

**Allegati**

PAGINA BIANCA

## **Allegato 1**

### **Promozione della difesa civica**

Preso atto della scarsa conoscenza del Difensore civico da parte dei cittadini, nel corso del 2010 l'Ufficio ha sviluppato alcune campagne informative rivolte ai cittadini, o a fasce specifiche di popolazione, utilizzando strumenti diversi.

#### *Campagne rivolte alla popolazione generale:*

- la scelta di una linea grafica per tutti i materiali del Difensore civico;
- l'affissione di un "pendolino" sui treni regionali nella primavera 2010;
- la realizzazione di una trasmissione televisiva in 10 puntate tematiche di 3 minuti ciascuno, programmate dalle emittenti Telesanterno, Tele Centro, Odeon TV e Telestense, da maggio a luglio 2010;
- la pubblicazione di n. 5 pagine, da luglio a dicembre 2010, sul quotidiano gratuito City, diffuso a Bologna in 46.000 copie;
- la pubblicazione di 12 piè di pagina sulle pagine regionali di Repubblica, da luglio a settembre, e nuovamente 4 uscite nel mese di dicembre;
- la produzione di opuscoli universali e segnalibri per diffondere e illustrare il lavoro del Difensore civico, distribuiti presso URP dei Comuni e della Regione, AUSL, Ospedali, associazioni di consumatori, biblioteche comunali ed altri servizi pubblici, per un totale di circa 4500 copie, oltre che a tutti i dipendenti della Regione Emilia-Romagna.

#### *Azioni promozionali rivolte a particolari fasce di popolazione:*

- è stato stampato un opuscolo sul Difensore civico specifico per i cittadini con disabilità, ad essi presentato in un incontro regionale al quale sono state invitate le principali associazioni attive in questo ambito. Presso le medesime associazioni, oltre che nei CSV e nei Comuni, sono stati diffusi gli opuscoli;
- un libretto specifico ha spiegato il lavoro del Difensore civico ai bambini e ai ragazzi, adottando un linguaggio colloquiale, facendo un riferimento diretto alla difesa civica come forma di mediazione nelle situazioni di conflitto, e offrendo una sitografia aggiornata sulla difesa civica in Italia e nel mondo utile per successivi approfondimenti;

- è allo studio una campagna informativa rivolta ai cittadini stranieri, da sviluppare nel 2011.

Si è inoltre aggiornato regolarmente il *sito web* del Difensore civico, allo scopo di:

- informare gli utenti sulle attività del Difensore (gli impegni istituzionali, la partecipazione a dibattiti, seminari e convegni, le iniziative organizzate e promosse dall'ufficio...);
- istituire sezioni specifiche su settori che sono andati potenziandosi nel corso del 2010, e particolarmente la tutela dei minori e il contrasto delle discriminazioni;
- rendere scaricabili le pubblicazioni o i materiali realizzati dall'ufficio, quali il Codice Contro le Discriminazioni, la Guida per genitori sull'uso di cellulare e Internet da parte dei minori, l'opuscolo sul Difensore civico per i minori ecc..

Inoltre il sito mette a disposizione dei cittadini i moduli per richiedere un intervento del Difensore, oltre ad approfondimenti legati alla difesa civica regionale, nazionale ed internazionale, proponendo normative, materiali e pubblicazioni.

Una prima indagine su 202 cittadini (circa 1/3 di tutti coloro che hanno presentato istanze nell'anno) ci dice che la conoscenza dell'ufficio è avvenuta per il 42,7% attraverso le campagne promozionali e per il 19,8% tramite il sito internet.

## **Allegato 2**

### **Le reti internazionali della difesa civica**

A livello internazionale, europeo e mondiale esistono reti di difesa civica tese a rafforzare la tutela dei diritti dei cittadini in ogni Paese del mondo e a creare modalità di confronto e di raccordo tra i diversi ambiti territoriali, nel principio di pari dignità tra tutti i livelli in cui si esplica la difesa civica, siano essi locali, regionali, nazionali o sovranazionali (Mediatore Europeo, Commissario europeo dei Diritti Umani, Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti dell'Uomo).

#### **Le Nazioni Unite**

Il Difensore civico viene considerato dalle Nazioni Unite, insieme alle Commissioni nazionali per i diritti umani, tra le Istituzioni nazionali per la tutela e la promozione dei diritti umani.

La sua figura è al centro delle risoluzioni adottate dalle Nazioni Unite già dal 1946, due anni prima della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, e nel corso del tempo ne sono seguite numerose.

Le convenzioni a tutela dei diritti fondamentali della persona prevedono, accanto alle garanzie dello Stato di diritto classico, quelle dei cosiddetti diritti sociali (es. istruzione, salute) la cui attuazione è rimessa anche alla Regione e agli Enti Locali. Si valorizza, in tal modo, il ruolo dei Difensori civici locali e regionali.

La risoluzione più importante in tema di indipendenza e autonomia è certamente la n. 48/134 del 1993, adottata in seguito alla Conferenza mondiale per i diritti umani tenutasi a Vienna nel giugno del 1993, che invita tutti gli Stati membri ad istituire o, quando già esistono, a sostenere organismi nazionali autorevoli ed indipendenti per la promozione e la protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali.

Da segnalare, inoltre, in data 11.11.2010, l'approvazione da parte della Terza Commissione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite di una risoluzione su "Il ruolo dell'ombudsman, del mediatore e delle altre istituzioni nazionali di difesa dei diritti dell'uomo nella promozione e protezione dei diritti umani". Con tale risoluzione, promossa dal Marocco, le Nazioni Unite si pronunciano per la creazione e il rafforzamento del ruolo del Difensore civico e delle altre istituzioni nazionali a tutela, promozione e protezione dei diritti umani.

Prendono atto con soddisfazione dell'istituzione di associazioni di mediatori, e della partecipazione dell'Ufficio dell'Alto Commissario per i diritti umani alla Conferenza Mondiale dell'International Ombudsman

Institute (Stoccolma 2009) e alle altre riunioni internazionali e regionali. Sottolineano la necessità di garantire l'autonomia e l'indipendenza del Difensore civico, per la promozione del buon governo nelle amministrazioni pubbliche ed il miglioramento delle relazioni tra cittadini e pubblica amministrazione.

### **Il Consiglio d'Europa**

Il Consiglio d'Europa ha da anni promosso risoluzioni sul Difensore civico e ha da sempre favorito tavole rotonde di coordinamento e il confronto tra i Difensori medesimi, sia a livello nazionale che regionale, con appuntamenti anche in Italia.

Ha inoltre promosso il confronto e la collaborazione con i Difensori civici locali e regionali attraverso il Congresso dei Poteri locali e regionali dei Difensori civici, che ha adottato nel 1999 una raccomandazione ed una risoluzione (Raccomandazione 61/99 e Risoluzione 80/99) dedicate all'autonomia e all'indipendenza dei Difensori civici regionali e locali. In tali documenti (a cui si aggiunge anche la risoluzione 191/2004) si fa riferimento espresso al Difensore civico locale e regionale.

L'istituzione di organi di mediazione a livello locale e/o regionale contribuisce a rafforzare il rispetto dello stato di diritto, della democrazia e della buona amministrazione. La risoluzione n. 80/1999 enuncia principi riferiti all'autonomia e all'indipendenza del Difensore civico locale e regionale e afferma l'importanza di questa figura per la prossimità al cittadino. La risoluzione fa, inoltre, esplicito riferimento alla possibilità di più Enti Locali di consorziarsi per giungere ad una sfera ottimale di azione del Difensore civico.

Dal 1999 il Consiglio d'Europa subisce l'influsso positivo dell'attività del Commissario europeo dei diritti umani che ha promosso nel 2004 la prima tavola rotonda tra Difensori civici regionali d'Europa, da cui è scaturito un rapporto più stretto tra Commissario, Mediatore Europeo e Associazione di Difensori civici. La finalità è di giungere alla soluzione non giurisdizionale dei quei conflitti che portano a numerosi ricorsi alla Corte europea dei diritti dell'uomo, offrendo soluzioni non contenziose alternative alla condanna degli Stati e risolvendo alla radice i problemi.

### **L'Unione Europea**

Il rapporto con i Difensori civici nazionali e regionali europei fu uno dei primi problemi del Mediatore Europeo poiché un gran numero di ricorsi a lui rivolti esulavano dal suo ambito di competenza e riguardavano segnalazioni relative alle modalità con cui gli Stati membri davano applicazione al diritto comunitario.



La collaborazione, determinata quindi in primo luogo da ragioni di ordine pratico, con i Difensori si è svolta lungo due direttrici. In primo luogo la creazione di una rete europea di funzionari individuati dai Difensori civili nazionali incaricati di ricevere i reclami di competenza nazionale impropriamente diretti al Mediatore; ricevere e scambiarsi reclami inerenti a problematiche emerse nei confronti di cittadini stranieri in altri Stati; confrontarsi su tematiche di interesse comune.

In secondo luogo, ogni due anni il Mediatore promuove la Conferenza europea dei Difensori civili e Commissioni per le petizioni nazionali e quella dei Difensori civili regionali europei (la prima si è tenuta a Barcellona nel 1997, la seconda a Firenze nel 1999). Dal 2007 alle Conferenze nazionali sono invitati anche rappresentanti dei Difensori civili regionali.

### **Mediatore europeo**

La figura del Mediatore europeo è stata istituita dal Trattato sull'Unione europea (Maastricht, 1992) e ha sede a Strasburgo.

La procedura di elezione è regolamentata agli articoli 194-196 del regolamento interno del Parlamento. Spetta al Presidente del Parlamento, subito dopo la sua elezione, lanciare un appello per la presentazione delle candidature che devono essere appoggiate da almeno 40 deputati di almeno due Stati membri. La votazione in seno al Parlamento avviene a scrutinio segreto e a maggioranza dei voti espressi. Il Mediatore viene scelto tra personalità che siano cittadini dell'Unione in possesso dei diritti civili e politici e offrano piena garanzia di indipendenza e competenza. Il primo Ombudsman è stato il finlandese Jacob Söderman dal 1995 al 2003. Gli è succeduto il greco Nikiforos Diamandouros, riconfermato nel suo incarico.

Il grado d'indipendenza di quest'organo è garantito dal fatto che non accetta istruzioni da parte di organismi esterni e dalle cause di incompatibilità tra questo incarico e qualsiasi altra attività professionale. Il Mediatore agisce pertanto in completa indipendenza da ogni potere, compreso il Parlamento europeo, che non ha il potere di rimuoverlo. Secondo l'articolo 195 par. 2 del trattato CEE, il Parlamento può solo presentare un ricorso alla Corte di Giustizia con cui chiede di rendere dimissionario il mediatore, ma la decisione spetta appunto alla sola Corte.

Qualsiasi cittadino dell'Unione, o qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede in uno Stato membro, può rivolgersi a questa figura per denunciare la cattiva amministrazione da parte di qualsiasi istituzione o organo comunitario, ad eccezione della Corte di giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della

funzione giurisdizionale. Il Mediatore europeo potrà in questi casi rinviare al Tribunale di primo grado o alla Corte di giustizia. Non rientrano, invece, nelle competenze del Mediatore europeo i casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali o locali, in casi di violazione del diritto comunitario. L'articolo 195 esclude altresì che l'iniziativa possa essere portata avanti contro gli Stati membri per i loro comportamenti abusivi.

Il Mediatore, in base alla denuncia ricevuta o d'ufficio, procede a verificarne la ricevibilità e cerca una soluzione amichevole, ovvero invita le istituzioni interessate a risolvere la questione e a comunicare il proprio parere entro tre mesi. Al termine il Mediatore presenta la propria relazione al Parlamento europeo informando il denunciante dell'esito delle indagini. Eventuali fatti di possibile rilevanza penale sono comunicati alle autorità nazionali competenti.

L'insieme dell'attività del Mediatore viene presentata annualmente con una relazione al Parlamento europeo.

### **La rete europea dei Difensori civili**

La rete europea dei Difensori civili si compone di quasi 90 uffici in 31 paesi europei. Comprende i difensori civili e gli altri organi analoghi su scala europea, nazionale e regionale, e si estende a Norvegia, Islanda e paesi candidati all'adesione nell'Unione europea, ai quali viene posta, tra le raccomandazioni, quella di istituire un Difensore civico nazionale. Tutti i Difensori civili nazionali e gli altri organi analoghi negli Stati membri dell'UE, così come in Norvegia e in Islanda, hanno nominato un funzionario di collegamento come punto di riferimento per i contatti con gli altri membri della rete.

Istituita nel 1996, è progressivamente diventata per i Difensori civili un valido strumento di collaborazione nell'esame dei casi. Ancora, è alla rete che il Mediatore europeo rinvia le denunce che esulano dal suo mandato. La condivisione delle esperienze e delle migliori pratiche è possibile grazie a seminari, incontri, un bollettino periodico, un forum di discussione elettronico e un quotidiano virtuale. Efficaci anche, per il rafforzamento della rete, le visite del Mediatore europeo ai Difensori civili negli Stati membri e nei paesi in via di adesione.

I Difensori civili nazionali sono nominati in tutti i paesi europei tranne l'Italia. Sono dunque presenti in: Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Danimarca, Germania, Estonia, Grecia, Spagna, Francia, Irlanda, Cipro, Lituania, Lettonia, Lussemburgo, Ungheria, Malta, Paesi Bassi, Austria, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Slovacchia, Finlandia, Svezia, Regno Unito, Finlandia e Norvegia, e sono stati nominati anche in Croazia e Macedonia che si preparano ad entrare nell'Unione.



Difensori civici regionali sono poi previsti in Belgio, Germania, Spagna, Svizzera, Austria e Regno Unito, e naturalmente in Italia.

### **Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)**

L'International Ombudsman Institute (IOI) è una associazione mondiale non a scopo di lucro nata nel 1978 che riunisce diverse istituzioni di mediatori/difensori/garanti di tutti i continenti. Ne fanno parte sia Difensori civici nazionali o locali, sia organizzazioni pubbliche per i diritti umani.

Per molti anni ospitato dall'Università di Alberta, in Canada, attualmente l'I.O.I. ha sede in Austria, a Vienna.

L'International Ombudsman Institute è organizzato in capitoli regionali in Africa, Asia, Oceania e Pacifico, Europa, Caraibi e America Latina, Nord America.

La struttura dell'IOI è costituita da un Comitato Esecutivo composto dalla Presidente Wakem Beverly, da un Vice Presidente, da un Tesoriere e da un Segretario Generale che si avvale di apposita struttura organizzativa. Esistono poi sei Vice Presidenti regionali (uno per ciascuna regione) e i Consiglieri.

L'organizzazione ha tre lingue di lavoro: inglese, francese e spagnolo.

L'istituto promuove il ruolo e la presenza di Ombudsman in tutto il mondo incoraggiando al proprio interno il decentramento regionale e sviluppando attività di confronto, anche attraverso l'organizzazione di Conferenze internazionali. Promuove inoltre attività di studio, ricerca, formazione sulla difesa civica, sostiene l'autonomia e l'indipendenza dei membri e stipula accordi con organizzazioni che lavorano in campi analoghi, purché questo non comprometta le finalità e l'autonomia dell'istituto.

Sono membri istituzionali dell'IOI solo i Difensori civici che abbiano mandato esclusivo nei confronti della pubblica amministrazione. Secondo la definizione assunta dall'Istituto, completa e piuttosto impegnativa, il Difensore è un organismo autonomo e ha il compito di proteggere ogni persona contro la cattiva amministrazione, la violazione dei diritti, l'ingiustizia, l'abuso, la corruzione, o qualunque iniquità causata da una pubblica autorità. Indaga su qualsiasi istanza promossa da una persona o da un insieme di persone che si ritengono non rispettati da un atto, decisione, omissione, consiglio o raccomandazione emessi da un ente pubblico. Può esprimere raccomandazioni per rimediare o prevenire a queste forme di sopruso ed ha inoltre la facoltà di proporre riforme amministrative o legislative in un'ottica di miglior governo. Riferisce periodicamente la propria autorità attraverso report ufficiali al legislatore

o ad altre amministrazioni. Può avere una giurisdizione nazionale, regionale o locale, e può applicarsi a tutti gli enti pubblici o soltanto ad uno, o ad alcuni, secondo le modalità con cui è istituito.

Attualmente il Segretario Generale dell'IOI è uno dei tre Difensori civici Federali dell'Austria (Peter Kostelka) membro istituzionale anche dell'EOI: questo ha ovviamente rafforzato la collaborazione tra le due istituzioni tanto che il Presidente della Sezione Europea (Difensore civico della Catalogna) ha presenziato all'Assemblea Generale dell'EOI a Firenze.

Recentemente il Consiglio di Amministrazione dell'IOI ha accolto la richiesta di adesione da parte di nuovi membri, in quanto tutti costoro soddisfano i criteri di adesione stabiliti dallo Statuto: il Protettore dei Cittadini (Serbia), il Mediatore dell'Andalusia (Spagna), il Mediatore Castilla-La Mancha (Spagna), la Commissione Reclami delle Isole Cayman e il Mediatore del Pakistan.

### **The European Ombudsman Institute**

The European Ombudsman Institute è un'associazione di diritto austriaco, domiciliata a Innsbruck, fondata nel 1988 e presieduta dal Difensore civico della Renania Palatinato.

È un'associazione senza scopo di lucro il cui scopo è affrontare con un approccio scientifico, attraverso attività di studio e ricerca, le questioni relative ai diritti umani, la protezione civile e l'istituzione del Difensore civico. L'EOI promuove e diffonde la figura dell'Ombudsman, collabora con istituzioni analoghe a livello locale, nazionale o internazionale, sostiene le strutture del Difensore civico austriaco e di quelli stranieri dal punto di vista scientifico e coopera con l'Alto Commissario per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, il Mediatore Europeo e le altre istituzioni internazionali che si occupano di tutela e promozione dei diritti umani.

La peculiarità dell'EOI è l'apertura ad un certo numero di membri individuali, aventi diritto di voto, definiti come "persone fisiche con meriti particolari riguardo al concetto di ombudsman o a coloro che intendono supportare le finalità dell'Associazione attraverso il loro contributo attivo, specialmente nel campo della ricerca scientifica e della propagazione e promozione del concetto di Ombudsman". Quasi tutti i Difensori civici europei sono membri dell'associazione, insieme a professori e altri soggetti privati. Oggi l'EOI ha 89 membri di cui 49 istituzionali e 40 singoli membri, 12 dei quali sono professori universitari.

A differenza dell'IOI, l'EOI ammette anche Difensori "settoriali" come ad esempio quello per la tutela dei diritti dei malati del Tirolo.

In questi anni l'Istituto, in collaborazione con i Difensori, ha organizzato una serie di incontri scientifici e di conferenze regionali e internazionali per sottolineare il carattere internazionale della figura del Difensore civico e per favorirne la protezione giuridica.

Inoltre ha avviato una linea editoriale nelle lingue ufficiali (inglese, tedesco, francese, italiano, russo, spagnolo) in materia di difesa civica nella quale ospita i propri atti di convegni, rapporti di ricerca e materiali di studio.

Oggi The European Ombudsman Institute è in contatto con tutti gli uffici dei Difensori civici in Europa occidentale e orientale, la maggior parte dei quali sono anche membri dell'istituto, e con il Mediatore europeo e l'IOI. L'Associazione rappresenta un importante punto di riferimento per molti Difensori civici dei paesi dell'est Europa.

Nell'Assemblea Generale del 2005 l'EOI ha presentato la "Carta del Difensore civico efficiente" che enuncia i parametri per l'analisi del Difensore civico, di cui rileva il grado di indipendenza dall'esecutivo e dal legislativo, i requisiti di nomina e i poteri attribuiti.

Sono in corso iniziative per far coincidere l'EOI con la proiezione europea dell'IOI.

Segnalo infine che, anche in ragione della collaborazione con l'IOI, in data 3 febbraio 2010 a Rotterdam il joint committee dell'E.O.I. e dell'I.O.I. (International Ombudsman Institute) hanno discusso la recente legge che abolisce il Difensore civico comunale in Italia e hanno espresso solidarietà ai Difensori Civici italiani.

### **Association des Ombudsmans de la Méditerranée**

L'Association des Ombudsmans de la Méditerranée nasce con lo scopo di difendere i diritti fondamentali, la democrazia, i principi dello Stato di diritto, la pace sociale nell'area del Mediterraneo, nonché promuovere e favorire la cooperazione internazionale.

Anche l'AOM si pone l'obiettivo di promuovere il ruolo dei Mediatori e degli Ombudsman nel Mediterraneo attraverso attività di scambio tra i Difensori, ricerca, relazione con istituzioni e organismi esterni impegnati sui medesimi temi.

L'Associazione contribuisce a promuovere regole comuni di buon governo e di buona condotta all'interno delle pubbliche amministrazioni. Al tempo stesso incoraggia la creazione di strumenti e strutture di mediazione nei paesi che ne sono sprovvisti.

I primi passi per la nascita dell'Associazione risalgono all'anno 2007 quando i Mediatori dei paesi del Mediterraneo, su invito dei Mediatori di Marocco, Francia e Spagna, si sono incontrati a Rabat l'8, 9 e 10

novembre e hanno istituito una commissione incaricata di procedere all'istituzione dell'Associazione.

Un anno più tardi a Marsiglia, il 19 dicembre, viene approvato lo Statuto dell'AOM con la consapevolezza che occorre dotarsi di strumenti istituzionali per porre in essere progetti comuni che aprano nuove prospettive di sviluppo e di democratizzazione in tutti i paesi del Mediterraneo, e per promuovere la creazione di istituzioni di garanzia e di mediazione nei paesi che ancora non ne dispongono.

Presidente dell'associazione è attualmente Moulay M'hamed Iraki, Wali al Madhalim del Marocco, che è anche vicepresidente dell'Association des Ombudsmen et Médiateurs de la Francophonie.

Il 4 novembre 2009 a Tangeri è stata inaugurata la sede nazionale dell'AOM.

Fanno parte dell'AOM: Albania, Algeria, Andorra, Macedonia, Palestina, Bosnia-Erzegovina, Cipro, Croazia, Egitto, Francia, Giordania, Grecia, Israele, Italia, Libano, Malta, Marocco, Mauritania, Montenegro, Portogallo, Serbia, Slovenia, Spagna, Tunisia, Turchia.

### **Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)**

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), nata nel 1995 in Colombia, riunisce tutte le figure di garanzia presenti nei paesi di lingua spagnola a livello nazionale, statale, regionale, provinciale o delle autonomie locali, e note con i diversi nomi di: Defensor del Pueblo, Procurador, Proveedor, Raonador (Razonador), Comisionado e Presidente de Comisiones Públicas de Derechos Humanos. Riunisce dunque realtà molto diverse: Spagna, Portogallo e Andorra da un lato, America latina dall'altro.

I principali obiettivi della Federazione sono la cooperazione, lo scambio di esperienze e la promozione, diffusione e rafforzamento della figura dell'Ombudsman nei paesi di lingua spagnola. Più concretamente, intende incentivare, ampliare e rafforzare la cultura dei diritti umani nei paesi aderenti, collabora con le ONG impegnate per il rispetto, la difesa e la promozione dei diritti umani, promuove studi e ricerche, lavora per consolidare lo Stato di Diritto, la democrazia e la pace tra i popoli.

I paesi aderenti sono: Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Messico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portogallo, Porto Rico, Spagna e Venezuela.

### **British and Irish Ombudsman Association**

L'associazione è sorta nel 1993 con il nome di United Kingdom Ombudsman Association ed è diventata poi la British and Irish Ombudsman Association nel 1994, con l'ingresso di difensori irlandesi.



Comprende ombudsman del settore pubblico e privato nonché membri senza diritto di voto quali ad esempio associazioni di volontariato o docenti universitari.

Nel Regno Unito il concetto di Ombudsman è diffuso da tempo: il Parliamentary Commissioner for Administration è stato istituito già nel 1967 e alla fine degli anni Settanta in tutte le isole britanniche erano presenti servizi di difesa civica a livello del governo locale o specializzati in determinati ambiti, come il diritto alla salute. Nel 1981 è stato nominato l'Insurance Ombudsman Bureau, il primo garante nel settore privato, cui sono seguiti dal 2001 servizi di difesa del cittadino nel settore bancario, edile, assicurativo e finanziario.

L'Associazione nasce per incoraggiare, sviluppare e tutelare il ruolo e l'autonomia degli Ombudsman sia nel settore pubblico che in quello privato, mettendo a punto criteri per il riconoscimento degli uffici degli Ombudsman a cui dare poi diffusione, siano essi nel Regno Unito o in altri territori di lingua inglese come l'Isola di Man, le Isole Channel e la Repubblica Irlandese. Tra le sue attività, la raccolta di buone pratiche tra gli Ombudsman e la realizzazione di incontri, conferenze, pubblicazioni e quanto può sviluppare una consapevolezza diffusa sul ruolo dell'Ombudsman e migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

L'associazione offre inoltre informazioni e consulenza ai cittadini, ai difensori, e agli enti che stanno valutando la possibilità di istituire una loro figura di garanzia.

#### **Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie**

L'AOMF è una associazione internazionale e indipendente creata a Nouakchott (Mauritania) nel 1998 per lo sviluppo e l'indipendenza della difesa civica nei paesi francofoni. È nata all'interno dell'Organisation internationale de la Francophonie, organizzazione internazionale dei paesi di lingua francese tesa a promuovere i diritti umani e la democrazia.

L'Associazione svolge attività di studio, ricerca, formazione, scambio tra i membri, relazione con altre istituzioni, organizzazioni o persone impegnate su temi analoghi. Assicura la partecipazione di tutti i suoi membri secondo criteri di autonomia e democrazia interna. Formula comunicazioni volte alla promozione o alla salvaguardia dei diritti del cittadino di fronte all'amministrazione pubblica. Rispetto ad altre associazioni analoghe rivolge una più spiccata attenzione ai progetti di cooperazione e formazione soprattutto con i paesi dell'Africa francofona.

L'AOMF raggruppa una cinquantina di membri provenienti da: Albania, Andorra, Belgio, Benin, Bulgaria, Burkina Faso, Canada, Ciad, Costa d'Avorio, Francia, Gabon, Gibuti, Haiti, Isole Maurizio, Italia (Val

d'Aosta), Lussemburgo, Macedonia, Madagascar, Mali, Marocco, Mauritania, Moldavia, Niger, Repubblica Democratica del Congo, Repubblica Centrafricana, Romania, Santa Lucia, Senegal, Seychelles, Spagna, Svizzera, Tunisia, Vanuatu.

Il preambolo dello statuto dell'AOMF impegna l'associazione e i suoi membri nella funzione di garanzia dei diritti dei bambini e adolescenti, e delle persone limitate nella libertà personale.



### **Allegato 3**

## **Proposte alla Rete di rappresentanza della difesa civica nazionale**

La nomina di un coordinatore nazionale della Rete di rappresentanza della difesa civica avviene dopo un periodo critico sul quale non mi soffermo, se non per ringraziare quanti, più di me, hanno fatto per mantenere una continuità e favorire uno svolgimento coerente dell'attività del coordinamento.

Ricordo che il nostro coordinamento trae origine e fondamento dagli Stati Generali, che hanno teso a realizzare un momento unico e rappresentativo della difesa civica nel nostro Paese. Ci si impone una riflessione di come, nelle condizioni che si sono determinate, essere espressione di quella volontà, che ritengo attuale. Mi pare che ciò comporti l'adozione di alcuni minimi orientamenti:

- ripresa dell'iniziativa per l'istituzione di un Difensore civico nazionale, che credo bene potrebbe identificarsi nel Presidente della Commissione Nazionale indipendente per la promozione e tutela dei diritti umani. Vanno allo scopo ripresi i contatti con Pietro Marcenaro, Presidente della Commissione Diritti Umani del Senato. Mi parrebbe questo un terreno di primo, significativo e appropriato impegno dell'Istituto che abbiamo formato con l'Università di Padova;
- contributo affinché la difesa civica abbia un'appropriata collocazione nella riscrittura del Codice delle autonomie. Mi pare che alcuni punti possano essere proposti, ad es. difesa civica come diritto civico, come punto di riferimento delle diverse forme di alternative dispute resolution, sua presenza sul territorio (province, ma anche città metropolitane, circondari o altre formazioni sovra comunali che il Codice, anche ad altri fini, disporrà), organizzazione a rete secondo il principio di sussidiarietà (e dunque chiamandosi in causa, per quanto necessario, anche il livello regionale) ecc. Anche qui il riferimento al neonato Istituto potrà essere utile. Ma è necessario l'interessamento non solo della Conferenza dei Presidenti dei Consigli, che ci ospita, ma della Conferenza delle Regioni, dell'ANCI e dell'UPI, oltre che, come si è cominciato a fare, di chi sta già lavorando alla redazione. A noi spetta, ritengo, porre a disposizione la nostra esperienza, maturata anche in confronti internazionali ed europei in particolare, in termini di riflessione e proposta, agli Enti giungere, con Esecutivo e Parlamento, a soluzioni sensate e condivise. Preliminarmente

sarebbe necessario avere a disposizione le bozze sulle quali si sta lavorando alla riforma;

- adottare, per quello che strettamente ci riguarda, forme di lavoro che consentano di esprimere il miglior contributo da parte del coordinamento nel suo insieme. Diversamente la nomina del coordinatore si riduce a decidere chi ci rappresenta nei consessi internazionali e negli incontri di "vertice". Senza un programma condiviso la cosa non mi appassiona. Credo che siamo in grado di assumere specifici impegni individuali (non nascondo, ad es., il mio interesse sul tema della tutela dei diritti umani, della non discriminazione, del trattamento dei cittadini di nazionalità non italiana) e collettivi, quale una sintesi delle nostre relazioni annuali che rappresenti quella Relazione nazionale della Difesa civica ora carente.

Altri punti si possono certamente aggiungere ed approfondire. Su questa base penso che la scelta di un coordinatore assuma il giusto significato e possa raccogliere attenzione e, sperabilmente, un ampio consenso nell'individuazione.