare i dati emergenti dall'ampia casistica della Difesa civica regionale approntando una sistematica ispirata a criteri scientifici.

La **terza fase, di esecuzione dell'ordito progettuale**, si è caratterizzata per la consultazione, scelta ed analisi dei fascicoli contenenti le pratiche relative alle istanze trattate dal Difensore civico regionale.

Particolarmente funzionale allo svolgimento di queste operazioni si è rivelato il repertorio messo a disposizione dall'Ufficio del Difensore civico dal quale si è potuta trarre una prima valutazione complessiva in ordine sia alla tipologia delle materie afferenti alle istanze, sia alla frequenza delle medesime nei diversi settori di competenza del Difensore civico.

La **quarta fase, di elaborazione e redazione del rapporto finale di ricerca**, ha comportato, *in primis*, la definizione di una struttura espositiva congeniale all'ideazione ed alla esecuzione del progetto di ricerca.

In tal senso, per agevolare una miglior comunicazione dell'impianto complessivo relativo al "procedimento" di ricerca, sono state allegate "schede-campione" relative alla casistica esaminata negli ambiti di azione della Difesa civica regionale, raggruppate per materia.

2. Il metodo di indagine

La presente ricerca ha necessariamente comportato un'attività di indagine "*su campo*" svolta, vale a dire, attingendo il materiale oggetto della successiva analisi presso la stessa struttura in cui si svolge l'attività istituzionale della Difesa civica regionale del Veneto.

L'elevato numero di pratiche affrontate dall'Ufficio ha indotto la necessità di operare scelte di indagine idonee a

conseguire il più efficacemente possibile gli obiettivi della ricerca, garantendone – allo stesso tempo – una successiva intelligibilità.

Queste scelte si sono così concretizzate:

a. individuazione dell'arco diacronico afferente la casistica analizzata;

b. individuazione dei settori di intervento della Difesa civica della Regione del Veneto;

c. ideazione di uno "*schema analitico-tipo*" da utilizzare per la ricognizione della casistica presa in considerazione.

2a. Arco diacronico prescelto

L'elevato numero di pratiche consultabili ed i ristretti tempi a disposizione per l'effettuazione della ricerca hanno suggerito una limitazione dell'arco diacronico all'anno 2004.

La scelta del 2004 quale periodo di riferimento è apparsa giustificabile poiché, in questo periodo, appare essersi stabilizzato un *trend* di incremento progressivo ed esponenziale del numero delle istanze affrontate dall'Ufficio regionale della Difesa civica fin dalla sua attivazione, così come si può agevolmente desumere dalle relazioni annuali sull'attività di questa Istituzione.

Va peraltro rilevato come la ricerca non potesse affrontare anche la casistica dell'anno 2005, poiché la stessa è stata realizzata nei primi mesi dell'anno in corso.

2b. Individuazione dei settori di intervento

Pur limitando lo studio della casistica all'arco diacronico specificato (2004), si è ritenuto opportuno procedere all'enucleazione di ambiti di intervento della Difesa civica regionale del Veneto alla luce dell'oggetto delle singole istanze e della frequenza con la quale lo stesso si proponeva.

Per quelle istanze, in particolare, che presentavano punti di contatto con più di un ambito di intervento della

Difesa civica regionale, si è provveduto ad individuare l'oggetto immediato o preminente della richiesta di tutela avanzata dal cittadino con l'istanza. Tale individuazione ha, a sua volta, determinato l'afferenza dell'istanza a quell'ambito di intervento della Difesa civica che appariva più aderente al profilo di tutela considerato.

Sulla scorta di questa premessa, i casi presi in esame sono stati raggruppati nei seguenti "*ambiti*":

- istruzione e diritto allo studio;
- formazione professionale;
- sanità e sociale;
- urbanistica e pianificazione territoriale;
- ambiente;
- trasporti;
- residenza - immigrazione – soggiorno;
- tributi;
- accesso agli atti;
- controllo sulla legittimità degli atti.

E' opportuno, peraltro, rilevare che questi ambiti, così definiti per ragioni di metodo, coprono tendenzialmente l'intero spettro dell'attività della Difesa civica regionale; sicché le schede-campione afferenti ai diversi ambiti sopra elencati ed allegate nella parte III di questo rapporto di

ricerca, sono in realtà rappresentative del *modus operandi* o *stylus agendi* della Difesa civica regionale.

2c. Ideazione di uno "schema analitico-tipo"

L'adozione di uno "*schema analitico-tipo*" si è presentata come necessaria per il prosieguo della ricerca al fine di pervenire a risultanze analitiche omogenee, a fronte della evidente diversificazione e disomogeneità dei casi presi in considerazione.

Alla luce dell'andamento casistico dell'attività della Difesa civica, si è progettato uno schema analitico-tipo in grado di conseguire due obiettivi:

1) cogliere distintamente le articolazioni procedurali dell'intervento del Difensore civico in relazione a ciascun caso, scandendole nella seguente successione:

la denuncia – l'analisi del Difensore – l'istruttoria – la decisione – gli esiti;

2) percepire e mettere in luce due fondamentali criteri che informano le determinazioni finali del Difensore civico, determinazioni che si propongono, per ogni singolo caso, a tutela del cittadino e del buon andamento della Pubblica

Amministrazione: il *criterio della legittimità* ed il *principio di equità*.

Parte II
Note conclusive

1. La valenza della ricerca

1a. Il rapporto di ricerca e la relazione annuale sull'attività della Difesa civica: tipologie non interscambiabili

Nonostante nel presente rapporto di ricerca si sia fatto riferimento ad una casistica esistente ed agli ambiti in cui la stessa si è sviluppata, non si deve cadere nel rischio di ritenere assimilabile questo rapporto alla relazione sull'attività svolta che annualmente il Difensore civico presenta al Consiglio regionale.

Prima di tutto perché questo rapporto rifugge da qualsiasi indagine statistica.

In secondo luogo non è un rendiconto dell'attività svolta dall'Ufficio regionale di Difesa civica e proprio per questo non è orientato a presentarsi come un surrogato della relazione tipica.

Questo lavoro si propone, piuttosto, come un'indagine che, mettendo in luce le due modalità di azione della Difesa civica, consente di coglierne i tratti caratterizzanti così da meglio delineare la configurazione istituzionale della Difesa civica ed il suo valore nei confronti dei cittadini e delle Istituzioni.

1b. Originalità del rapporto di ricerca

Considerato che la letteratura sulla Difesa civica si qualifica per un carattere prevalentemente teorico-dottrinale, destinato soprattutto ad indagare le problematiche riguardanti la natura giuridica di questa Istituzione e la sua collocazione nel sistema ordinamentale, la presente ricerca si presenta con caratteri di originalità.

Infatti, l'impostazione seguita nel presente lavoro si connota per la sua natura induttiva. Non si sono pertanto applicate categorie generali alla casistica esistente ma, attraverso un percorso dal particolare al generale, sono stati enucleati per astrazione i criteri generali di operatività della Difesa civica regionale del Veneto.

2. Indicazioni emergenti

In ordine agli esiti desumibili dal "processo" di ricerca, si può agevolmente sottolineare come la massiccia prevalenza del numero di istanze concluse con piena soddisfazione degli istanti deponga decisamente in favore di un auspicabile consolidamento del ruolo della Difesa civica nel nostro sistema istituzionale e alimenti, pertanto, una prospettiva di ricerca destinata a sondare quale intensità possa assumere il ruolo del Difensore civico nell'opera di avvicinamento delle Pubbliche Amministrazioni alle esigenze dei cittadini, nonché di radicamento di una

"cultura della Difesa civica e dei diritti umani" atta, da un lato, a rendere più consapevoli della propria cittadinanza gli amministrati e, dall'altro, a rendere meno asimmetrici i rapporti tra poteri pubblici e cittadini.

Tabella 1. Rapporto tra schede-campione allegate ed esiti istanze

AMBITI DI INTERVENTO	NUMERO SCHEDE-CAMPIONE ALLEGATE	ISTANZE AD ESITO POSITIVO	ISTANZE AD ESITO NEGATIVO	ISTANZE AD ESITO NEUTRO
Istruzione e diritto allo studio	17	13	0	4
Formazione professionale	1	1	0	0
Sanità e sociale	17	17	0	0
Urbanistica e pianificazione territoriale	3	3	0	0
Ambiente	16	13	0	3
Trasporti	1	1	0	0
Residenza - immigrazione - soggiorno	7	7	0	0
Tributi	5	3	1	1
Accesso agli atti	8	8	0	0
Controllo sulla legittimità degli atti	12	12	0	0
TOTALI	**87**	**78**	**1**	**8**

*Legenda: esito positivo= esito che soddisfa le aspettative dell'istante;
esito negativo= esito non conforme alle aspettative dell'istante;
esito neutro= esito indifferente rispetto all'oggetto dell'istanza

In particolare, poi, l'analisi condotta delle singole istanze permette di esprimere un *giudizio di piena efficacia* sull'azione della Difesa civica regionale; efficacia intesa nel senso della "capacità" del Difensore civico di tradurre le

istanze a lui rivolte dai cittadini che promuovono la sua azione, in garanzia di concreta aderenza dell'attività amministrativa ai dettati normativi, anche svolgendo un'attività di mediazione "propulsiva" e non meramente risolutiva nei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

In questo senso meritano di essere evidenziate le decisioni e sottolineati gli esiti che mettono in luce la capacità della Difesa civica regionale di attivare "*tavoli di lavoro congiunto*" tra gli istanti, le Pubbliche Amministrazioni coinvolte e lo stesso Difensore civico, per giungere ad una migliore definizione dei contrapposti e delicati interessi in gioco. Situazioni queste in cui, con più evidenza che in altre, il Difensore civico emerge con un ruolo di "terzo" rispetto agli altri soggetti coinvolti.

Ma anche in quelle occasioni in cui l'azione della Difesa civica regionale si propone con carattere propulsivo e/o sollecitatorio nei confronti della Pubblica Amministrazione, emerge un Difensore civico in un ruolo di "*pontifex*" tra cittadini ed Istituzioni, capace di facilitarne i rapporti.

3. Prospettive future

Infine, sia consentito un cenno in ordine alla valenza di questa ricerca; nel senso delle sue potenzialità sviluppabili in un eventuale prosieguo di indagine.

3a. Indagine sull'evoluzione dell'azione della Difesa civica

In particolare può essere ipotizzata una continuazione della ricerca, in una prospettiva storico-comparatistica, individuando, ad esempio, un altro anno di riferimento dell'attività del Difensore che consenta di cogliere, rispetto ai parametri analitici utilizzati, l'andamento evolutivo dell'azione della Difesa civica regionale.

3b. Difesa civica e tecniche di tutela dei diritti umani

Sul versante, in conclusione, del possibile raccordo tra gli ambiti tematici considerati nella presente ricerca e la dimensione culturale e scientifica delle tecniche di tutela dei diritti umani, si possono percepire svariati sviluppi potenziali.

Viene, ad esempio, in evidenza in tal senso, la possibilità di approfondire l'indagine sulla riconducibilità dell'azione della Difesa civica, anche in quanto istituzione, nell'alveo dei presidi a tutela dei diritti umani.

In quest'ottica, ad esempio, potrebbero essere oggetto di ulteriore indagine le seguenti tematiche:

- il ruolo del Difensore civico regionale come garante dei diritti umani in situazioni nelle quali si presentano interessi e diritti non direttamente giustiziabili;

- l'intervento del Difensore civico regionale tutorio dei diritti fondamentali nei casi di *maladministration*;

- il carattere di "magistrato naturale dei diritti umani" del Difensore civico regionale in quanto ispirato, nella sua azione, a presidiare la tutela di principi di equità sostanziale, laddove questi siano negletti dai dettati del diritto positivo;

- il nesso tra cultura della Difesa civica, cultura della legalità e diffusione di una cultura del rispetto integrale dei diritti umani fondamentali;

- il rapporto tra l'originalità delle tecniche tutorie poste in essere dal Difensore civico regionale, rispetto agli altri rimedi giurisdizionali ed extra-giurisdizionali e tecniche politiche e giuridiche di tutela dei diritti umani;

- il ruolo dell'azione della Difesa civica regionale nella realizzazione del paradigma di amministrazione

"condivisa", ovvero anche ispirata da una cultura del rispetto dei diritti fondamentali di cittadinanza;

- la promozione da parte della Difesa civica regionale di garanzie effettive e sostanziali dei diritti di cittadinanza sociale e dei diritti dei "soggetti deboli".

In sintesi

Si può ritenere, in conclusione, che questo lavoro di ricerca, costruito sul paradigma euristico fondato sui parametri del criterio della legittimità e del principio di equità, rappresenti solo un primo livello di indagine.

L'azione di ricerca qui adottata, infatti, non è da considerasi solo come uno sforzo tassonomico per sistematizzare, sulla base di criteri nuovi, la casistica esistente, ma anche come un modello di indagine per successive e diversificate applicazioni future.

Parte III

Allegati

- **Schede-campione** relative alla casistica esaminata raggruppate nei seguenti ambiti di azione della Difesa civica regionale del Veneto:

  - istruzione e diritto allo studio
  - formazione professionale
  - sanità e sociale
  - urbanistica e pianificazione territoriale
  - ambiente
  - trasporti
  - residenza - immigrazione – soggiorno
  - tributi
  - accesso agli atti
  - controllo sulla legittimità degli atti.

- **Tavole sinottiche riepilogative**

ISTRUZIONE
E DIRITTO ALLO STUDIO

(a cura di Stefano Piazza)

N.R. 45/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione Sottomateria: Integrazione scolastica)	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante lamenta l'insorgenza di comportamenti ostativi da parte di componenti del CdC dell'Istituto scolastico di servizio e della Dirigenza scolastica allo svolgimento di attività di sostegno ai fini dell'integrazione con conseguente nocumento dell'utenza interessata.
L'analisi del Difensore	Ricognizione normativa; segnatamente *–inter alia* - L. 104/1992; D.P.R. 24/2/1994; confronto con le deduzioni in fatto.
L'istruttoria	Il DCR provvede a richiedere alla dirigenza esaustiva e puntuale informazione nel merito del sollevato caso ed in ordine alle disposizioni regolative e di indirizzo della problematica in oggetto (ivi comprese OO.MM, CC. MM., DD. MM, e Direttive); riscontra piena legittimità del comportamento dell'istante ed esplicita sollecitazione raccomandatoria in ordine al rispetto della vigente normativa specifica per il caso di specie. A seguito di nuova segnalazione, il DCR chiede verifica del rispetto della precedente nota civica raccomadandatoria
La decisione	Il DCR provvede all'accertamento del mancato rispetto della vigente normativa da parte della Dirigenza scolastica e direttamente induce quest'ultima all'ottemperanza degli obblighi previsti, dando esaustivo seguito alle plurime note civiche maturate a seguito di istruttoria.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 110/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione (Diritto al trasporto)	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità; Evidenza di questione di opportunità; Soluzione secondo criteri di equità.

La denuncia	Gli istanti contestano la sospensione del servizio di trasporto scolastico con conseguente lesione del diritto all'istruzione.
L'analisi del Difensore	Ricognizione della legislazione anche regionale (L. R. 2/04/1985, n. 31) in materia e della normativa sublegislativa vigente. Accertamento delle competenze ed individuazione degli adempimenti. Richiamo all'eventuale esercizio dei poteri sostitutivi ex art. 136 D. lgs 267/2000 (T. U. delle leggi sull'ordinamento degli EE. LL.).
L'istruttoria	Valutazione del caso di specie alla luce delle vigenti normative e ricognizione delle possibili soluzioni operative sostenibili sotto i profili di legittimità.
La decisione	Intervento diretto sollecitatorio presso l'Amministrazione comunale interessata funzionale all'attivazione del servizio richiesto dagli istanti, anche per motivi di EQUITA' a fronte del principio di garanzia del diritto allo studio per i gli utenti in situazioni di disagio economico, familiare o sociale, peraltro ribadito ex art. 5, L. R. 2/04/1985, n. 31.
Gli esiti	Istanza soddisfatta alla luce delle soluzioni prospettate dalla Amministrazione di competenza.

N.R. 144/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	Gli istanti chiedono alla DD statale interessata di promuovere le attività didattico-formative di facilitazione all'accesso anticipato alla scuola dell'obbligo.
L'analisi del Difensore	Il DCR entrando nel merito della richiesta degli istanti rileva la sussistenza della legittimità della loro richiesta anche alla luce dei principi di continuità educativa e di collaborazione fra scuola dell'infanzia ed istituzioni scolastiche ad essa contigue di cui alle indicazioni nazionali per i Piani Personalizzati delle Attività educative nelle Scuole dell'Infanzia, nonché in riferimento all'art. 2 della legge 28/3/2003, n. 53.
L'istruttoria	Si richiedono le delucidazione del caso alla D.D. competente.
La decisione	Il DCR procede alla sola richiesta di chiarimenti relativa alla comunicata impossibilità della D.D. competente a dar soddisfazione alla richiesta degli istanti.
Gli esiti	La D. D. successivamente provvede all'accoglimento della richiesta degli utenti. Istanza soddisfatta.

N.R. 151/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** neutra

La denuncia	Gli istanti richiedono il ritiro della "Riforma Moratti"
L'analisi del Difensore	Il DCR accerta l'incompetenza in rodine all'istanza ex art. 8, comma 3, L. R. n. 28/1988 ed ex art. 16, comma 1, L. 127/1997.
L'istruttoria	Nulla
La decisione	Dichiarazione di non competenza
Gli esiti	Neutri

N.R. 179/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** neutra

La denuncia	L'istante lamenta che, per effetto della vigente normativa, al compimento del 18 anno di età gli alunni stranieri si trovano nell'alternativa o di lavorare o di subire l'espulsione dal territorio nazionale con conseguente abbandono degli studi.
L'analisi del Difensore	Il DCR valuta l'impossibilità di intervento nel merito dell'istanza atteso che la materia è preclusa alla sua competenza ex art. 16, L, n. 127/1997.
L'istruttoria	Nulla
La decisione	Dichiarazione di non competenza
Gli esiti	Neutri

N.R. 301/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione (Sottomateria Integrazione scolastica)	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità) Proposta di soluzione di opportunità e di equità

La denuncia	L'istante denuncia il mancato accoglimento della domanda di iscrizione alla classe prima di un Istituto tecnico di Stato di alunni diversamente abili.
L'analisi del Difensore	Il DCR procede alla individuazione della eventuale presenza di possibili soluzioni al caso in esame sulla scorta dell'art. 12 della l: n. 104/1992 e dei contenuti dei DD. MM. 14/07/1998, n. 331 e 03/06/1999, n. 141.
L'istruttoria	Il DCR esamina le delibere del CDI sull'accoglimento degli alunni diversamente abili e le conseguenti determinazione del DS. Si ravvisa l'opportunità di dar corso, nel caso di specie, all'applicazione del disposto di cui all'art. 10, comma 2, del D.M. n. 141/1999 che consente la presenza di più di un alunno diversamente abile nel caso di handicap lieve.
La decisione	Il DCR suggerisce all'Istituzione scolastica interessata la opportunità di recepire le risultanza propositive emerse in istruttoria, anche ribadendo la possibilità di iscrizione degli alunni diversamente abili in sezioni diverse da quelle originariamente richieste dai genitori.
Gli esiti	Istanza soddisfatta in ragione del recepimento delle indicazioni del DCR

N.R. 310/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione (Sottomateria: Integrazione scolastica)	**Tipo di azione:** Proposta di soluzione di opportunità; adozione di criteri di equità

La denuncia	Richiede l'istante, genitrice di alunna ipoacusica di scuola elementare, l'assegnazione di insegnante di sostegno specializzato.
L'analisi del Difensore	In base alle pervenute risultanze, seguite alla richiesta di riscontro – anche documentale - del DCR nei confronti della DDS territorialmente competente, si prende atto della correttezza e della piena legittimità della azione della competente DDS. La questione sollevata dall'istante è ritenuta risolvibile sotto il profilo dell'opportunità.
L'istruttoria	Analisi dei chiarimenti pervenuti dalla DDS competente e della pertinente azione amministrativa del CSA territorialmente competente, nonché della normativa vigente e delle CC. MM. di interesse.
La decisione	Prodromico intervento del DCR per le vie brevi ed informali presso l'Amministrazione interessata; richiesta formale di chiarimenti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta con esaustivi riscontri da parte della DDS competente.

N.R. 335/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione; diritto di accesso; diritto dei soggetti deboli	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante inoltra all'Amministrazione competente domanda di accesso agli atti relativi alla non ammissione al Corso di laurea in Fisioterapia di alcuni massofisioterapisti non vedenti e compiega al DCR la prodotta richiesta di accesso.
L'analisi del Difensore	Si evidenzia la sussistenza per il caso di specie della necessità di applicazione dei principi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241.
L'istruttoria	Si adotta l'istruttoria normale per la tutela del diritto di accesso.
La decisione	Si procede con richieste reiterate alla Università di competenza onde agevolare la conoscenza da parte degli istanti in merito allo stato del procedimento relativo alla domanda sui motivi di esclusione dal Corso di Laurea in Fisioterapia.
Gli esiti	Gli istanti ricevono le dovute informazioni.

N.R. 413/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione (Sottomateria. Integrazione scolastica)	**Tipo di azione:** secondo criteri di equità, soluzione di opportunità

La denuncia	Gli istanti lamentano di non essere potuti intervenire come CdD in merito al numero degli alunni diversamente abili da accogliere nell'istituto scolastico.
L'analisi del Difensore	In base alla pervenuta denuncia si verifica la sussistenza della possibilità per l'Istituto interessato di accogliere un numero di alunni diversamente abili superiore a quello comunicato dal DS al Csa di territorialmente competente.
L'istruttoria	Sulla scorta della documentazione e dell'analisi della situazione di fatto, i considera legittima la richiesta degli istanti.
La decisione	Il DCR provvede ad inoltrare alla Dirigenza scolastica competente sollecito di riconsiderazione della ricettività di Istituto per quanto riguarda gli alunni diversamente abili.
Gli esiti	Istanza soddisfatta con adeguamento alla raccomandazione del DCR.

N.R. 499/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** secondo criteri di equità soluzione di opportunità

La denuncia	L'istante lamenta che all'atto di conseguimento della laurea di primo livello, manifestando l'intenzione di procedere all'iscrizione al Corso di laurea specialistica per poter completare gli studi con il conseguimento della laurea specialistica, le viene comunicato che l'accesso ai Corsi di lurea specialistica è precluso agli studenti che non abbiano conseguito un voto di laurea di almeno 95/110 ed un numero minimo di 140 crediti riconosciuti. All'istante, peraltro, non viene concesso di poter modificare la tesi di laurea in tesi sperimentale così da tentare di conseguire il voto minimo di laurea richiesto.
L'analisi del Difensore	Il DCR procede alla verifica dell'assetto normativo vigente nel quale inquadrare la fattispecie concreta ; in particolare si esaminano: L. 2 agosto 1999, n. 264 (Norme in materia di accessi ai corsi universitari); D.M. 3 novembre 199, n. 509 (Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei); D. M. 30/4/2004.
L'istruttoria	Si procede ad una serie di incontri diretti di interlocuzione con il Preside della Facoltà universitaria interessata.
La decisione	Optando per una soluzione di opportunità, si suggerisce, per le vie brevi ed informali, la soddisfazione della richiesta dell'istante.
Gli esiti	Istanza soddisfatta con l'ammissione dell'istante al Corso di laurea specialistica.

N.R. 508/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante si rivolge al DCR, competente ex art. 16, L. 127/1997, per avere maggiori chiarimenti in merito alla lamentata esclusione del figlio diversamente abile dall'iscrizione alla scuola materna di Stato.
L'analisi del Difensore	Si ravvisa la necessità, anche alla luce della memoria dell'istante, di procedere all'accertamento della sussistenza di possibili vizi di legittimità gravanti sul diniego della DDS competente per territorio.
L'istruttoria	Si procede all'inoltro della richiesta di chiarimenti alla DDS interessata, segnalando che la posizione giuridica dell'utente, "certificato" ex legge 577/1977, ex legge 104/1992 ed ex DPR 4/2/1994, farebbe propendere per un accoglimento della richiesta dell'istante da parte della DDS. Valutando eccepibili le controdeduzioni riposte alla difesa civica regionale dalla DDS competente, il DCR procede ad evidenziare i vizi di legittimità, ex art. 26 del R.D. n. 1054 del 1924, del procedimento osservato dalla DDS ed in particolare denuncia: a) eccesso di potere per sviamento del fine istituzionale conferito all'amministrazione; b) violazione di legge per mancato rispetto del disposto degli artt. 8, comma1, lett. d), e 12, commi 1 e 2, della legge n. 104/1992.
La decisione	Si procede alla segnalazione dell'illegittimità del diniego dell'amministrazione competente.
Gli esiti	L'intervento tutorio del DCR determina la soddisfazione dell'istante.

N.R. 707/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** Soluzione di opportunità

La denuncia	L'istante, dopo aver inoltrato domanda di cambio di sede scolastica per il proprio figlio alla DDS territorialmente competente, adducendo giustificati motivi, non riceve conforto e produce segnalazione al DCR.
L'analisi del Difensore	- - - - -
L'istruttoria	Il DCR provvede a richiedere alla DDS territorialmente competente i chiarimenti del caso, i motivi di opportunità e le ragioni giuridiche legittimanti il rifiuto dell'amministrazione. Valutando ineccepibile, anche sotto il profilo del principio costituzionale del "buon andamento" dei pubblici uffici , ex art. 97, comma 1, Cost., la determinazione della DDS interessata, il DCR promuove una soluzione conciliativa.
La decisione	Il DCR trasmette la soluzione conciliativa concordata con la DDS e le fonti normative da questa enucleate all'istante, con piena soddisfazione della medesima.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 756/2004	**Oggetto:** Diritto all'istruzione (Sottomateria: Diritto allo studio)	**Tipo di azione:** Trasmissiva-informativa

La denuncia	L'utente chiede al DCR delucidazioni in ordine ai criteri di accesso ai "Buoni scuola" e alle borse di studio, ravvisando, per quanto riguarda le erogazioni regionali, condizioni di disparità di trattamento.
L'analisi del Difensore	Il DCR valuta la sussistenza di una mera richiesta di informazioni da parte dell'istante.
L'istruttoria	Il DCR compiega la richiesta dell'istante alla struttura competente dell'Amministrazione regionale.
La decisione	Si ricevono le risultanze, inoltrandole, di conseguenza all'istante.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 759/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione**: neutra

La denuncia	L'istante lamenta un trattamento non imparziale di Commissione di esami di stato nei confronti del figlio candidato.
L'analisi del Difensore	Registrasi incompetenza territoriale e funzionale del DCR ex art. 16, L n. 127/1997 ed ex art. 8, comma 3, L.R. 6/6/1988, n. 28.
L'istruttoria	Accertamento di incompetenza.
La decisione	Trasmissione delle risultanze all'istante.
Gli esiti	Nulli

N.R. 789/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** legittimità

La denuncia	Le istanti lamentano l'esclusione al concorso per l'ammissione al Corso di laurea in Fisioterapia pur risultando idonee e posizionata in collocazione utile nella lista dei concorrenti.
L'analisi del Difensore	Il DCR considera i profili di illogicità ed illegittimità delle procedure di ammissione al Corso di laurea in Fisioterapia; registra inoltre le disfunzioni segnalate dalle istanti.
L'istruttoria	Si procede all'approntamento della richiesta di chiarimenti all'Università competente in merito alle segnalazioni prodotte dalle istanti.
La decisione	Sulla scorta della nota corrisposta dall'Università competente si trasmette alle istanti la comunicazione dell'ammissione richiesta.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 795/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione (Sottomateria: diritto allo studio)	**Tipo di azione:** Informativa Secondo criteri di legittimità

La denuncia	L'istante lamenta un presunto ritardo nell'adozione della delibera regionale relativa alla disciplina della domanda per la concessione della borsa di studio al figlio studente presso un ITIS. Ad avviso dell'istante siffatto ritardo avrebbe cagionato nocumento dovuto all'impossibilità di ricevere il richiesto sostegno economico per il diritto allo studio.
L'analisi del Difensore	Si valutano gli estremi di sussistenza dell'opportunità di una richiesta di delucidazione alla struttura competente dell'Amministrazione regionale.
L'istruttoria	Si dispone per l'ottenimento del riscontro alla richiamata struttura.
La decisione	Trasmissione all'istante del riscontro ricevuto dalla competente Direzione Regionale.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 793/2004	**Oggetto:** diritto all'istruzione	**Tipo di azione:** informativa

La denuncia	L'istante chiede chiarimenti in ordine alle mansioni dell'insegnante di sostegno nel caso di mancanza di assistenza da parte dell'ULSS per specifiche patologie degli alunni seguiti in sostegno.
L'analisi del Difensore	Verifica di competenza.
L'istruttoria	- - - - -
La decisione	Dichiarazione di incompetenza funzionale della difesa civica ex art. 7, comma 6, della L. R. 6/6/1988, n. 28 e trasmissione della risultanza all'istante.
Gli esiti	Nessuno

FORMAZIONE PROFESSIONALE

(a cura di Stefano Piazza)

N.R. 357/2004	**Oggetto:** Formazione professionale	**Tipo di azione:** adozione di criteri di equità

La denuncia	L'istante produce, con esposto al DCR ex art. 7, L. R. 6 giugno 1988, n. 28, denuncia di comportamento omissivo da parte della Regione delle attività di formazione di cui alla legge 8 agosto 1991, n. 264 e successive modifiche, recante "Disciplina dell'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto".
L'analisi del Difensore	La questione sollevata dall'istante è ritenuta collegata alla attivazione di specifici corsi di formazione professionale che, *ictu oculi*, rientra nella sfera di discrezionalità dell'Amministrazione. Il DCR ravvisa, comunque, la possibile insorgenza di situazioni di disparità di trattamento collegate alla denunciata questione.
L'istruttoria	Si evidenzia la sussistenza di preminenti problematiche di opportunità.
La decisione	Si procede all'inoltro presso la competente struttura amministrativa regionale della richiesta di controdeduzioni in merito alla denuncia dell'istante ed, in subordine, alla eventuale attivazione degli adempimenti di competenza.
Gli esiti	Istanza soddisfatta a seguito dell'attivazione dei corsi di formazione professionale ex art. 10, L. 8 agosto 1991, n. 264.

SANITA'
E SOCIALE

(a cura di Mariella Mazzucchelli)

N.R. 53/2004	**Oggetto:** ambito socio/sanitario	**Tipo di azione:** mediazione

La denuncia	Gli istanti si rivolgono al Difensore civico regionale lamentando *in primis* il mancato riconoscimento da parte degli Enti pubblici coinvolti della condizione di totale non autosufficienza della madre, la quale pertanto necessita di ricovero in Residenza Sanitaria Assistenziale (Rsa) con conseguenti oneri a carico del servizio sanitario nazionale ed esclusione di qualsiasi responsabilità economica a carico dei figli atteso che gli stessi non fanno parte del nucleo familiare anagrafico della persona assistita.
L'analisi del Difensore	Al fine di individuare l'Ente tenuto all'assunzione degli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica della retta di degenza, diventa necessario conoscere la residenza della degente prima del ricovero presso la casa di riposo "*****"; e ciò ai fini della legge n° 328 del 8/11/2000 intitolata legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, il cui articolo 6 comma 4 stabilisce che *"per i soggetti per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il Comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, previamente informato, assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica."* La legge della Regione Veneto n. 28 del 16/08/2002 dispone all'articolo 5 analogamente che *"per i soggetti, inclusi i minori, per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, previamente informato, assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica".* In ogni caso per l'assunzione degli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica della retta relativa al ricovero della persona assistita risulta rilevante l'articolo 438 del c.c. che afferma che *"gli alimenti possono essere chiesti solo da chi versa in stato di bisogno e non è in grado di provvedere al proprio mantenimento"*; rileva altresì articolo 2 comma 6 D. Lgs. N° 109 del 31/03/1998 *"le disposizioni del presente decreto non modificano la disciplina relativa ai soggetti tenuti alla prestazione degli alimenti ai sensi dell'art. 433 del c.c. e non possono essere interpretate nel senso dell'attribuzione agli enti erogatori della facoltà di cui all'art.438 c.1 c.c. nei confronti dei componenti il nucleo famigliare del richiedente la prestazione sociale agevolata".*

	Ne discende il carattere della personalità e incedibilità del credito alimentare. In questo senso anche la sentenza Tar Veneto 1785/1999 passata in giudicato con la quale è stato ritenuto *"illegittimo il ricorso all'istituto degli alimenti, in quanto unico legittimato attivo a richiederli è il soggetto in stato di bisogno"*.
L'istruttoria	Esame dell'istanza ricevuta; contatti con i responsabili degli enti coinvolti: servizi sociali, Comune di residenza. Al termine dell'istruttoria, il Difensore civico prende atto che le parti rimangono ferme nelle loro rispettive posizioni.
La decisione	La decisione del Difensore, alla luce dell'analisi del caso è nel senso dell'accoglimento delle tesi degli istanti. Sulla base dell'attività istruttoria svolta, attese le contrapposte determinazioni dell'Amministrazione comunale coinvolta, il Difensore si adopera per una attività di mediazione nel reciproco interesse dei soggetti coinvolti, al fine di evitare un defatigante e costoso contenzioso tra le parti. La mediazione viene accettata ed il caso risolto.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 646/2004	**Oggetto:** assistenza sanitaria	**Tipo di azione:** soluzione **equitativa**

La denuncia	Le istanti si rivolgono al Difensore civico regionale segnalando una situazione di grave disagio familiare provocata da una loro prossima congiunta (figlia e sorella delle stesse istanti) affetta da malattie mentali. Lo stato psico-fisico della congiunta (soffre di sindrome depressiva reattiva e di etilismo) è tale da cagionare un pregiudizio economico, fisico e morale sia all'interessata che alle istanti stesse, posto che pone in essere atti vandalici, atti di percosse oltre ad altri comportamenti integranti gravi ipotesi di reato contro l'incolumità dei terzi. Le istanti lamentano in particolare che, nonostante le loro ripetute richieste di aiuto, non hanno beneficiato di interventi adeguati per assicurare una normale incolumità fisica e condizione di vita famigliare.
L'analisi del Difensore	Sulla base della denuncia pervenuta, il Difensore civico regionale ha ritenuto il caso di pertinenza delle strutture sanitarie e sociali. A tal fine ha posto in essere un intervento sollecitatorio, attivando le istituzioni competenti affinché le stesse ponessero in essere gli interventi più idonei per una efficace definizione del caso.
L'istruttoria	Contatti diretti oltre che con le istanti, con i responsabili delle strutture individuati come competenti per la definizione del caso.
La decisione	La decisione del Difensore civico è nel senso di provocare un'azione condivisa tra strutture competenti. Il suo intervento ha prodotto una determinazione congiunta dei responsabili delle strutture sanitarie e sociali individuate come competenti i quali, in aderenza all'azione del Difensore civico, hanno provveduto alla convocazione di una riunione congiunta finalizzata alla predisposizione di un progetto di intervento condiviso. **In quell'occasione si è giunti ad ulteriori approfondimenti del caso in esame alla presenza del Sindaco del Comune, del Direttore del distretto socio sanitario, del Direttore del dipartimento di salute mentale, del Coordinatore del dipartimento per l'indipendenza e dei responsabili delle**

	unità operative territoriali. **In seguito a questi lavori, gli operatori coinvolti hanno individuato un nuovo possibile percorso terapeutico che potrebbe essere rapidamente intrapreso dall'interessata.**
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 439/2004	**Oggetto**: sanità	**Tipo di azione**: azione di sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale chiedendo che intervenga presso l'Ulss di riferimento al fine di far riesaminare la sua richiesta con la quale aveva chiesto l'assegnazione di un medico di fiducia in deroga alla residenza. In particolare l'istante ritiene che le motivazioni con cui la comitato d'azienda ha rigettato la sua richiesta non siano condivisibili. A suo avviso, infatti, le condizioni di fatto e di diritto per ottenere il riconoscimento della scelta del medico di base in deroga al luogo di residenza, sussistono.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene il caso di propria competenza.
L'istruttoria	Si attiva presso l'Ulss competente, sollecitando un riesame del caso alla luce delle osservazioni espresse dall'istante nella lettera con cui si è rivolto al Difensore civico regionale.
La decisione	Azione di sollecitazione e mediazione nelle richieste dell'utente presso l'Ulss.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 495/2004	**Oggetto**: sanità/indennità di accompagnamento	**Tipo di azione**: azione di sollecitazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale in relazione alla domanda presentata agli organi competenti volta ad ottenere il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento per il padre, segnalando che non ha tuttora ricevuto comunicazione alcuna sulla stessa.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene la pratica di propria competenza ed individua l'Ulss di riferimento.
L'istruttoria	Attività interlocutoria con gli organi preposti al riconoscimento dello stato di invalidità e per la concessione della relativa indennità di accompagnamento.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenuto di dover svolgere, in primo luogo, un'azione di sollecitazione alla definizione della pratica presso l'Ulss di riferimento, invitando gli organi preposti a precisare i tempi ed i modi per lo svolgimento della stessa. In secondo luogo di fronte all'avvenuto decesso della persona invalida, ha contestato all'Ulss d riferimento la propria decisione di ritenere chiusa la pratica in seguito a tale evento, ricordando alla stessa che la legge sul procedimento amministrativo richiede che la definizione di una pratica avvenga necessariamente con provvedimento espresso.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 517/2004	**Oggetto:** ambito sociale	**Tipo di azione:** mediazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale esprimendo le proprie perplessità sulla legittimità della richiesta di un Istituto di assistenza per anziani, il quale pretende che, all'atto del ricovero del congiunto, la richiesta di ricovero sia sottoscritta dai parenti dello stesso.
L'analisi del Difensore	Ritiene la pratica di propria competenza. In particolare il problema si inquadra in ordine alla legittimità o meno dei contratti di diritto privato che gli istituti di ricovero per anziani obbligano a firmare quale condizione per ottenere il ricovero del proprio congiunto.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'Istituto d'assistenza di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ottiene una soluzione di carattere intermedio, concordando con l'Istituto di assistenza che la domanda di ricovero possa essere compilata e firmata da una sola persona anziché da due così come richiesto originariamente dall'istituto di assistenza. Viene meno quindi, in questo modo, la richiesta di una responsabilità in solido a carico dei contribuenti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 563/2004	**Oggetto:** Sanità	**Tipo di azione**: Sollecitazione

La denuncia	Si rivolge al Difensore civico regionale l'Associazione Italiana Talassemici sezione del Veneto lamentando il mancato accoglimento da parte dell'Ulss di riferimento della richiesta di somministrazione di aghi modello "Medis Plus Infusion Line" e "Veno Gliss Filter Set", necessari al fine di ovviare alle conseguenze dolorose della quotidiana terapia trasfusionale alla quale i talassemici devono sottoporsi.
L'analisi del Difensore	Istanza ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'istante; contatti scritti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	In seguito all'interessamento del Difensore civico regionale l'azienda Ulss di riferimento ha accolto la richiesta di fornitura di aghi idonei per un'ottimale terapia trasfusionale, in sostituzione di quelli fino ad allora forniti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 566/2004	Oggetto: tutela sociale	Tipo di azione: sollecitazione

La denuncia	L'istante lamenta il mancato adempimento da parte delle Amministrazioni coinvolte delle prescrizioni a loro carico previste nella sentenza del Giudice di lavoro in tema di riconoscimento dell'assegno mensile (Legge n. 118/1971) e degli altri benefici di legge connessi al riconoscimento dell'invalidità in esame.
L'analisi del Difensore	Ritiene il caso di propria competenza in quanto si tratta di mancato riconoscimento di assegno di invalidità a favore di soggetto legittimato a riceverlo.
L'istruttoria	Contatti con le Amministrazioni di riferimento.
La decisione	Azione di sollecitazione all'adempimento.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 574/2004	**Oggetto**: sanità	**Tipo di azione:** equitativa

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale, riferendo la propria necessità di sostituire la protesi ortopedica alla gamba con un "*ginocchio elettronico*" e, nello stesso tempo, l'impossibilità di poter godere di questa protesi più innovativa a causa del fatto che l'intero costo sarebbe a carico dello stesso, posto che la lesione gli deriva da incidente stradale e non da infortunio sul lavoro.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ha ritenuto fondata la propria competenza. Nello stesso tempo ha considerato l' opportunità di procedere ad una valutazione dell'equiparabilità tra una situazione derivante infortunio di lavoro ed una derivante da incidente stradale, nonostante tale equivalenza non appaia espressamente prevista dalla legge.
L'istruttoria	Avviati contatti con la Direzione regionale competente e con lo stesso Consiglio regionale.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenuto le **osservazioni del denunciante meritevoli di tutela anche se non attualmente contemplate dalla legge**. Conseguentemente le stesse sono state **ritenute tutelabili in via equitativa**. La ravvisata ingiustizia sostanziale del caso, ha prodotto un emendamento alla legge introdotto con la Legge finanziaria regionale per l'esercizio del 2005.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R.: 601/2004	**Oggetto:** sociale/inserimento lavorativo disabile	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale, lamentando il mancato collocamento lavorativo della figlia, già inserita negli elenchi per disabili di cui alla legge 68/1999.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene la pratica di competenza.
L'istruttoria	Avvia Contatti con l'Ulss di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ritiene opportuno svolgere un'azione di sollecitazione presso l'Usl individuata come competente (area disabilità - servizio integrazione lavorativa) informandone contemporaneamente gli istanti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 634/2004	**Oggetto:** sanità-esistenza pronto soccorso	**Tipo di azione**: sensibilizzazione

La denuncia	Una rappresentanza di cittadini si rivolge al Difensore civico regionale segnalando quella che a loro avviso rappresenta una discriminazione rispetto a situazioni analoghe. L'ospedale territoriale, pur essendo stato qualificato dalla Regione Veneto come ospedale di rete, non è dotato di un posto di primo soccorso, diversamente da quanto previsto per gli altri ospedali di rete.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene la pratica ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Coinvolgimento della Direzione regionale competente in materia di politica sanitaria.
La decisione	Il Difensore civico, alla luce dei dati emersi in seguito all'istruttoria svolta, ha ritenuto opportuno avviare un chiarimento diretto tra la struttura regionale competente ed il comitato di cittadini che a lui si erano rivolti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 487/2004	**Oggetto:** Assistenza Sanitaria	**Tipo di azione:** Sollecitazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale tramite il centro per i diritti del malato e per il diritto alla salute nell'interesse della propria madre. Nel caso concreto l'utente lamenta i lunghi tempi di attesa che sono intercorsi tra il momento in cui la madre si è recata al pronto soccorso e quello in cui è stata effettivamente visitata, nonché quello successivo di effettivo ricovero presso il reparto competente e quello della visita specialistica presso il reparto di destinazione. Alla luce di questo episodio il centro dei diritti per il malato chiede l'intervento del Difensore civico per verificare in primo luogo se il comportamento degli operatori del pronto soccorso sia stato consono all'urgenza del caso, ovvero se , in via più generale, emerga la necessità di una riorganizzazione del servizio di pronto soccorso.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ha ritenuto la pratica di propria competenza, sia con riferimento alla materia che con riferimento alla richiesta di sollecitare l'istituzione della commissione mista conciliativa.
L'istruttoria	Richieste informazioni al direttore generale ed al responsabile Urp dell'azienda ospedaliera interessata.
La decisione	Il Difensore civico, ritenendo che sussistano tutti i presupposti richiesti dalla legge per la costituzione di una commissione mista conciliativa, si è attivato presso la struttura ospedaliera competente affinché l'organismo di conciliazione venga urgentemente insediato, promuovendo allo stesso tempo la possibilità di una soluzione della questione in sede di una commissione mista conciliativa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 559/2004	**Oggetto:** trasporto sanitario	**Tipo di azione:** propositiva

La denuncia	Più cittadini collettivamente si rivolgono al Difensore civico regionale segnalando la grave situazione di disagio fisico ed economico che si era creata in capo ai cittadini anziani e non abbienti per raggiungere gli ospedali di Comuni contermini in seguito alla distruzione per incendio dell'ospedale locale. Tale situazione incideva sulle possibilità concrete di cura posto che gli ospedali dei comuni limitrofi non erano facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici e nello stesso tempo l'utilizzo di mezzi privati di trasporto (taxi) era troppo oneroso. Il tutto si traduceva in una lesione del diritto alla salute.
L'analisi del Difensore	Difensore civico ha ritenuto la fattispecie di propria competenza.
L'istruttoria	Avviati contatti con gli enti di riferimento in particolare con l'unità operativa di trasporto pubblico della provincia di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico regionale ha ritenute fondate le richieste degli istanti e attraverso i suoi interventi istituzionali ha favorito l'istituzione ad opera della provincia interessata del servizio di bus-navetta, seppure in via sperimentale.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 616/2004	**Oggetto:** trasporto sanitario	**Tipo di azione:** propositiva

La denuncia	Un comitato composto da 1712 cittadini si rivolge al Difensore civico regionale, lamentando l'inadeguatezza del progetto per l'istituzione di un bus navetta proposto dagli organismi coinvolti per risolvere il disagio del collegamento tra i cittadini di un Comune, privi di ospedale di zona, e gli ospedali di zona dei Comuni limitrofi. L'inadeguatezza della proposta elaborata dalla P.A. veniva ravvisata dal comitato dei cittadini nel fatto che era prevista una sola corsa giornaliera; diversamente gli utenti ravvisavano la necessità di un servizio con minibus che garantisse almeno otto corse giornaliere. A tal fine chiedevano al Difensore civico regionale di organizzare un incontro tra le parti coinvolte; compresa una delegazione dei cittadini; per poter proporre e discutere soluzioni di trasporto e di assistenza idonee ancorchè di durata determinata.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ha ritenuto la fattispecie di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti con gli Enti di riferimento. Ravvisata l'opportunità di promuovere un incontro tra Difesa civica e parti istanti al fine di procedere ad un esame congiunto dell'istanza in oggetto.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenute fondate le lamentele degli istanti anche in relazione ad una precedente istanza. Nello stesso tempo l'istituzione avviata in via sperimentale del bus-navetta, secondo le modalità previste dagli Enti pubblici, non ha prodotto – ad avviso della P.A. - un utilizzo apprezzabile tale da giustificare il proseguimento dell'iniziativa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 652/2004	**Oggetto:** sociale	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale lamentando il fatto che, nonostante sia iscritto nelle liste dell'ufficio collocamento mirato, non ha ancora un posto di lavoro, e chiede un esame della sua posizione.
L'analisi del Difensore	Pratica ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti con gli organi individuati come competenti.
La decisione	Azione di sollecitazione del Difensore civico regionale nei confronti degli Enti preposti. In risposta alla stessa, le strutture coinvolte riferiscono di aver dato corso alla ricerca effettiva di un posto di lavoro per l'istante e di aver invitato lo stesso a prendere contatti con il funzionario presso il servizio competente.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 679/2004	**Oggetto:** sanità sociale	**Tipo di azione**: sollecitazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale segnalando la grave situazione di salute del proprio marito, situazione che incide economicamente su un reddito familiare troppo basso per poterla sostenere.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene la pratica di propria competenza per materia. Vengono avviati contatti con le strutture ritenute competenti al fine di segnalare la situazione di cui è venuto a conoscenza e di trovare un rimedio alla stessa.
L'istruttoria	Contatti diretti con i servizi sociali sanitari.
La decisione	Il Difensore civico sollecita le Amministrazioni di riferimento ad intervenire presso il nucleo familiare in esame, attivando tutte le possibili prestazioni sociali ed economiche consentite dalla normativa in materia. Le amministrazioni coinvolte assicurano, nell'ambito delle competenze e degli indirizzi normativi, piena attenzione e disponibilità per il caso specifico garantendo, allo stesso tempo, un efficace accompagnamento degli utenti ai servizi sanitari e sociosanitari nel territorio.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 696/2004	**Oggetto:** socio sanitaria	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'Unione italiana "Lotta alla distrofia muscolare" sezione di xxx si rivolge al Difensore civico regionale nell'interesse di un proprio assistito segnalando la mancata fornitura da parte del distretto socio-sanitario del "*solleva pazienti*", qual ausilio necessario per garantire gli spostamenti del paziente (invalido al 100%) nel proprio luogo di domicilio. Le due precedenti distinte richieste non hanno avuto risposta da parte dell'Ente preposto.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene la pratica di propria competenza e il caso di particolare urgenza vista la gravità dello stesso.
L'istruttoria	Attivati contatti, mediante lettera, con gli enti e i servizi individuati come competenti.
La decisione	Il Difensore civico, in considerazione delle condizioni fisiche del paziente e di quelle economiche del nucleo familiare di appartenenza, nonché **del fatto che l'alloggio di abitazione presenta una struttura tale da non poter consentire di usufruire di un "solleva paziente" elettrico del tipo di quello incluso nel nomenclatore ai sensi del d. m. 332/1999, sollecita le Amministrazioni di riferimento ad intervenire presso nucleo familiare con tutte le possibili prestazioni sociali ed economiche consentite dalla normativa in materia, al fine di garantire una efficace soluzione del problema.**
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 1008/2004	**Oggetto:** ambito sociale	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale, lamentando la mancata applicazione, nei propri confronti, dei benefici previsti nella legge sull'amianto da parte dell'Istituto Nazionale Assistenza Infortuni sul lavoro, pur sussistendone i presupposti di fatto e di diritto, e pur avendo già presentato tutta la documentazione necessaria all'Istituto di competenza.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene la pratica di propria competenza, sia con riferimento alla materia sia con riferimento all'Ente individuato come responsabile. Ritiene altresì non legittimo il rigetto della domanda di riconoscimento di esposizione all'amianto.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ritiene di svolgere un'azione di sollecitazione invitando per iscritto l'Istituto di riferimento a valutare la possibilità di procedere ad un riesame del provvedimento già adottato.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

URBANISTICA
E PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

(a cura di Mariella Mazzucchelli)

N.R. 703/2004	**Oggetto:** pianificazione territoriale	**Tipo di azione**: intervento di tipo equitativo

La denuncia	Più istanti singolarmente nonché l'Associazione Coldiretti di xxxx denunciano la presunta illegittimità della delibera di adozione del Regolamento di polizia rurale e gestione ambientale adottato dal Consiglio comunale. L'illegittimità sarebbe rappresentata, ad avviso degli istanti, dal fatto che nel regolamento verrebbero disciplinati settori che non sono di competenza comunale. Viene chiesta di conseguenza la sospensione dell'esecutività della delibera di adozione.
L'analisi del Difensore	Valutazione della presunta illegittimità del regolamento alla luce della nuova legge urbanistica regionale.
L'istruttoria	Convocazione presso gli uffici del Difensore civico del Sindaco e dei responsabili di settore dell'Amministrazione coinvolta. Prevista la presenza anche delle parti istanti al fine di procedere ad un esame congiunto delle illegittimità segnalate. Apertura di un tavolo congiunto di lavoro.
La decisione	Il Difensore civico, alla luce delle considerazioni delle parti contrapposte rappresentanti i diversi interessi coinvolti, emerse in occasione del confronto avviato attraverso il tavolo di lavoro congiunto, invita l'Amministrazione comunale a provvedere ad un riesame del regolamento denunciato in conformità alle indicazioni emerse in quell'occasione. In particolare viene ravvisata l'opportunità di una revisione della perimetrazione comunale nell'ambito della quale risulterebbero applicabili le prescrizioni più restrittive del regolamento. La nuova perimetrazione dovrebbe uscire dal confronto con le associazioni economiche e sociali portatrici di interessi diffusi e rilevanti del territorio comunale e previa concertazione con gli altri enti coinvolti, peraltro secondo quanto espressamente previsto dalla nuova legge urbanistica regionale. Il Comune si adegua all'invito in ottemperanza alle risultanze emerse dal tavolo

	di lavoro congiunto coordinato dal Difensore regionale. In particolare si propone di agire sulla base del comune dichiarato intento di coniugare le esigenze produttive manifestate dall'associazione e l'assoluta volontà nonché obbligo dell'Amministrazione comunale di tutelare un ambito paesaggistico unico. L'Amministrazione precisa altresì che l'azione decisa dovrà coordinarsi con le condizioni previste dalla legge regionale 11/2004 per poter redigere il piano di assetto del territorio intercomunale (piano dei vincoli): in questa sede ritiene possibile poter eventualmente riconsiderare i limiti territoriali del piano ambientale. In ogni caso questo nuovo strumento di pianificazione ambientale sarà oggetto di concertazioni tra i vari enti e soggetti pubblici o privati coinvolti nel procedimento.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 461/2004	**Oggetto:** edilizia (ambiente-ecologia)	**Tipo di azione:** sollecitazione. Intervento a carattere preventivo

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale (oltre che ad altri enti pubblici o privati coinvolti) lamentando i danni che a suo giudizio potrebbero derivare dalla costruzione di un nuovo impianto di distribuzione del carburante ENI situato in prossimità della sua proprietà, se realizzato conformemente alle previsioni di progetto. Danni questi che si produrrebbero, ad avviso dell'utente, a carico delle proprietà limitrofe, a carico dell'ambiente, così come della salute delle persone nonché della sicurezza nella circolazione stradale. La valutazione dell'istante è stata condotta sulla base dei documenti esaminati in seguito all'esercizio del diritto di accesso attuato non appena saputo del progetto.
L'analisi del Difensore	Difensore ritiene sussistente la propria competenza e, nello stesso tempo, ritiene fondata la possibilità di un proprio intervento in via preventiva, vale a dire prima che il danno si verifichi realmente.
L'istruttoria	Avvio di contatti con le Amministrazioni e gli Enti coinvolti. Lettere interlocutorie con l'Amministrazione di riferimento e gli enti concessionari coinvolti nel progetto: in queste vengono riassunte le lamentele dell'utente nei confronti del progetto ed invitati i destinatari a rendere informazioni e chiarimenti sulle stesse.
La decisione	Più che la decisione, è possibile rilevare il risultato ottenuto dal Difensore. L'Amministrazione comunale competente per il rilascio della concessione edilizia per la costruzione dell'impianto di distribuzione nonché per il rilascio dell'autorizzazione petrolifera, precisa che gli stessi sono stati rilasciati con parere favorevole al progetto di rete fognaria. La società autostrade precisa di avere competenza esclusivamente per il rilascio di autorizzazioni agli accessi alle aree di servizio; il che è avvenuto. La società ENI, infatti, ha visto approvato il progetto di costruzione degli accessi con parere favorevole di ANAS spa in quanto ritenuto rispettoso della

	normativa vigente in materia di sicurezza stradale. In ogni caso la società autostrade, in accoglimento delle segnalazioni dell'utente, fa presente la propria disponibilità a risolvere nell'ambito delle proprie competenze, i problemi relativi ad avvallamenti e al servizio di fognatura. L'azione del Difensore emerge quale azione di mediatore che ha favorito un chiarimento fra le parti contrapposte.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 316/2004-322/2004	**Oggetto:** urbanistica	**Tipo di azione:** controllo di legittimità sostanziale. Possibilità di commissariamento

La denuncia	Un cittadino si rivolge al Difensore civico regionale lamentando la mancata ottemperanza, da parte dell'Amministrazione comunale, di un'ordinanza pronunciata dal Tar Veneto (Rg 2283/2003; ord n° 2003/688). Con tale ordinanza, in accoglimento di una domanda cautelare proposta dall'istante, veniva sospesa l'efficacia del provvedimento con il quale l'Amministrazione aveva dichiarato non accoglibile la proposta di programma integrato di riqualificazione urbanistica edilizia ed ambientale. Il Tar, inoltre, poneva l'obbligo in capo all'Amministrazione comunale di attivare il procedimento di riesame della domanda per cui era causa. L'istante riteneva che tale obbligo non fosse stato adempiuto dall'Amministrazione di riferimento in quanto la stessa aveva emesso un nuovo provvedimento di diniego (deliberazione della Giunta comunale n 8/2004 del 16/01/2004 con la quale veniva dato riscontro all'ordinanza del Tar Veneto facendo proprie le controdeduzioni espresse dall'ufficio tecnico comunale contenute nella relazione tecnica di riscontro all'ordinanza Tar) specificando solo più dettagliatamente i motivi di diniego già espressi nel primo atto impugnato presso il Tar. La giunta comunale ha deliberato il rigetto della proposta di programma di intervento integrato.
L'analisi del Difensore	Valutazione ordinanza Tar. Valutazione del provvedimento adottato dall'Amministrazione in apparente ottemperanza alla decisione del Tar. Valutazione possibilità di commissariamento.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'utente e con l'Amministrazione.
La decisione	Le lamentele dell'istante sono state ritenute fondate alla luce della documentazione di riferimento. Rappresentata all'Amministrazione la possibilità di commissariamento per omissione di adozione di atti obbligatori per legge.

	La nuova Amministrazione nel frattempo succeduta si è resa disponibile ad una rivalutazione del piano integrato di riqualificazione urbana. Superamento di un'apparente adempimento formale(posto in essere dalla P.A. in forma di autotutela); azione volta ad ottenere un adempimento sostanziale a tutela dell'interesse legittimo del ricorrente.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

PAGINA BIANCA

AMBIENTE

(a cura di Stefano Piazza)

N.R. 8/2004	**Oggetto:** Ambiente. Tassa rifiuti.	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante, in quanto erede, lamenta il mancato rimborso della TARSU versata dalla madre deceduta nell'arco di un ventennio, in relazione all'errato conteggio dei mq da parte del Comune.
L'analisi del Difensore	Il DCR valuta la sussistenza per il caso di specie dell'applicazione del principio di tutela del legittimo affidamento mutuato dai principi civilistici della buona fede e dell'affidamento incolpevole, in relazione ai rapporti tributari.
L'istruttoria	Si procede alla verifica dei presupposti di legge per proporre al Comune interessato l'esercizio del potere di autotutela..
La decisione	Al Comune interessato si richiede l'accertamento dei presupposti di legge ai fini dell'esercizio del potere di autotutela.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 19/2004	**Oggetto:** ambiente; igiene pubblica. (Sottomateria: inquinamento acustico e atmosferico)	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità. Soluzione di opportunità.

La denuncia	L'istante lamenta una lungamente perdurante situazione di nocumento procuratagli da effetti rumorosi, ritenuti superiori alle soglie consentite, procurati da contermine stabilimento manifatturiero.
L'analisi del Difensore	Si ravvisano nel caso di specie gli estremi attinenti all'ambito dell'igiene pubblica.
L'istruttoria	Si rinvengono i motivi per poter suggerire il ricorso a provvedimenti contingibili ed urgenti.
La decisione	Si comunica alla competente amministrazione comunale l'opportunità dell'adozione dei provvedimenti di cui all'art. 50, comma 5, del D. lgs. 18 agosto 2000, n. 267.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 25/2004	**Oggetto:** ambiente	**Tipo di azione:** informativa

La denuncia	Gli istanti denunciano l'inizio di lavori di edificazione all'interno di zona protetta e vincolata anche a livello comunitario, ovvero classificata SIC (Sito di importanza comunitaria) e ZPS (Zona di protezione speciale).
L'analisi del Difensore	Il DCR procede ad accertare la propria incompetenza relativamente alla fattispecie di merito non solo perché l'eventuale contenzioso dovrebbe essere trattato in sede giurisdizionale, ma anche perché lo stesso DCR non ha competenza nel merito delle scelte operate dall'amministrazione di riferimento.
L'istruttoria	Si appronta comunque una ricognizione normativa utile a fornire sostegni giuridici alla esposizione dell'istante.
La decisione	Si inoltrano all'istante le risultanze dell'attività di consulenza, individuando la normativa di riferimento (specialmente DPR n. 357/1997) e suggerendogli di avvalersi anche della normativa comunitaria.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 30/2004	**Oggetto:** ambiente	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità; adozione di criteri di opportunità

La denuncia	L'istante produce richiesta di intervento al Difensore civico comunale territorialmente competente onde sollecitarne l'azione presso il Genio civile regionale, affinché quest'ultimo si attivi, nell'ambito della sua competenza in materia di progettazione, realizzazione, gestione delle opere idrauliche, gestione del demanio idrico e delle sue pertinenze, per la pulitura e manutenzione di argini fluviali in contesto considerato di "rischio idrogeologico e geologico" e quindi potenzialmente lesivo della pubblica incolumità. Il Difensore civico comunale inoltra per competenza la pratica al DCR.
L'analisi del Difensore	Il DCR procede ad individuare l'assetto delle competenze e rileva che l'auspicata azione della Amministrazione competente non rientra nell'ambito degli atti rimessi alla discrezionalità amministrativa, bensì nell'ambito degli atti vincolati.
L'istruttoria	Si valuta la posizione dell'Amministrazione competente alla luce dell'art. 89, lett a) e lett. i) del Decreto legislativo n. 118/1998 e alla luce del combinato disposto degli artt. 824 e 823 c. c. per dare giustificazione degli esiti della precedente analisi.
La decisione	Si trasmettono le risultanze di istruttoria alla competente struttura amministrativa regionale, sollecitando di dar riscontro operativo ai rilievi effettuati.
Gli esiti	L'amministrazione competente procede ad attivare le misure obbligatorie per legge. Istanza soddisfatta.

N.R. 132/2004	**Oggetto:** ambiente	**Tipo di azione:** soluzione di opportunità

La denuncia	L'istante lamenta una cattiva manutenzione a ridosso dei cassonetti per la raccolta dei rifiuti.
L'analisi del Difensore	Si rinvengono gli estremi per suggerire una soluzione di opportunità.
L'istruttoria	Si predispone la comunicazione conseguente all'analisi del caso all'Amministrazione comunale competente.
La decisione	Si raccomanda all'Amministrazione competente di voler accondiscendere, per quanto con sentito dalla legge, ad una soluzione di opportunità tale da rimuovere i motivi di doglianza dell'istante.
Gli esiti:	Istanza soddisfatta.

N.R. 209/2004	**Oggetto:** ambiente (Sottomateria: inquinamento acustico)	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità; suggerimento di adozione di misure sanzionatorie.

La denuncia	L'istante lamenta disturbo procurato da inquinamento acustico procurato da limitrofa attività orchestrale notturna.
L'analisi del Difensore	Si ritiene opportuno verificare le soglie effettive di intensità del rumore lamentato a seguito dei rilievi dell'ARPAV.
L'istruttoria	Considerando il Regolamento di Polizia Municipale del competente Comune e la conseguente Ordinanza sindacale, si procede ad approntare sollecitazione raccomandatoria alla competente amministrazione comunale.
La decisione	Si suggerisce l'approntamento delle misure sanzionatorie già previste in Ordinanza sindacale.
Gli esiti	Istanza soddisfatta con adozione delle prescrizioni dell'O.S.

N.R. 241/2004	**Oggetto:** ambiente (Sottomateria: inquinamento acustico)	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità; Indicazione di soluzione di opportunità

La denuncia	Gli istanti lamentano di ricevere intensi effetti da inquinamento acustico a seguito della attività di un limitrofo esercizio di ristorazione e chiedono di verificare se il Comune abbia adottato il Piano di zonizzazione acustica; procedono ad investire della questione il DCP territorialmente competente che trasmette gli atti al DCR.
L'analisi del Difensore	Verificata la base giuridica dei motivi contenuti in istanza e quindi facendo riferimento alla L. 447/1995 e alla L. R. 10 maggio 1999, n. 21, (artt. 3 e 5), si qualificano essenziali per la questione in oggetto le valutazioni tecniche dell'ARPAV.
L'istruttoria	Conseguente all'analisi effettuata ed alla attività di controllo dell'ARPAV.
La decisione	Si suggerisce alla competente amministrazione comunale di procedere con i poteri di ordinanza sindacale, contingibile ed urgente ex art. 50 del D. lgs. 18 agosto 2000, n. 267.
Gli esiti	Istanza soddisfatta a seguito dei rimedi di cui all'art. 50 del D. lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

N.R. 306/2004	**Oggetto:** Materia: Ambiente. (Sottomateria: inquinamento elettromagnetico)	**Tipo di azione:** Sollecitazione all'adozione di controlli tecnici e di conseguenti misure di risanamento

La denuncia	L'istante lamenta la situazione di grave rischio procurata dall'inquinamento elettromagnetico causato dagli impianti radiofonici installato presso la sede condominiale.
L'analisi del Difensore	La denunciata questione viene analizzata alla luce della vigente normativa ed in particolare del DPCM 8/7/2003.
L'istruttoria	Il DCR investe la competente struttura regionale chiedendo a quest'ultima di voler riscontrare le determinazioni assunte a riguardo. Riceve successivamente il riscontro confortato dalle compiegate risultanze dei rilievi tecnici effettuati dalla Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente.
La decisione	Considerate le conseguenze dell'effettuazione delle misure di risanamento adottate, si trasmettono all'istante gli esiti delle medesime.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 360/2004	**Oggetto:** ambiente (Sottomateria: inquinamento acustico)	**Tipo di azione:** Informativa all'istante

La denuncia	L'istante denuncia l'assenza di barriere antirumore frapposte tra la linea ferroviaria e la sua abitazione, con conseguente disagio per effetto di inquinamento acustico e chiede informazioni sull'assetto delle competenze riguardanti il merito della sua doglianza.
L'analisi del Difensore	Si procede a raccordare la doglianza dell'istante al tema dei piani di zonizzazione e risanamento acustico.
L'istruttoria	Si procede a richiedere e conseguentemente a valutare il Piano di zonizzazione acustica del Comune territorialmente competente, nonché il Piano di Risanamento acustico dei Rete Ferroviaria Italiana Spa.
La decisione	Si trasmettono all'istante le risultanze ottenute.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 399/2004	**Oggetto:** Ambiente (Sottomateria inquinamento acustico)	**Tipo di azione:** impedito il prosieguo

La denuncia	- - - - - -
L'analisi del Difensore	- - - - - -
L'istruttoria	- - - - - -
La decisione	- - - - - -
Gli esiti	Istanza archiviata senza ulteriore approfondimento di istruttoria a seguito di mancato riscontro da parte dell'istante alla richiesta di completa definizione dell'istanza.

N.R. 553/2004	**Oggetto:** Ambiente (Sottomateria: smaltimento rifiuti solidi urbani)	**Tipo di azione:** impedito il prosieguo

La denuncia	- - - - - -
L'analisi del Difensore	- - - - - -
L'istruttoria	- - - - - -
La decisione	- - - - - -
Gli esiti	Istanza archiviata senza ulteriore approfondimento di istruttoria a seguito di mancato riscontro da parte dell'istante alla richiesta di completa definizione dell'istanza.

N.R. 591/2004	**Oggetto:** Ambiente; Diritto alla salute (Sottomateria: inquinamento atmosferico)	**Tipo di azione:** Soluzione di opportunità

La denuncia	Gli istanti lamentano l'immissione nell'aria, a causa dell'attività di una adiacente stabilimento conciario, di sostanze maleodoranti ed altamente pericolose per la salute.
L'analisi del Difensore	Si valuta la situazione di fatto anche ala luce delle risultanze del monitoraggio della qualità dell'aria nell'area della concia mediante stazione rilocabile.
L'istruttoria	Si procede ad istruire la pratica con la finalità di esortare la amministrazione comunale territorialmente competente ad adottare le misure opportune.
La decisione	Si procede ad istruire la pratica con la finalità di esortare la amministrazione comunale territorialmente competente ad adottare le misure opportune.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 604/2004	**Oggetto:** Ambiente (Sottomateria: inquinamento acustico)	**Tipo di azione:** impedito il prosieguo

La denuncia	- - - - - -
L'analisi del Difensore	- - - - - -
L'istruttoria	- - - - - -
La decisione	- - - - - -
Gli esiti	Istanza archiviata senza ulteriore approfondimento di istruttoria a seguito di accertata impossibilità ad acquisire dati sufficienti per la conclusione dell'istruttoria.

N.R. 618/2004	**Oggetto:** Ambiente. Ordine pubblico (Sottomaterie: inquinamento acustico; quiete privata.)	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità; suggerimento di adozione di soluzioni di opportunità.

La denuncia	L'istante lamenta il disturbo del riposo notturno e conseguenti danni alla salute procurati dalla presenza di prostitute, loro clienti e protettori nel piazzale antistante alla sua abitazione.
L'analisi del Difensore	Il DCR procede a raccordare l'analisi della concreta situazione denunciata con le fattispecie astratte prefigurate dall'ordinamento ed in particolare dalla legge quadro sull'inquinamento acustico.
L'istruttoria	Si richiede all'amministrazione comunale territorialmente competente di conoscere cosa prescriva il regolamento locale di pubblica sicurezza in ordine alle fasce orarie di rispetto del riposo notturno, segnalando che, pur avendo ad oggetto la tutela dell'ordine pubblico, l'art. 659 c.p. è da estendersi alla tutela della quiete privata che, del resto, risulta essere componente della tranquillità pubblica (Cassazione Penale , Sez. I, sent. N. 2486 del 16 –11-1993).
La decisione	Si esorta l'Amministrazione comunale interessata a valutare, alla luce dell'art. 9 della legge 44771995, la sussistenza dei requisiti previsti dalla legge per l'adozione di ordinanze contingibili ed urgenti onde porre in essere il contenimento o l'abbattimento delle denunciate emissioni sonore.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 847/2004	**Oggetto:** ambiente (Sottomateria: inquinamento atmosferico)	**Tipo di azione:** raccomandazione di effettuazione di accertamenti. Adozione di soluzioni di opportunità

La denuncia	L'istante si rivolge al DCR dolendosi della persistente e consistente emissione di sostanze collegate all'utilizzo di solventi chimici pericolosi da parte del localmente operante stabilimento dell'industria della concia.
L'analisi del Difensore	Si ritiene opportuna la verifica della doglianza dell'istante.
L'istruttoria	Si procede ad allertare, nel merito della sollevata questione. La competente amministrazione comunale.
La decisione	Il DCR invita la competente amministrazione comunale ad accertare la sussistenza di concentrazioni di emesse sostanze pericolose e a far partecipe la cittadinanza delle risultanze di siffatta attività di accertamento.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 1007/2004	**Oggetto:** Ambiente; Igiene pubblica Inquinamento acustico; inquinamento atmosferico	**Tipo di azione:** richiesta di controllo e valutazione tecnica

La denuncia	L'istante interessa il DCP competente per territorio in ordine alla presenza di attività rumorose e moleste procurate da limitrofo impianto di estrazione frantumazione. Il DCP trasmette gli atti al DCR.
L'analisi del Difensore	Si valuta l'opportunità di richiedere alle competenti strutture amministrative gli accertamenti tecnici del caso.
L'istruttoria	Si procede alla richiesta di effettuazione dei rilievi tecnici presso l'ARPAV in sede provinciale competente e presso il Dipartimento di Prevenzione- Servizio Igiene e Sanità Pubblica della ULSS territorialmente competente.
La decisione	Si comunicano all'istante le inoltrate richieste di accertamento di non pericolosità dell'attività estrattiva in questione.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

PAGINA BIANCA

TRASPORTI

(a cura di Stefano Piazza)

N.R. 73/2004	**Oggetto:** ambiente, trasporti. Sottomateria: mobilità urbana	**Tipo di azione:** informativa; richiamo ai termini di legittimità.

La denuncia	L'istante (Consigliere comunale) rimetteva al DCR molteplici richieste di chiarimento giuridico in ordine ad un progetto di realizzazione di metrotranvia di superficie a guida vincolata per il territorio comunale.
L'analisi del Difensore	Il DCR procede ad una accurata ricognizione della normativa e della giurisprudenza attinente al sollevato caso.
L'istruttoria	In particolare rileva il DCR che nel caso di specie la VIA (ex art. 40, comma 1, della legge 146/1994 e successive modificazioni ed integrazioni) deve necessariamente intervenire prima dell'approvazione del progetto definitivo di metrotranvia di superficie secondo quanto acclarato, ad esempio, da Cons. di Stato, sez, IV, 579/2003, n. 4970.
La decisione	Si invita la competente Amministrazione a riformare i provvedimenti di interesse nel senso indicato dal DCR.
Gli esiti	Istanza soddisfatta. Si registra la scadenza dei termini di efficacia della dichiarazione di pubblica utilità per gli espropri, si dichiara che il progetto definitivo dell'opera in questione deve preliminarmente tenere conto della VIA.

RESIDENZA
IMMIGRAZIONE
SOGGIORNO

(a cura di Mariella Mazzucchelli)

N.R. 33/2004	**Oggetto:** Residenza	**Tipo di azione:** legittimità/sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale contestando la determinazione cui è giunto il Vigile incaricato dall'Ufficio anagrafe del Comune il quale ha dichiarato che l'istante **non dimora abitualmente nel luogo risultante come sua residenza anagrafica.** Il cittadino contesta la legittimità dell'accertamento, *in primis,* sotto il profilo procedurale, posto che non ha ricevuto alcuna comunicazione del procedimento in corso e che, pertanto, le determinazioni non sono state assunte in contraddittorio con l'interessato che sarebbe venuto a conoscenza dell'accertamento in modo fortuito. La contestazione attiene – inoltre - al merito dell'accertamento. L'utente ritiene che la valutazione dei Vigili urbani sia in contrasto con gli elementi oggettivi della situazione, rappresentati dal fatto che la residenza ufficiale risultante dai registri anagrafici individua il luogo dove l'istante di fatto riceve la posta e le notifiche, ed il luogo per il quale sostiene i costi per l' utilizzo dell'abitazione quali canone tv, tassa asporto rifiuti, nonché i costi per il mantenimento della casa in buono stato abitativo. A questi dati di natura oggettiva si aggiunge l'elemento di carattere soggettivo rappresentato dalla volontà di volersi stabilire in un determinato luogo. Il tutto rappresenterebbe una lesione dell'art. 16 Cost. nonché una determinazione in contrasto con la circolare del 1995 del Ministero dell'Interno.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico inquadra la fattispecie alla luce del concetto normativo di residenza e dell'interpretazione giurisprudenziale consolidata citando in particolare Cass. 1738/1986 la quale chiarisce che *"la residenza di una persona è determinata dalla sua abituale e volontaria dimora in un determinato luogo, cioè dall'elemento obiettivo della permanenza in tale luogo e dall'elemento soggettivo dell'intenzione di abitarvi stabilmente, rivelata dalle consuetudini di vita e dalle abitudini sociali. Questa stabile permanenza sussiste anche quando la persona si rechi a lavorare o a svolgere altra attività fuori del Comune di residenza, sempre che conservi in esso*

	l'abitazione, vi ritorni quando possibile e vi mantenga il centro delle proprie relazioni familiari e sociali". Tale inquadramento va applicato in ogni caso, anche nell'ipotesi in cui il cittadino svolga la propria attività lavorativa lontana dal luogo di abitazione.
L'istruttoria	Acquisizione di documenti anche dall'Amministrazione incaricata di svolgere indagini par accertare un'eventuale trasferimento presso il territorio comunale di competenza. Presa d'atto dell'accertamento negativo delle indagini. Ritenuta rilevante il rilascio di concessione edilizia da parte del Comune di residenza per la ristrutturazione di un alloggio unifamiliare. Lettera interlocutoria con l'Amministrazione di iscrizione anagrafica.
La decisione	Il Difensore civico, alla luce del quadro normativo di riferimento e degli elementi di fatto presenti rilevanti ai fini di stabilire l'effettività della residenza, favorevoli all'utente e fondanti la sua contestazione, ha invitato l'Amministrazione ad assumere i conseguenti adempimenti di competenza". Successivamente la stessa comunicava conclusione del procedimento conformemente alla determinazione cui era giunto il Difensore civico, confermando che gli elementi assunti non contrastavano con il concetto di dimora abituale (e quindi, con le risultanze anagrafiche).
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.295/04	**Oggetto:** residenza	**Tipo di azione:** sollecitazione nel procedimento concessorio

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale per lamentare un presunto ed inspiegabile – a suo avviso - ritardo da parte dell'Amministrazione nell'iscrizione della residenza presso i propri registri. La richiesta di iscrizione risale al 3 gennaio e alla data del 4 febbraio, dopo continui rinvii, il Vigile incaricato degli accertamenti, comunicava all'utente di aver bisogno di ulteriore tempo per le verifiche di rito (il che contrastava con i tempi che abitualmente venivano impiegati presso quell'Amministrazione per la concessione della residenza – 15 gg -). La lamentela consisteva nel mancato tempestivo adeguamento ad opera della P. A. della situazione di diritto a quella di fatto. Le perplessità della P.A – infondate a giudizio dell'istante –. erano rappresentate dal fatto che solo l'istante e non tutto il nucleo familiare, chiedeva la residenza. La cosa era giustificata dal fatto che la figlia, seppur convivente si trovava all'estero per un lungo periodo di volontariato, la moglie doveva assistere la madre gravemente ammalata, e lo stesso istante lavorava in un'altra Regione.
L'analisi del Difensore	La fattispecie va inquadrata alla luce del concetto di residenza accolto dalla legge (art. 43 c.c., legge 1228/1954 *ordinamento delle anagrafi della popolazione residente* D.P.R. 223/1989 *Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente*)e disciplinato da Regolamento nonché alla luce della giurisprudenza sul punto.(Cass. 1738/1986: *"la residenza di una persona è determinata dalla sua abituale e volontaria dimora in un determinato luogo, cioè dall'elemento obiettivo della permanenza in tale luogo e dall'elemento soggettivo dell'intenzione di abitarvi stabilmente, rivelata dalle consuetudini di vita e dalle abitudini sociali. Questa stabile permanenza sussiste anche quando la persona si rechi a lavorare o a svolgere altra attività fuori del Comune di residenza, sempre che conservi in esso l'abitazione, vi ritorni quando possibile e vi mantenga il centro delle proprie relazioni familiari e sociali".*).

L'istruttoria:	Contatti telefonici con la P.A. interessata
La decisione	Il Difensore civico ritiene fondata la richiesta dell'istante; pone in essere un'attività di sollecitazione nei confronti della P.A. La P.A., tenuto conto del parere espresso dalla Difesa civica regionale, definisce favorevolmente e con immediatezza il procedimento.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 386/04	**Oggetto:** mancata iscrizione anagrafica	**Tipo di azione:** sollecitazione/mediazione

La denuncia	L'istante lamenta il rigetto della domanda di iscrizione anagrafica da parte della P.A. Tale rigetto è motivato dal fatto che trattasi di persona senza fissa dimora presso il territorio comunale. Il precedente atto di cancellazione dai registri dell'anagrafe del Comune era stato disposto in seguito alla irreperibilità dell'istante accertata sia in occasione dell'ultimo censimento, sia in occasione di successive verifiche. Il diniego di iscrizione anagrafica provocava come conseguenza l'impossibilità per l'utente di godere dell'assistenza sanitaria al quale lo stesso era particolarmente interessato.
L'analisi del Difensore	La fattispecie va inquadrata in base alla legge 1228/1954 (*ordinamento delle anagrafi della popolazione residente) e del* D.P.R. 223/1989 (*Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente*).
L'istruttoria	Corrispondenza con l'Amministrazione comunale di riferimento. Attività di sollecitazione degli uffici preposti affinchè siano attuate le forme necessarie di intervento perché l'utente possa usufruire dell'assistenza sanitaria indispensabile al fine del godimento dei fondamentali diritti alla salute ed ad una vita dignitosa.
La decisione	Il Difensore civico, riconosciuta la doverosità di un'iscrizione anagrafica a favore dell'utente, e nello stesso tempo, preso atto dei provvedimenti adottati dal Comune per risolvere positivamente il caso, si adopera affinché all'utente venga in ogni caso garantita l'assistenza sociale sanitaria richiesta
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R.693/04	**Oggetto**: iscrizione anagrafica/sanità	**Tipo di azione**: sollecitazione/mediazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale lamentando il fatto di non risultare più residente presso i registri dell'anagrafe comunale in seguito alla cancellazione successiva alla accertata irreperibilità in occasione del censimento. In particolare chiede che venga ripristinata l'iscrizione anagrafica precedente, soprattutto al fine di usufruire della collegata assistenza sanitaria.
L'analisi del Difensore	Inquadramento della fattispecie, ai sensi delle norme che disciplinano l'iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora.
L'istruttoria	Interventi informali telefonici con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico, atteso il diritto di ogni cittadino all'iscrizione anagrafica necessaria per il godimento dei principali diritti civili e la correlata doverosità esistente in capo alla PA di provvedere alla stessa una volta accertata l'esistenza dei presupposti di legge, svolge opera di mediazione fra l'utente e l'ufficio anagrafe dell'ufficio anagrafe interessato. Vengono valutate, in particolare, la possibilità della concessione della residenza presso la casa di uno dei fratelli dell'istante ovvero, come per il passato, presso via dei Senzatetto. Il Comune si conforma all'indicazione del Difensore civico richiedendo tuttavia che il cittadino si presenti personalmente presso gli Uffici comunali per la formalizzazione della domanda.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 390/04	**Oggetto**: permesso di soggiorno	**Tipo di azione**: sollecitazione

La denuncia	L'Utente, cittadino peruviano, si rivolge al Difensore civico regionale segnalando la propria difficoltà ad ottenere il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi di lavoro pur documentando l'esistenza di un regolare contratto di lavoro subordinato. Segnala, altresì, che la Questura di riferimento gli concede il rinnovo del permesso di soggiorno solo a condizione che risulti inserito nel nucleo famigliare della sorella sposata con un italiano; richiesta avanzata nonostante l'Utente conduca vita autonoma in una abitazione locata con regolare contratto di locazione.
L'analisi del Difensore	Premesso che nel caso in cui, nel corso dell'istruttoria, dovessero emergere ragioni di pubblica sicurezza, non sussisterebbe la competenza del Difensore civico regionale, lo stesso ritiene la pratica di propria competenza posto che le Questure sono Amministrazioni periferiche dello Stato, e la competenza del Difensore civico regionale rispetto alle stesse sussiste in base all'art. 16 della legge n 127/97.
L'istruttoria	Interventi informali telefonici e scritti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenuto fondate le richieste dell'istante il quale, grazie all'intervento del Difensore, ha ottenuto un celere rinnovo del permesso di soggiorno, senza tuttavia che gli venisse riconosciuta la conversione da permesso di soggiorno per motivi famigliari a permesso di soggiorno per motivi di lavoro.
Gli esiti	Istanza parte soddisfatta, parte neutra

N.R. 233/04	**Oggetto:** rilascio carta di soggiorno	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'utente, cittadino algerino, si rivolge al Difensore civico regionale per segnalare lo smarrimento presso gli uffici della Questura di riferimento della sua pratica relativa alla richiesta di rilascio della carta di soggiorno.
L'analisi del Difensore	Premesso che nel caso in cui emergessero ragioni di pubblica sicurezza, non sussisterebbe competenza del Difensore civico regionale, lo stesso ritiene la pratica di propria competenza in quanto le Questure sono Amministrazioni periferiche dello Stato, e la competenza del Difensore civico regionale rispetto alle stesse sussiste in base all'art. 16 della legge n 127/97.
L'istruttoria	Segnalazione alla Questura di riferimento del caso così come esposto dall'istante, riservando alla stessa la valutazione dell'esattezza dei fatti esposti dall'istante.
La decisione	Il Difensore interviene, in ogni caso, per assicurare una definizione in tempi ragionevoli della pratica pendente presso gli uffici della Questura di riferimento. Successivamente la stessa comunica al Difensore la definizione positiva del procedimento a favore dell'utente.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 589/04	**Oggetto:** rinnovo del permesso di soggiorno	**Tipo di azione:** sollecitazione/mediazione

La denuncia	L'istante, cittadina moldava, si rivolge al Difensore civico, comunale prima (e regionale poi in seguito al trasferimento della pratica da parte del Difensore comunale per competenza), lamentando il fatto che il permesso di soggiorno non le fosse stato ancora rinnovato da parte della Questura competente. Situazione questa che le impediva di ritornare in patria per la celebrazione dei funerali della madre.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene fondata la propria competenza in ordine al problema esposto, rilevando, inoltre, che la questione attiene unicamente ad una ragionevolezza di tempi del procedimento amministrativo in relazione alla improvvisa ed imprevedibile urgenza del caso concreto.
L'istruttoria	Contatti diretti scritti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico giunge alla determinazione finale della opportunità del rinnovo del permesso di soggiorno alla cittadina moldava in tempi adeguati alle particolari esigenze sopravvenute (**principio di ragionevolezza e di equità dell'azione amministrativa in relazione al caso concreto**).
Gli esiti	Istanza soddisfatta

TRIBUTI

(a cura di Mariella Mazzucchelli)

N.R. 828/04	**Oggetto**: contributi Inps	**Tipo di azione**: mediazione conciliativa

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale richiedendo che lo stesso intervenga presso l'Inps di riferimento in relazione ad una cartella esattoriale notificata nel luglio 2004 e relativa a contributi artigiani (anno d'imposta 1992) non versati. L'istante inoltre sostiene l'avvenuta prescrizione ai sensi dell'art.20 c.2 DPR 1032/1973 (confermata da sentenza 5823/2001 del Consiglio di Stato la quale dichiara che l'organo competente deve notificare entro 5 anni.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale, ritenuta la pratica di propria competenza, ritiene condivisibile l'orientamento giurisprudenziale che individua la decorrenza della prescrizione dei contributi previdenziali, collegati all'ammontare del reddito prodotto dal contribuente, non dal momento in cui l'Ente viene a conoscenza del reddito comunicato dalle finanze, bensì dalla presentazione della dichiarazione dei redditi a prescindere da quando l'Inps entra in possesso delle informazioni reddituali del contribuente. L'istituto previdenziale, infatti, può accertare i redditi del contribuente o mediante i propri funzionari oppure richiedendo anzitempo denuncia dei redditi all'amministrazione finanziaria, facendo valere il credito sin dall'anno in cui vengono presentate le denunce.
L'istruttoria	Corrispondenza scritta con l'Inps di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico regionale, alla luce della giurisprudenza individuata, ritiene fondate le lamentele del ricorrente. Il Difensore civico propone una soluzione conciliativa tra le due opposte posizioni, soprattutto con riferimento alle anomalie procedurali che si sono verificate nella notifica degli atti del procedimento; ciononostante l'Inps non aderisce ai rilievi del Difensore basandosi su alcune circolari dell'amministrazione finanziaria.
Gli esiti	Istanza con esito negativo.

N.R. 814/04	**Oggetto:** rimborso in posta patrimoniale (1992)	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale chiedendo che lo stesso intervenga presso l'Amministrazione finanziaria al fine di agevolare una celere definizione della pratica (risale al 1993) con la quale all'istante veniva accertato il diritto al rimborso i tributi versati in eccesso.
L'analisi del Difensore	Valutata la correttezza dei dati narrati dall'istante.
L'istruttoria	Il Difensore civico avvia contatti con il Garante del contribuente per il Veneto, il quale precisa che il gravissimo ritardo con cui vengono disposti i rimborsi d'imposta dipende dall'insufficienza dei fondi stanziati a tale scopo nel bilancio dello Stato. In ogni caso il Garante del contribuente fa presente di non aver poteri tali da obbligare l'Amministrazione a pagare.
La decisione	Il Difensore civico ritiene che il caso di specie si inquadri nel generale problema della mancata restituzione delle somme dovute ai cittadini, il cui diritto al rimborso sia già stato accertato. Il comportamento tenuto dalla P.A. integra una condotta che viola i tempi previsti per il rimborso di imposta e nello stesso tempo mina il rapporto fiduciario che deve sussistere tra cittadino e Stato. In ogni caso, al di là di atti di sollecitazione, è preclusa al Difensore civico regionale qualsiasi altra iniziativa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 1/2004	**Oggetto:** tributi/modalità di rimborso	**Tipo di azione:** azione di mediazione. Soluzione equitativa

La denuncia	L'Associazione regionale federconsumatori si rivolge al Difensore civico regionale lamentando le modalità a cui il concessionario della riscossione subordina il rimborso a favore dei cittadini di quanto indebitamente pagato. L'utente ritiene il caso di competenza del Difensore civico posto che l'Ente esattore, pur non essendo un ente pubblico, opera su concessione di Uffici pubblici. In particolare chiede un intervento del Difensore a carattere propositivo al fine di suggerire una semplificazione della procedura dei rimborsi in quanto quella attuale è diseconomica per il beneficiario del rimborso.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene il caso di propria competenza. In particolare ritiene vada affrontato in base alla legge 212/2000, la quale dispone che il contribuente deve essere posto nella condizione di adempiere le obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli, e che non possono essere richiesti documenti o informazioni che siano già in possesso dell'amministrazione finanziaria o di altre amministrazioni pubbliche.
L'istruttoria	Contatto scritto con l'Ente per la riscossione.
La decisione	Il Difensore ritiene fondate le lamentele dell'utente, e invita l'Ente di riferimento ad agire nel rispetto delle disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente. A tal fine suggerisce l'individuazione di procedure di rimborso più efficienti ed economiche per il contribuente. L'Ente di riscossione di riferimento si dichiara disponibile a concordare soluzioni diverse di rimborso in accoglimento ai suggerimenti del difensore; soluzioni che, in un quadro di equilibrata valutazione di tutti gli elementi di riferimento, operino una concreta semplificazione della procedura.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 342/2004	**Oggetto**: contestazione Imposta Comunale Immobili (I.C.I.)	**Tipo di azione**: legittimità - chiarificatrice

La denuncia	Gli utenti si rivolgono al Difensore civico regionale contestando la legittimità degli avvisi di accertamento loro notificati e relativi a sanzioni in tema di presunto mancato versamento di Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.). Gli utenti ritengono, inoltre, che il credito dell'amministrazione nei loro confronti sia prescritto. Gli utenti segnalano, altresì, che relativamente a questi avvisi di accertamento stanno per scadere i termini per una loro impugnazione in sede giurisdizionale e chiedono pertanto al Difensore civico di poter effettuare un intervento presso l'Amministrazione in tempi utili rispetto al termine di scadenza. Precisano di aver già rivolto istanza di riesame e di annullamento in autotutela all'Amministrazione competente.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene la pratica di propria competenza.
L'istruttoria	Interventi con l'Amministrazione di riferimento, a causa dell'imminente scadenza dei termini per l'eventuale impugnazione avanti la competente commissione tributaria, avvengono solo per mezzo del telefono (individuazione del mezzo con cui interloquire più idoneo rispetto all'interesse da tutelare degli utenti). Tentata una chiarificazione con l'Ente competente, il quale riferisce di aver già agito in autotutela, posto che ha irrogato le sanzioni nella misura più ridotta possibile, a seguito del parziale accoglimento delle osservazioni svolte; ritiene, inoltre, non sussistano nuovi o diversi elementi idonei ad adottare ulteriori provvedimenti in via di autotutela.
La decisione	**Il Difensore civico regionale, all'esito delle verifiche effettuate, ritiene non sussista lo spazio per una soluzione conciliativa, considerato il fatto che l'Amministrazione di riferimento ha dimostrato di voler rimanere ferma nelle proprie determinazioni.**

	Nello stesso tempo, nel caso di specie, va considerato che **una soluzione conciliativa richiederebbe tempi di gestione della pratica che non sono nell'interesse degli utenti**, posto che stanno per scadere i termini per rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Per questi motivi, il Difensore civico regionale, informati gli utenti, li invita a valutare l'opportunità di adire la competente Autorità giudiziaria.
Gli esiti	Istanza ad esito neutro

N.R. 548/2004	**Oggetto:** rimborso imposte da modello unico	**Tipo di azione:** azione di legittimità - sollecito

La denuncia	L'utente si è rivolta al Difensore civico regionale lamentando il mancato rimborso dell'imposta derivante dal modello Unico 2000, diritto al rimborso a favore dell'utente che era già stato accertato dalla competente Agenzia delle entrate.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene la pratica di propria competenza. Preliminarmente si procede a verifica di quanto affermato dall'istante, vale a dire la sussistenza in capo allo stesso del diritto ad ottenere il rimborso segnalato.
L'istruttoria	Avviati contatti con l'Agenzia delle entrate competente per la pratica.
La decisione	Il Difensore civico regionale, accertata la fondatezza della lamentela dell'istante, sollecita la competente Agenzia delle entrate ad un pronto disbrigo della pratica e ciò anche al fine di non far gravare in capo all'utente ulteriori oneri così come disposto dallo statuto del contribuente. Chiede altresì di essere informato sullo stato della procedura e sui tempi per l'accredito.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

PAGINA BIANCA

ACCESSO AGLI ATTI

(a cura di Stefano Piazza)

N.R. 16/2004	**Oggetto:** diritto di accesso; ambiente	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	Gli istanti, costituitisi in coordinamento per la tutela dell'ambiente e della salute, chiedono l'accesso alla documentazione specifica afferente alla rete del servizio pubblico di telefonia mobile e la rivolgono alla amministrazione comunale territorialmente competente ai sensi e per gli effetti della legge 108/2001.
L'analisi del Difensore	Il DCR considera la richiesta collocabile nella previsione di cui all'art. 6 del D. lgs,. 24/2/1997, n. 39 (di attuazione della Direttiva 90/313/CEE sulla libertà di accesso alle informazioni in materia ambientale).
L'istruttoria	Il DCR segnala che, ai sensi dell'art. 3 del menzionato Decreto Legislativo, le pubbliche autorità sono tenute a rendere disponibili le informazioni relative all'ambiente a chiunque ne faccia richiesta senza che questi debba dimostrare il proprio interesse e che, pertanto, risulta illegittimo il diniego dell'amministrazione alla richiesta degli istanti.
La decisione	Il DCR ritiene fondata l'istanza di accesso e comunica tale esito alla interessata amministrazione comunale, segnalando altresì gli effetti della disposizione di cui all'art. 25, comma 4, della L. 241/1990, a seguito dell'avvenuto ricevimento della comunicazione del DCR.
Gli esiti	Accesso ammesso. Istanza soddisfatta.

N.R. 36/2004	**Oggetto:** Diritto di accesso, ambiente	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante Comitato chiede l'accesso alla documentazione specifica afferente alla rete del servizio pubblico di telefonia mobile e la rivolge alla amministrazione comunale territorialmente competente ai sensi e per gli effetti della legge 108/2001.
L'analisi del Difensore	l DCR considera la richiesta collocabile nella previsione di cui all'art. 6 del D. lgs,. 24/2/1997, n. 39 (di attuazione della Direttiva 90/313/CEE sulla libertà di accesso alle informazioni in materia ambientale).
L'istruttoria	Il DCR segnala che, ai sensi dell'art. 3 del menzionato Decreto Legislativo, le pubbliche autorità sono tenute a rendere disponibili le informazioni relative all'ambiente a chiunque ne faccia richiesta senza che questi debba dimostrare il proprio interesse e che, pertanto, risulta illegittimo il diniego dell'amministrazione alla richiesta degli istanti.
La decisione	Il DCR ritiene fondata l'istanza di accesso e comunica tale esito alla interessata amministrazione comunale, segnalando altresì gli effetti della disposizione di cui all'art. 25, comma 4, della L. 241/1990, a seguito dell'avvenuto ricevimento della comunicazione del DCR.
Gli esiti	Accesso ammesso. Istanza soddisfatta.

N.R. 135/2004	**Oggetto:** diritto di accesso	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante lamenta il mancato accesso agli atti ritenuto utile alla verifica della sussistenza o meno di vincolo archeologico relativamente all'area localizzata in territorio comunale adiacente alla sede abitativa dell'istante.
L'analisi del Difensore	Si ravvisa la necessità di verificare la posizione del Comune interessato
L'istruttoria	Si predispone nota di trasmissione all'utente e alla interessata amministrazione comunale con la quale si richiede l'attivazione del Comune presso la Soprintendenza ai Beni Archeologici territorialmente competente onde ottenere copia del decreto di Vincolo Archeologico
La decisione	Si trasmette all'istante la nota con la quale l'amministrazione comunale richiede il menzionato decreto alla competente Soprintendenza.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 181/2004	**Oggetto:** diritto di accesso	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante chiede l'accesso a copia di autorizzazione allo scarico per insediamenti civili . L'amministrazione comunale interessata opta per il silenzio-diniego.
L'analisi del Difensore	Si valuta l'opportunità di suggerire all'istante la riproposizione della richiesta di accesso.
L'istruttoria	Si assiste l'istante nella modalità di redazione dell'istanza di riproposizione della richiesta di accesso.
La decisione	Si contatta il Comune interessato per la verifica dell'acconsentimento all'accesso.
Gli esiti	Istanza soddisfatta. Accesso acconsentito.

N.R. 249/2004	**Oggetto:** diritto di accesso	**Tipo di azione:**

La denuncia	L'istante richiede la Comune territorialmente competente l'accesso agli atti riguardanti le domande di rinnovo delle concessioni demaniali in scadenza e le eventuali concessioni rinnovate. Decorso inutilmente il termine per consentire l'accesso viene a formarsi un silenzio diniego.
L'analisi del Difensore	Si ritiene opportuno, su istanza di parte, accertare la fondatezza del silenzio – diniego.
L'istruttoria	Si procede per le vie brevi ad investire la competente amministrazione comunale.
La decisione	A seguito di comunicazione di acconsentimento di accesso, si trasmette copia al legale dell'istante.
Gli esiti	Accesso consentito. Istanza soddisfatta.

N.R. 272/2004	**Oggetto:** diritto di accesso	**Tipo di azione:** richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante invia al DCR un "esposto contro un dipendente comunale" adducendo in carico questo ultimo comportamenti che configurano violazione della legge 675/1996, della legge 241/1990, nonché un sospetto di abuso di potere.
L'analisi del Difensore	Si propende per l'infondatezza giuridica della tesi dell'istante
L'istruttoria	Dopo aver considerato i reiterati riscontri della competente amministrazione comunale in merito al caso correlato all'esposto dell'istante, si procede ad ulteriori verifiche per le vie brevi ed informali.
La decisione	Si comunica all'utente la completa inconsistenza giuridica delle motivazioni soggiacenti al suo esposto e l'ineccepibilità dell'azione amministrativa del Comune interessato.
Gli esiti:	Istanza soddisfatta.

N.R. 473/2004	**Oggetto:** diritto di accesso	**Tipo di azione**: richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	L'istante si rivolge al DCR per ottenere il riesame del diniego opposto dal Ministero del lavoro e delle Politiche sociali (DPL-Servizio ispezione lavoro, territorialmente competente) alle istanze di accesso per il rilascio di copia della documentazione inerente all'accertamento svolto dal menzionato servizio a seguito di richiesta di intervento del medesimo istante.
L'analisi del Difensore	Si ritiene opportuno, prima di eventualmente disporre il prosieguo di istruttoria, conoscere per le vie brevi l'intendimento dell'interessato Ministero in ordine alla richiesta di ostensione degli atti *de qua*.
L'istruttoria	Si prende atto del ribadito diniego da parte dell'Amministrazione interessata e si predispone l'elaborazione dell'intervento di comunicazione dell'illegittimità del diniego alla competente Amministrazione.
La decisione	Si concorda con il responsabile URP della periferica amministrazione ministeriale per l'acconsentimento all'accesso.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 479/2004	**Oggetto:** diritto di accesso	**Tipo di azione:** consulenza

La denuncia	Un Comune chiede al DCR rilascio di parere in ordine alla legittimità della richiesta di un libero professionista di visionare e/o reperire la documentazione inerente alle pratiche edilizie riguardanti una zona soggetta a vincolo ed esigenti il parere della Commissione Edilizia Comunale integrata ex art. 6, comma 2, L.R. 31/10/1994, n. 63.
L'analisi del Difensore	Si esaminano le posizioni del richiedente professionista e dell'amministrazione comunale interessata.
L'istruttoria	In seguito all'analisi della normativa e della giurisprudenza si elabora il parere richiesto.
La decisione	Il DCR ritiene legittimo, nella fattispecie, il diniego all'accesso alla copia di pratiche edilizie non determinate dal richiedente e non direttamente riguardanti l'istante.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

PAGINA BIANCA

CONTROLLO SULLA LEGITTIMITA' DEGLI ATTI

(a cura di Mariella Mazzucchelli)

N.R. 264/2004	**Oggetto:** diritti delle minoranze	**Tipo di azione:** equitativa

La denuncia	Un Consigliere comunale di minoranza si rivolge al Difensore civico regionale segnalando che lo Statuto comunale non è conforme – a suo avviso - al Decreto legislativo 267/2000 (Testo Unico sugli Enti Locali – T.U.E.L.) in quanto presenta carenze che non permettono al gruppo di minoranza di svolgere compiutamente le proprie funzioni di indirizzo e di controllo. Nello stesso tempo il Comune è privo di Regolamento che disciplini l'attività del Consiglio comunale, Regolamento che l'istante reputa essere un atto obbligatorio e dovuto per il regolare funzionamento del Consiglio comunale. L'istante, in ultima istanza, chiede pertanto al Difensore civico di intervenire ai sensi dell'articolo 136 del decreto legislativo 267/2000 (Testo Unico sugli Enti locali – T.U.E.L.) per presunta mancata adozione di un atto obbligatorio per legge.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico, esaminata l'istanza, ritiene la pratica ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Lettera interlocutoria con l'Amministrazione di riferimento in cui si segnala il mancato adeguamento dello Statuto alla normativa attualmente in vigore.
La decisione	Il Difensore civico, analizzato il caso, ritiene non sussistenti i presupposti per un commissariamento. Tale determinazione è fondata ai sensi dell'art. 273 c. 6 T.U.E.L. il quale contempla una disposizione che non priva il Comune di disciplina nelle more delle modifiche statutarie e regolamentari. Conseguentemente l'adeguamento dello Statuto e l'adozione di un regolamento che disciplini l'attività del Consiglio non possono qualificarsi come atti dovuti per legge. In ogni caso le modifiche e l'adozione di un atto normativo quale è il Regolamento in oggetto, vanno sollecitati sulla base di un principio di ragionevolezza che disciplina l'attività politica amministrativa ai sensi del quale questi atti non possono essere rinviati *ad libitum*. Sulla scorta di questi rilievi l'Amministrazione è stata invitata a rendere gli

	opportuni chiarimenti. Il Difensore ha dimostrato di optare per un superamento della regolarità formale dell'operato della P.A. sulla base del principio di ragionevolezza sopra descritto. L' attività esercitata dal Difensore si qualifica come attività di impulso.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 962/2004	**Oggetto:** Diritto minoranze politiche	**Tipo di azione:** equità – legittimità sostanziale

La denuncia	Un Gruppo consiliare di un'Amministrazione comunale tramite il proprio capogruppo si rivolge al Difensore civico regionale (informando contestualmente il Segretario, il Direttore generale, il Sindaco ed i Consiglieri comunali tutti, nonché il Prefetto, il Presidente della Provincia e il Presidente della Regione) lamentando una presunta illegittimità del regolamento che disciplina il funzionamento del Consiglio comunale, approvato dalla coalizione che rappresenta la maggioranza politica. L'illegittimità viene individuata, in particolar modo, nella disposizione regolamentare che, pur prevedendo il diritto in capo a ciascun Consigliere di presentare emendamenti alle proposte di deliberazione, di fatto non ne consentirebbe un esercizio effettivo a causa del brevissimo termine concesso per la presentazione scritta delle osservazioni.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ha ritenuto di valutare l'istanza in primo luogo alla luce della normativa statale rappresentata dal Decreto legislativo n° 267/2000 (Testo Unico sugli Enti locali – T.U.E.L.) (art. 43) nonché in ordine al disposto dell'art. 97 Cost. e dell' art. 1 co 1della legge n° 241/1990 e della sentenza n° 2716/2004 del Consiglio di Stato.
L'istruttoria	Acquisizione del testo del regolamento consiliare ritenuto illegittimo. Contatti con l'Amministrazione interessata.
La decisione	In base ai documenti acquisiti, all'analisi degli stessi con riferimento al quadro normativo individuato, il Difensore civico ha ritenuto che la segnalazione dell'utente fosse fondata e meritasse accoglimento. In effetti la previsione normativa contenuta nel regolamento in base alla quale i Consiglieri comunali possono presentare per iscritto emendamenti alle proposte di deliberazione, appariva di fatto e di diritto svuotata di ogni contenuto effettivo in quanto il ridotto termine concesso non rendeva possibile in concreto l'esercizio del diritto dei Consiglieri. Ne risulta violato in questo modo il diritto delle minoranze a una gestione

	effettiva dell'attività politico-amministrativa, violazione determinata dal fatto che il contenuto della norma regolamentare si presenta formalmente legittimo, ma sostanzialmente iniquo. Il Difensore civico, giungendo a questa decisione finale, ha svolto un' attività che, partendo da un controllo della legittimità di un atto dell'amministrazione, trascende la mera legittimità formale dello stesso per suggerire in via equitativa il rispetto sostanziale della disposizione di cui all'art. 97 Cost.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 944/04	**Oggetto:** diritti delle minoranze	**Tipo di azione:** equità – legittimità sostanziale

La denuncia	Un gruppo di Consiglieri comunali si rivolge al Difensore civico regionale segnalando che gli emendamenti presentati al progetto di delibera posto all'ordine del giorno, pur essendo stati giudicati ammissibili dagli organi tecnici, non sono stati posti di fatto in votazione.
L'analisi del Difensore	La fattispecie va inquadrata alla luce del problema della tutela effettiva dei diritti delle minoranze politiche all'interno degli organi legislativi.
L'istruttoria	Contatti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico regionale ha ritenuto che la fondatezza dell'istanza presentata dagli utenti dovesse essere valutata in base alle disposizioni del Regolamento comunale. Aldilà della regolarità formale dell'operato dell'Amministrazione, la stessa è stata sollecitata ad adottare, in ogni caso, modalità di voto idonee a garantire anche sostanzialmente i diritti delle minoranze.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 195/2004	**Oggetto:** rapporti tra organi istituzionali	**Tipo di azione:** controllo di legittimità

La denuncia	L'utente, Consigliere comunale nonché capogruppo della propria lista, si rivolge al Difensore civico regionale, oltre che al Prefetto, per segnalare la ritenuta illegittimità di una delibera con cui il Consiglio comunale neoeletto ha designato, quali propri rappresentanti in seno al Consiglio dell'Ente Parco, nuovi candidati in sostituzione di quelli scelti dal precedente Consiglio comunale. Ad avviso dell'istante, l'illegittimità della sostituzione discenderebbe dal fatto che ai rappresentanti così sostituiti non verrebbe permesso di svolgere il proprio mandato fino alla sua scadenza naturale, rappresentata dalla durata, prevista dalla legge, dell'organo consiliare dell'Ente Parco (5 anni): la revoca della nomina provoca, infatti, una decadenza dal mandato anticipata rispetto alla durata dell'organo presso cui è svolto. Il tutto in violazione a quanto disposto dall'art. 18 co.3 L.R. Veneto 8/1991.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale, valutata la pratica di propria competenza, ritiene che la questione sottoposta debba essere inquadrata alla luce di una corretta interpretazione della disposizione di cui all'art. 18, legge regionale citata.
L'istruttoria	Acquisizione dei documenti normativi rilevanti; contatti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico, alla luce dell'orientamento già espresso sul punto dalla Regione Veneto nonché alla luce di consolidata giurisprudenza in materia, ritiene di concordare con il comportamento assunto dall'Amministrazione comunale. In particolare, la mancata indicazione espressa nella norma di riferimento di quali siano le cause di decadenza che comportano la necessità per un'Amministrazione di sostituire i propri rappresentanti designati, porta la Difesa civica a condividere le motivazioni giuridiche contenute nelle sentenze del Consiglio di Stato prese a riferimento, in base alle quali la legittimità della revoca di un Consigliere comunale designato da un Consiglio comunale in seno

	ad un Ente, è garantita dal fatto che la designazione avviene sulla base di un sistema di elezione indiretto anziché diretto da parte del corpo elettorale del Comune di riferimento, e dal venir meno del rapporto di rappresentatività tra il Consigliere designato e la maggioranza che lo ha espresso.
Gli esiti	La valutazione del Difensore viene comunicata in modo analitico all'istante; istanza soddisfatta.

N.R. 260/2004	**Oggetto:** rapporti tra organi istituzionali	**Tipo di azione:** controllo di legittimità

La denuncia	Un gruppo consiliare di minoranza si rivolge al Difensore civico regionale per segnalare un presunto comportamento di inerzia tenuto dal Sindaco del Comune con riferimento all'art. 43 D. Lgs. 267/2000. Il rappresentante dell'Amministrazione comunale, infatti, nonostante i precedenti inviti, non avrebbe ancora convocato il Consiglio comunale per procedere al rinnovo dei componenti della Commissione edilizia comunale, scaduta da oltre tre anni. Gli istanti chiedono, altresì, al Difensore, l'applicazione dell'art. 136 D. Lgs. 267/2000 nominando un commissario *ad acta* per l'emanazione di un atto che gli istanti ritengono dovuto.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene la questione di propria competenza. Ai fini di una corretta valutazione della stessa, ritiene opportuno far riferimento all'art. 39 D. Lgs. 267/2000, all'art. 113 L.R. 27 giugno 1985, n.61 nonché all'art.136 D. Lgs. 267/2000 per l'eventuale esercizio di poteri sostitutivi.
L'istruttoria	Contatti scritti con l'Amministrazione comunale di riferimento. La stessa viene invitata a presentare memorie scritte, documenti, osservazioni idonei a rappresentare compiutamente la realtà dei fatti e consentire, in ogni caso, alla Difesa civica di pronunciarsi con provvedimenti legittimi e conformi ai principi costituzionali di legalità, buon andamento, imparzialità sanciti dall'art. 97 Cost.
La decisione	Ai fini della valutazione di tale istanza da parte è risultata decisiva la nota - con documenti allegati - trasmessa dal Comune al Difensore civico a chiarimento della propria posizione. Sulla base della stessa è stata disposta l'archiviazione del relativo procedimento. La decisione del Difensore è stata comunicata sia agli istanti che all'Amministrazione comunale interessata.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 964/2004	**Oggetto:** rapporti tra organi istituzionali	**Tipo di azione:** controllo di legittimità sostanziale

La denuncia	Un gruppo di Consiglieri comunali di minoranza si rivolge al Difensore civico regionale lamentando la presunta illegittimità della deliberazione del Consiglio comunale avente ad oggetto la designazione dei rappresentanti del Comune tra i componenti dell'organo consigliare dell'Ente Parco. L'illegittimità viene ravvisata nella violazione delle modalità di votazione fissate all'art. 18 co.1 della L.R. 28 gennaio 1991, n.8. Tale disposizione prevede la designazione di tre rappresentanti da parte del Consiglio comunale, limitando tuttavia il voto del Consiglio a 2/3, al fine di garantire la presenza delle minoranze. Nel caso di specie, ad avviso degli istanti, sarebbe venuta meno questa limitazione, posto che l'elezione del Consigliere riservata alla minoranza, di fatto sarebbe avvenuta ad opera della maggioranza.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene la pratica di propria competenza. La stessa viene valutata sulla base di quanto dispone la L.R. Veneto 8/1991 con particolare riferimento all'art. 18 legge citata.
L'istruttoria	Contatti scritti con l'Amministrazione di riferimento. Acquisizione di ogni documento utile ai fini dell'istruttoria.
La decisione	Il Difensore civico, alla luce della lettera e dello spirito dell'art. 18 legge citata e della giurisprudenza consolidata sul punto, ritiene fondata l'istanza. La deliberazione del Consiglio comunale, infatti, appare non garantire l'effettività e la genuinità della rappresentanza delle minoranze a cui il "meccanismo" del voto limitato è tradizionalmente preordinato; e questo nonostante il Consigliere designato sia riconducibile all'area della minoranza. Il Consiglio di Stato ha più volte precisato che rappresentante della minoranza può essere soltanto il soggetto votato dal gruppo di appartenenza, mancando – diversamente - il requisito essenziale della rappresentatività in capo a colui che sia stato eletto con i voti esclusivi della maggioranza. A tal fine è, pertanto, necessario, che la designazione del Consigliere di

	minoranza avvenga con voto autonomo della minoranza stessa. Alla luce delle valutazioni espresse e comunicate sia agli istanti che all'Amministrazione interessata, il Difensore civico regionale rappresenta all'Amministrazione la necessità di agire in autotutela provvedendo all'annullamento della delibera illegittima e procedendo a conseguente nuova votazione nel rispetto del dettato normativo.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.	**Oggetto:** territorio	**Tipo di azione:** controllo di legittimità

La denuncia	Due Consiglieri comunali di minoranza si rivolgono al Difensore civico regionale segnalando che l'Amministrazione aveva concluso una gara d'appalto per una tranvia di superficie, senza che fosse stata predisposta la V.I.A. (valutazione di impatto ambientale). In effetti l'amministrazione aveva predisposto due consulenze legali che, basandosi su una legge regionale del 1999, escludevano tale incombente per i progetti iniziati prima di una certa data.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico, esaminata l'istanza, appurava che la norma richiamata a sostegno delle due consulenze legali, era, in effetti, stata abrogata dalla Comunità Europea a seguito del rituale "procedimento di infrazione".
L'istruttoria	Lettera inviata all'Amministrazione di riferimento in cui si segnalava la necessarietà di procedere alla V.I.A. per non correre il fondato rischio che venisse invalidata tutta la procedura con un evidente eventuale esborso da parte del Comune.
La decisione	L'Amministrazione comunale, sentiti i legali che si erano pronunciati a seguito della consulenza, ritornò sulla propria decisione dando luogo al provvedimento invocato e cioè alla V.I.A.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 965/2004	**Oggetto:** rapporti tra organi istituzionali	**Tipo di azione:** controllo legittimità

La denuncia	Un Consigliere comunale si rivolge al Difensore civico regionale lamentando la presunta illegittimità di una delibera del Consiglio di adozione di una variante generale al piano regolatore generale. L'illegittimità viene ravvisata nella mancanza del numero legale necessario per la validità della seduta.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene l'istanza di propria competenza. La stessa va analizzata alla luce dell'art. 78 co. 2 D. Lgs. 267/2000.
L'istruttoria	Avviati contatti con l'Amministrazione di riferimento e acquisito ogni documento utile per la valutazione. Ricerca sulla giurisprudenza e dottrina formatasi sul punto.
La decisione	Il Difensore civico ritiene fondate le osservazioni dell'istante, ritenendo che i Consiglieri che si trovino in situazione di incompatibilità con l'oggetto della votazione, non debbano più allontanarsi dall'aula delle adunanze durante la trattazione delle deliberazioni, pur comportando in ogni caso l'obbligo di astensione dalla discussione e dalla votazione. Conseguentemente si evidenzia l'opportunità che l'Amministrazione interessata, ai fini della tutela dell'interesse pubblico sotteso all'adozione della variante generale, ponga in essere un provvedimento di convalida ovvero di sanatoria della situazione de qua.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 261/2004	**Oggetto**: tutela potere di rappresentanza delle minoranze	**Tipo di azione:** controllo legittimità.

La denuncia	L'utente, rappresentante della minoranza all'interno del Consiglio direttivo della società polisportiva, si rivolge al Difensore civico regionale lamentando il fatto di non venir posto nella condizione di svolgere le proprie funzioni di rappresentanza fissate nell'art. 11 della Convenzione intervenuta tra il Comune e la società polisportiva per la gestione degli impianti sportivi. Tale situazione deriverebbe dalla mancata e ingiustificata convocazione dell'utente alle riunioni della Polisportiva. Per i fatti illustrati, l'utente chiede l'intervento del Difensore per riportare tale situazione di presunta illegittimità ad una conformità normativa.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene l'istanza di propria competenza, ritenendo che la questione debba essere affrontata anche con riferimento alla convenzione intervenuta tra gli stipulanti.
L'istruttoria	Avviati contatti con l'Amministrazione di riferimento. Acquisiti documenti utili alla valutazione.
La decisione	Il Difensore civico ritiene che le mancate convocazioni del rappresentante della minoranza si pongano in contrasto con le previsioni della convenzione in base alle quali i rappresentanti del Comune sono designati dall'Amministrazione in seno al comitato direttivo allo scopo di collaborare e controllare la gestione. Al fine di porre rimedio alla situazione segnalata dall'utente, il Difensore civico nell'ambito dei suoi poteri di mediazione-sollecitazione, invita il Sindaco ad esercitare nei confronti del Presidente della polisportiva i poteri previsti in convenzione, al fine di permettere ai rappresentanti designati dalla stessa Amministrazione comunale l'esercizio effettivo delle proprie prerogative istituzionali.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 778/2004	**Oggetto:** controllo legittimità atti di pianificazione territoriale	**Tipo di azione:** azione di legittimità con carattere sollecitatorio/propulsivo

La denuncia	Alcuni Consiglieri comunali si rivolgono al Difensore civico regionale segnalando, a loro avviso, l'illegittimità della delibera con cui il Consiglio comunale ha approvato il Piano Integrato di Riqualificazione Urbanistica Edilizia Ambientale (P.I.R.U.E.A.). L'illegittimità viene ravvisata nel fatto che sarebbe mancata la previa acquisizione del prescritto parere di compatibilità idraulica del competente Genio civile.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene l'istanza di propria competenza. Ritiene, altresì, che la fattispecie debba essere valutata in base alle disposizioni vigenti e alle determinazioni sul punto assunte dalla Giunta regionale.
L'istruttoria	Avviati contatti con l'Amministrazione interessata. Acquisiti documenti. Ricerca sulla giurisprudenza formatasi sul punto.
La decisione	Il Difensore civico ritiene la censura rilevata dagli istanti fondata. Richiamando al delibera della Giunta Regionale n.3637/2002 finalizzata a prevenire i dissesti di carattere idro-geologico, rileva che la stessa prevede la redazione da parte del Genio civile regionale competente per territorio di una "valutazione di compatibilità idraulica"; tale parere va acquisito dal Comune prima dell'adozione della variante, dovendo il Comune dare atto di aver provveduto ad adeguare lo strumento urbanistico alle prescrizioni e dalle indicazioni espresse nello stesso. In senso conforme il Consiglio di Stato che si è chiaramente espresso sul punto, individuando il momento utile entro il quale deve intervenire l'acquisizione del parere. Alla luce delle risultanze istruttorie, il Difensore civico ritiene che la D.C.C. sia illegittima per violazione di legge, eccesso di potere, carenza di istruttoria, e difetto di motivazione. Rappresenta all'Amministrazione interessata la necessità di rinnovo delle determinazione relative all'approvazione del P.I.R.U.E.A. *de quo*.

Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 225/2005	**Oggetto:** rapporti istituzionali – modalità convocazione consiglio comunale	**Tipo di azione:** controllo di legittimità

La denuncia	Un Consigliere comunale si rivolge al Difensore civico regionale lamentando la presunta illegittimità di convocazione di una seduta ordinaria del Consiglio comunale. Tale illegittimità viene dall'istante ravvisata nella violazione delle disposizioni di cui all'art. 27 co.1 dello Statuto e all'art. 10 co.6 del regolamento per il funzionamento del Consiglio comunale.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene l'istanza di propria competenza. Ritiene, altresì, che la stessa debba essere valutata alla luce delle disposizioni normative già indicate dall'istante e alla luce del R. D. 148/1915 art. 125 già riprodotto nello Statuto dell'Amministrazione interessata e che *iuxta* il disposto dell'art. 273 co.6 D. Lgs. 267/2000 si applica fino alle modifiche statutarie e regolamentari.
L'istruttoria	Avviati contatti con l'Amministrazione interessata. Acquisiti documenti e riscontri giurisprudenziali sul punto.
La decisione	Il Difensore civico ritiene fondata la censura formulata dall'istante nei confronti delle modalità di convocazione della seduta consigliare ordinaria. Rileva, altresì, che l'illegittimità della convocazione in oggetto comporta l'illegittimità derivata di tutte le deliberazioni adottate in quella seduta. Invita l'Amministrazione interessata a provvedere in sede di autotutela per sanare l'illegittimità rilevata. Ciò al fine di consentire a chi è stato investito di funzioni di rappresentanza, di svolgere con pienezza di funzioni il proprio ruolo elettivo, *in primis* consentendo una piena partecipazione con cognizione di causa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 125/2005	**Oggetto:** rapporti istituzionali.	**Tipo di azione:** azione di legittimità

La denuncia	L'utente, primo non eletto della lista di appartenenza in seno al Consiglio comunale, si rivolge al Difensore civico regionale ritenendo illegittimo il comportamento dell'Amministrazione che non gli consente di assumere la qualità di Consigliere per surroga al posto del Consigliere dimissionario appartenente alla medesima lista. L'Amministrazione pone alla base della propria valutazione il fatto che l'utente è nello stesso tempo Presidente dell'IPAB rispetto alla quale il Comune nomina propri rappresentanti in seno al Consiglio di amministrazione.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene l'istanza di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti con l'utente e con l'Amministrazione interessata. Ricerca sulla giurisprudenza formatasi sul punto.
La decisione	Il Difensore civico ritiene non condivisibili le doglianze dell'utente, ritenendo legittimo il comportamento assunto dall'Amministrazione. A tal proposito rileva che il Presidente di una IPAB ha certamente poteri di rappresentanza di tale ente. Si determina conseguentemente una situazione di incompatibilità in capo alla medesima persona tra poteri di rappresentanza dell'ente e poteri di vigilanza comunali che verrebbero assunti con la qualifica di Consigliere comunale. Situazione che potrebbe essere superata, nei termini previsti dall'art. 69 D. Lgs. 267/2000, con la dimissione dalla carica di Presidente dell'IPAB: ciò farebbe venir meno i poteri di rappresentanza.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

Tabella 1. Rapporto tra schede-campione allegate ed esiti istanze

AMBITI DI INTERVENTO	NUMERO SCHEDE-CAMPIONE ALLEGATE	ISTANZE AD ESITO POSITIVO	ISTANZE AD ESITO NEGATIVO	ISTANZE AD ESITO NEUTRO
Istruzione e diritto allo studio	17	13	0	4
Formazione professionale	1	1	0	0
Sanità e sociale	17	17	0	0
Urbanistica e pianificazione territoriale	3	3	0	0
Ambiente	16	13	0	3
Trasporti	1	1	0	0
Residenza - immigrazione - soggiorno	7	7	0	0
Tributi	5	3	1	1
Accesso agli atti	8	8	0	0
Controllo sulla legittimità degli atti	12	12	0	0
TOTALI	**87**	**78**	**1**	**8**

*Legenda: esito positivo= esito che soddisfa le aspettative dell'istante;
esito negativo= esito non conforme alle aspettative dell'istante;
esito neutro= esito indifferente rispetto all'oggetto dell'istanza

Tabella 2. Rapporto tra numero schede allegate (quelle ad esito neutro escluse) e criteri di decisione

AMBITI DI INTERVENTO	NUMERO SCHEDE-CAMPIONE ALLEGATE	ISTANZE DECISE SECONDO CRITERIO DI LEGITTIMITA'	ISTANZE DECISE SECONDO PRINCIPIO DI EQUITA'
Istruzione e diritto allo studio	13	8	5
Formazione professionale	1	0	1
Sanità e sociale	17	7	10
Urbanistica e pianificazione territoriale	3	1	2
Ambiente	13	13	0
Trasporti	1	1	0
Residenza - immigrazione - soggiorno	7	4	3
Tributi	4	2	2
Accesso agli atti	8	8	0
Controllo sulla legittimità degli atti	12	8	4
TOTALI	**79**	**52**	**27**

Tabella 3. Tavola sinottica di riepilogo generale

AMBITI DI INTERVENTO	NUMERO SCHEDE-CAMPIONE ALLEGATE	ISTANZE DECISE SECONDO CRITERIO DI LEGITTIMITA'	ISTANZE DECISE SECONDO PRINCIPIO DI EQUITA'	ISTANZE AD ESITO POSITIVO	ISTANZE AD ESITO NEGATIVO	ISTANZE AD ESITO NEUTRO
Istruzione e diritto allo studio	17	8	5	13	0	4
Formazione professionale	1	0	1	1	0	0
Sanità e sociale	17	7	10	17	0	0
Urbanistica e pianificazione territoriale	3	1	2	3	0	0
Ambiente	16	13	0	13	0	3
Trasporti	1	1	0	1	0	0
Residenza - immigrazione - soggiorno	7	4	3	7	0	0
Tributi	5	2	2	3	1	1
Accesso agli atti	8	8	0	8	0	0
Controllo sulla legittimità degli atti	12	8	4	12	0	0
TOTALI	**87**	**52**	**27**	**78**	**1**	**8**