

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

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

La Provincia di Reggio Emilia è attualmente sprovvista di Difensore civico**Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma non lo hanno nominato:**

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

Provincia di Rimini

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

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

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

Allegato 9 – Il servizio ferroviario regionale

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

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

Le carenze strutturali del sistema ferroviario regionale

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

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

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

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

Le conseguenze di queste limitate possibilità di intervento sono comprensibili:

- il materiale rotabile utilizzato da FER e da Trenitalia è in buona parte obsoleto e non viene sufficientemente rinnovato o mantenuto. Per questo è soggetto a frequenti guasti che determinano la soppressione di treni. Inoltre i treni più vecchi contengono la velocità per mantenere condizioni di sicurezza del viaggio, ma questo aumenta la probabilità di ritardi. La manutenzione di una parte delle carrozze, che FER in particolare sta affrontando, crea problemi in quanto sottrae quei mezzi alla circolazione.
Trenitalia ha previsto che l'acquisto di treni nuovi veda il cofinanziamento delle Regioni, instaurando una competizione tra di esse. L'Emilia-Romagna, che aveva già previsto un contratto a gara, ha negoziato con Trenitalia ma dovrà comunque impegnare il 60% dei fondi necessari;
- l'introduzione di treni ad alta velocità è avvenuta prima dell'adeguamento delle infrastrutture, a partire dalla stazione di Bologna, attraversata da un maggior numero di treni con la stessa disponibilità di binari. Sono stati soppressi treni regionali e interregionali, alcuni dei quali compresi nella promozione di abbonamenti agevolati per i pendolari, sovvenzionati dalla Regione Emilia-Romagna. Cancellati i treni che fermano in determinate stazioni, l'abbonamento agevolato per gli abitanti di quelle località è diventato inservibile. Queste modifiche si sono evidenziate con il nuovo orario ferroviario a partire dal 13 dicembre 2009;

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

Gli interventi attuati e previsti dalla Regione Emilia-Romagna

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

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

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

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

- negli ultimi dieci anni è aumentato il trasporto ferroviario su tutte le linee FER. Un dato esemplificativo: nel 2000 i treni che si fermano a Bologna erano circa 500, oggi sono 687, un incremento significativo con cinque binari in meno e un sovrappiù di treni che attraversano la stazione ma non si fermano;
- circa due anni e mezzo fa è stato lanciato un piano di investimento per oltre 230 milioni di Euro che permetterà di rinnovare 350 treni FER su un totale di 1.150, ovvero circa un terzo dei convogli, che lavorano anche nell'ambito delle ferrovie nazionali. Sei nuovi treni bipiano e 8 treni diesel a composizione bloccata saranno operativi da marzo 2010, altri devono essere consegnati. Entro giugno 2010 circoleranno 22 treni nuovi, che diventeranno 32 entro 2 anni e mezzo. Vuol dire un 40% di materiale nuovo che dovrà convivere con un 60% di carrozze datate. In base ad una trattativa con Trenitalia la Regione si è impegnata a sostituire anche carrozze di Trenitalia e a ristrutturarne 250, con un investimento complessivo di circa 100 milioni di Euro;
- per rispondere alla soppressione di treni che ha lasciato il passo all'alta velocità, quando era nella sua sfera di competenza la Regione ha acquistato servizi aggiuntivi per ripristinare le linee. Il treno più utilizzato dai pendolari di San Giovanni in Persiceto, lungo la linea Bologna-Poggio Rusco, è stato ripristinato. La criticità determinata dalla soppressione di un treno del mattino da Parma a Bologna è stata affrontata con un treno bipiano da 340 posti che ha sostituito il precedente, per 150 viaggiatori; il treno fra Bologna e Modena, molto utilizzato al mattino dai pendolari di Castelfranco, verrà riattivato il 1° marzo 2010. Entro lo

stesso mese dovrebbe essere introdotto un treno nuovo sulla linea Bologna-Venezia, che pure è di competenza della Regione Veneto.

Sui servizi gestiti da Trenitalia la Regione non può andare oltre un intervento di moral suasion, ad es. per ripristinare le fermate cancellate in Romagna, a Reggio Emilia e a Parma (alcuni cambiamenti sono stati ottenuti e diventeranno operativi dal 1° marzo 2010);

- verranno completati nel 2010 i lavori di adeguamento della stazione di Bologna in relazione all'alta velocità;
- consapevoli della sofferenza dei pendolari nell'ultimo anno e mezzo, la Regione ha applicato sanzioni nella misura di oltre 1,7 milioni di Euro definendo il rimborso di un abbonamento mensile a tutti i pendolari emiliano romagnoli per il mese di maggio 2010. Da contratto, infatti, la Regione rinuncia alla penale se le imprese ferroviarie dimostrano che il corrispettivo viene utilizzato per benefici agli utenti, diversamente incamera la quota di cui il 50% è utilizzato per benefici agli utenti e il restante 50% per sviluppare servizi aggiuntivi;
- è stato compiuto un particolare sforzo di coordinamento tra le regioni Emilia-Romagna e Toscana per ricucire l'offerta venuta meno sulla tratta Bologna-Firenze con l'introduzione dell'alta velocità. Si è trattato di riallacciare a Prato i treni regionali dell'Emilia con quelli della Toscana; inoltre è stato concesso uno sconto del 20% per i cittadini emiliano romagnoli che, su questa linea, sottoscrivono un abbonamento ai treni ad alta velocità, riconoscendo che l'offerta proposta da Emilia Romagna e Toscana non è sufficiente a colmare il disagio che questi pendolari patiscono;
- è stato pensato l'abbonamento annuale "Mi Muovo Tuttotreno", pagato per un quarto dall'utente (una media di 110 Euro annui) e per tre quarti alla Regione (il costo totale si aggira intorno ai 4-500 Euro annui), in considerazione del fatto che i treni regionali, soprattutto sulla linea Milano-Bologna e da Bologna verso la Romagna, coprono circa un terzo dell'offerta complessiva. In questo modo si è riusciti ad agevolare la fruizione dei servizi di Trenitalia e a non introdurre servizi regionali aggiuntivi, con il vantaggio di evitare il conflitto con Trenitalia per la divisione degli spazi e di ridurre i costi a carico della Regione (l'agevolazione sugli abbonamenti è comunque più sostenibile che introdurre una offerta aggiuntiva);
- si sta lavorando per affinare a livello regionale l'integrazione tariffaria tra biglietti ferroviari e degli autobus cittadini. Grazie all'acquisto di 5.000 nuove obliterate, il biglietto e l'abbonamento mensile "Mi muovo – Tuttotreno" varrà sia sulla corsa semplice sia sugli abbonamenti mensili per tutti i mezzi dell'Emilia Romagna, senza distinzioni tra ATC, ATCM, FER, Trenitalia o altro;
- il contratto regionale di gestione delle stazioni prevede che anche nelle piccole fermate debbano essere presenti almeno due obliterate, ma non precisa che esse debbano essere funzionanti. Paradossalmente, aver lasciato implicito questo requisito sgrava le aziende incaricate della gestione dall'obbligo di curare la manutenzione delle macchine. Per ovviare a questo problema occorrerà scrivere in modo più rigido i prossimi contratti;
- analogamente, la Regione ha stabilito per contratto delle penali qualora non vengano date comunicazioni ai passeggeri dei treni dotati di apposito impianto per gli avvisi sonori (mentre vengono richieste informazioni tempestive attraverso il personale laddove si creino delle emergenze e non si abbiano a disposizione tali impianti). Vi sono resistenze dell'azienda a adattare i treni ancora sprovvisti di dispositivo, perché questo eleva la possibilità di essere sanzionati per il suo non utilizzo;
- una forma di controllo e di sicurezza nelle piccole stazioni, che comprende anche il sistema delle obliterate o delle emettitrici automatiche, si sviluppa incentivando la sottoscrizione di comodati d'uso gratuito. RFI o la Regione danno ad associazioni no profit la disponibilità delle stazioni semi-abbandonate chiedendo in cambio una garanzia di presenza e di cura degli spazi pubblici. Di fatto l'operazione è promettente dove la sede è sufficientemente

- adeguata. Negli altri casi viene ricercato l'intervento del Comune, a favore di una delle porte di accesso alla città;
- un'attività apparentemente secondaria, ma che assorbe fortemente il servizio regionale, riguarda la gestione delle fasce di rispetto, trenta metri di qua e di là della linea ferroviaria, rispetto alla quale molti soggetti chiedono deroga a scopo edilizio. Dopo anni di costruzioni non governate, la delega può essere concessa solo a determinate condizioni che mirano a tutelare la possibilità di espansione della ferrovia, le costruzioni a ridosso e la gestione degli attraversamenti o affiancamenti di cavi elettrici o telefonici, condotte di acqua o gas. Questo comporta un'attività di mediazione e di conciliazione non formalizzata ma di fatto, svolta dall'ufficio e oggi agevolata dalla presenza di due ispettori incaricati di recarsi sui luoghi oggetto di contenzioso per una verifica diretta. Il radicamento di queste prassi sta producendo una autoselezione delle richieste, poiché i Comuni informano in partenza gli interessati sulla regolamentazione regionale.

I percorsi di partecipazione degli utenti

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

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

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

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

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

L'impegno del Difensore Civico regionale

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

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

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

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

ore 09.00

Presentazione convegno

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

Saluti

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

ore 09.30

Moderà i lavori Desi Bruno

Misure emergenziali in tema di Edilizia carceraria

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

ore 10.30

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

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

ore 11.45

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

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

ore 12.45 Dibattito

ore 13.15 Pausa Pranzo

ore 14.15 Ripresa Lavori

Saluti

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

ore 14.30

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

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

Vincenzo De Donatis, PRAP Emilia-Romagna

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

Leda Colombini, Pres. Forum Nazionale della Sanità Penitenziaria

ore 15.30

Le figure di garanzia nella legislazione internazionale - Le esperienze europee

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

ore 16.00

I DDL sul Garante Nazionale e il Reato di Tortura

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

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

Rita Bernardini, Membro Commissione Giustizia della Camera dei Deputati

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

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

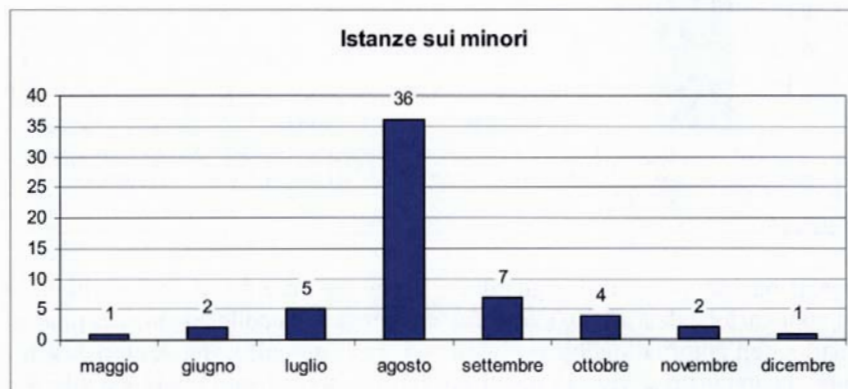
ore 17.00 Dibattito

ore 17.30 Conclusioni

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

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

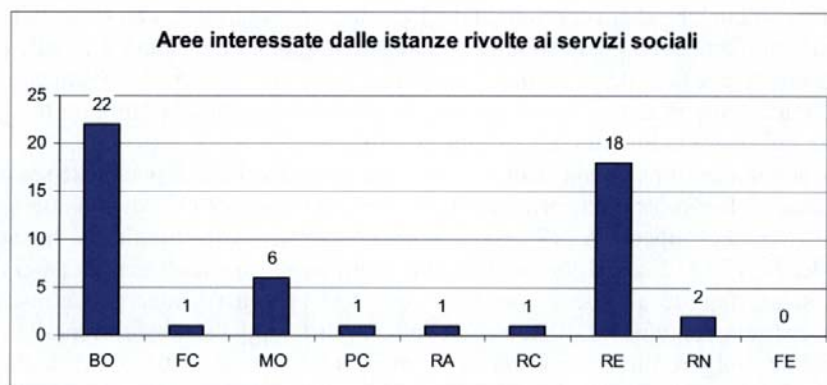
Le istanze presentate sono state complessivamente 58 e sono giunte nell'arco di tempo che va da maggio a dicembre, con una punta nel mese di agosto. Riguardavano 37 minori italiani, 19 stranieri e 2 di cui non è nota la nazionalità.



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

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

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

**Le segnalazioni giunte dalla Procura Minorile**

Le segnalazioni giunte dalla Procura Minorile riguardavano inadempienze o ritardi dei Servizi sociali degli enti locali nella redazione di relazioni socio ambientali (41 casi su 47), l'esecuzione di allontanamenti di minori a rischio ex art. 403 C.C., ritardi nella denuncia di nascita di neonati in stato di abbandono e un mancato collocamento in comunità disposto dal Tribunale per i Minorenni con proprio decreto.

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

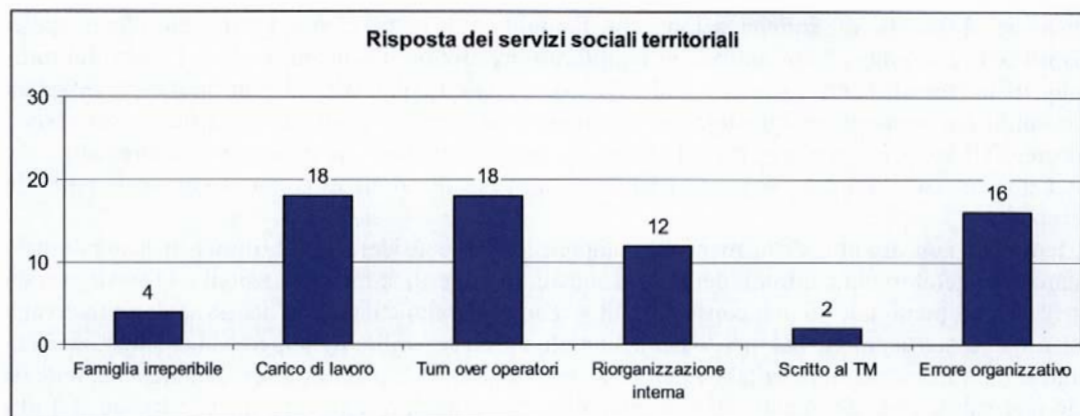


Queste segnalazioni hanno altresì riguardato, anche se in misura molto ridotta rispetto alle precedenti, l'applicazione dell'art. 403 cod. civ. che prevede la collocazione del minore in un luogo sicuro da parte dell'autorità pubblica, in tutti i casi in cui il medesimo sia moralmente o materialmente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

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

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

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



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

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

Le istanze delle famiglie

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

Quando ad essere messo in discussione era il lavoro dei servizi sociali l'Ufficio si è mosso con grande cautela, nel rispetto dei provvedimenti pronunciati dall'Autorità giudiziaria e con tutta la sensibilità e la delicatezza richieste quando ci si occupa di questioni attinenti a situazioni personali e familiari.

Ha quindi cercato di porre in essere un'attività di ascolto e consulenza, finalizzata a fornire spiegazioni relative a talune procedure, difficili talvolta da comprendere per i non addetti ai lavori,

attenuare difficoltà di comunicazione tra famiglie e servizi, e indirizzare gli utenti spesso disorientati e scoraggiati. In un caso si è preferito organizzare un incontro che ha coinvolto tutti i soggetti interessati (Ente Locale, AUSL, Difensore civico comunale) al fine di attuare un sereno confronto che consentisse quantomeno di superare le incomprensioni e le tensioni. Nel caso di specie, l'Ufficio è stato coinvolto dal Difensore civico comunale già pienamente interessato a due situazioni in cui i genitori, o i loro legali, si sentivano discriminati o non ascoltati da parte dei servizi.

Il tema del non ascolto, della mancata comprensione e considerazione, ritorna in generale nelle istanze dei genitori nei confronti dei servizi sociali. In tali casi le incomprensioni e le tensioni erano arrivate a un punto tale da non consentire un sereno confronto e da qui la necessità di un intervento esterno che, senza entrare nel merito dei contenuti, miri a ristabilire il dialogo e la collaborazione tra tutte le parti in causa, indispensabile per un'azione finalizzata esclusivamente alla tutela del minore. Ciò è accaduto con riferimento, ad esempio, alla situazione di una signora che si è rivolta al nostro Ufficio lamentando l'improvviso allontanamento delle figlie da parte del Tribunale per i Minorenni e un difficile rapporto coi Servizi sociali, poco attenti, a suo dire, a soddisfare l'esigenza di visita della madre e delle figlie. A ciò si accompagnava una situazione di disagio economico determinato dal fatto che la signora si era vista costretta ad andare in pensione per motivi di salute; di conseguenza, ritenendo di non poter sostenere le spese per l'assistenza legale, non si era rivolta ad un avvocato.

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

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

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

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

È il caso di un gruppo di aspiranti genitori adottivi che ha interessato, tra gli altri, anche il nostro Ufficio, per segnalare una disparità di trattamento relativa ai tempi di attesa per l'espletamento dell'indagine psico-sociale da parte dei Servizi sociali. L'istanza evidenziava come nella stessa realtà provinciale, ma in quartieri diversi, i tempi arrivassero quasi a raddoppiare. Il nostro Ufficio ha ritenuto opportuno muovere i primi passi all'interno della Regione. È stato contattato il Servizio politiche familiari, infanzia e adolescenza, anch'esso destinatario della missiva, che ci ha informato

di soluzioni già predisposte. Il dirigente del Servizio, dopo un incontro con il gruppo di genitori in cui ha fornito spiegazioni e rassicurazioni, si è attivato per ampliare la dotazione di personale incaricato di queste procedure. Si è ritenuto opportuno, in ogni caso, d'intesa col Servizio politiche familiari, infanzia e adolescenza, continuare a monitorare la situazione.

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

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

PAGINA BIANCA

Allegato 12 – Le istanze

Titolo I: Attività di difesa civica

Procedimenti aperti nell'anno 2009.

Modalità di contatto

Tipologia di utenti

Il flusso delle istanze

Titolo II: Materie ed enti destinatari

Materie

Distinzione per enti

Titolo III: Esiti dell'attività di difesa civica

Esiti dei procedimenti definiti nel 2009.

Casi di particolare rilievo

TITOLO I: ATTIVITÀ DI DIFESA CIVICA**Procedimenti attivati nell'anno 2009**

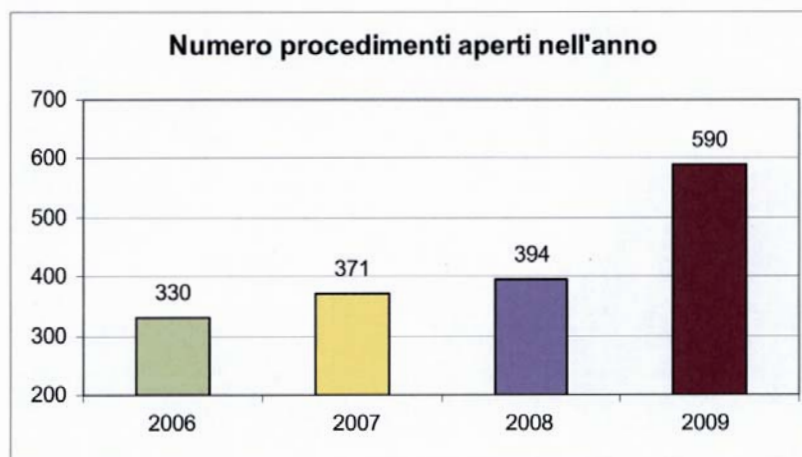
I procedimenti di difesa civica attivati nell'anno 2009 sono stati **590**. Il dato segnala un notevole incremento rispetto ai 394 procedimenti dell'anno 2008 ed ai 371 del 2007.

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

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

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

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



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

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