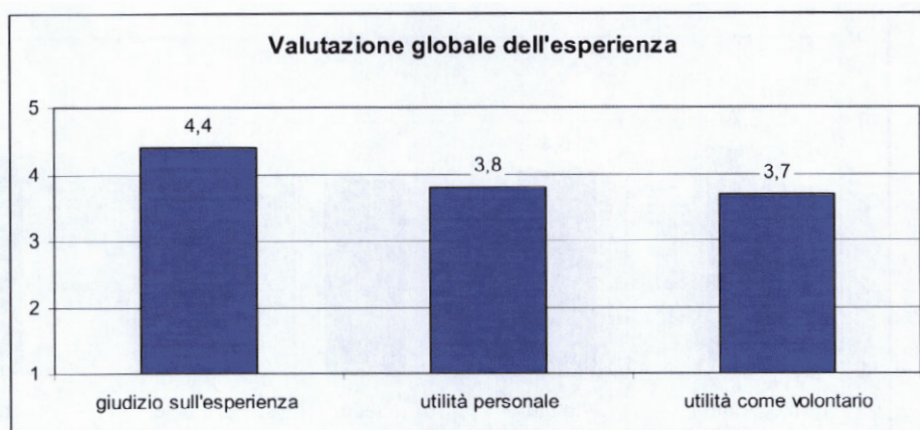




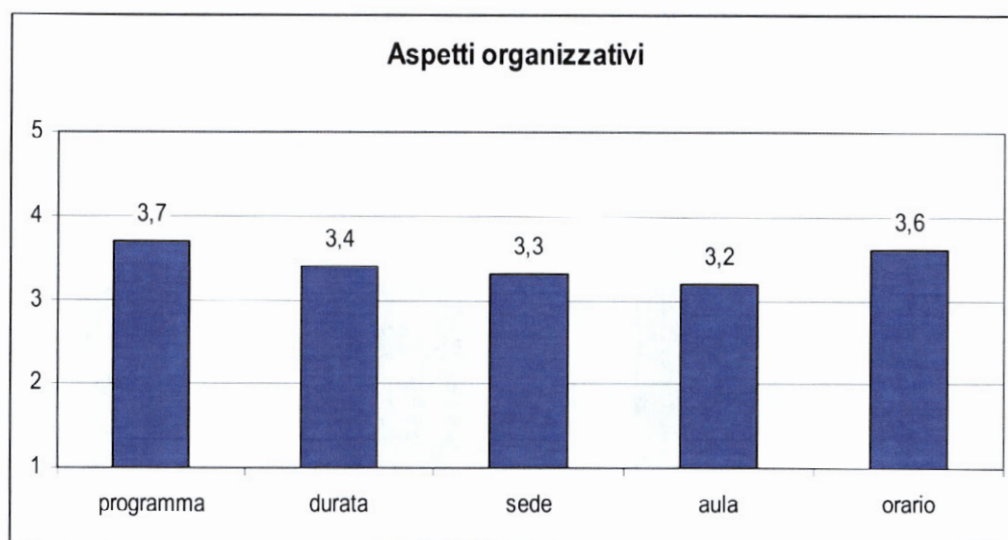
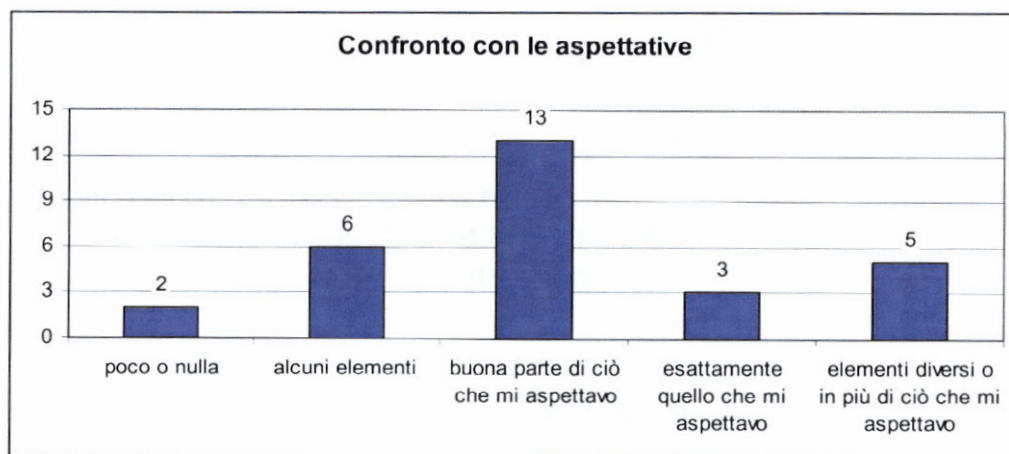
**RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DEL CORSO CONTRO LE DISCRIMINAZIONI**  
*Scuola della nonviolenza anno scolastico 2009/10*

Il questionario di valutazione del corso è stato compilato al principio dell'ultimo incontro, venerdì 2 aprile 2010, da circa un terzo degli iscritti. Il giudizio complessivo sull'esperienza è molto positivo. Il corso è ritenuto utile soprattutto per ragioni personali e, secondariamente, come supporto al proprio impegno come volontario.



Il corso ha soddisfatto o superato le aspettative di 21 partecipanti ma ci sono 2 persone che non sono per niente soddisfatte e 6 che hanno ritrovato solo alcuni elementi di ciò che si aspettavano.

Gli aspetti organizzativi, pur soddisfacenti (tutti i punteggi sono superiori a 3, intermedio tra il minimo di 1 e il massimo di 5), sono il punto debole del corso. La sede e l'aula non sono parsi abbastanza confortevoli.



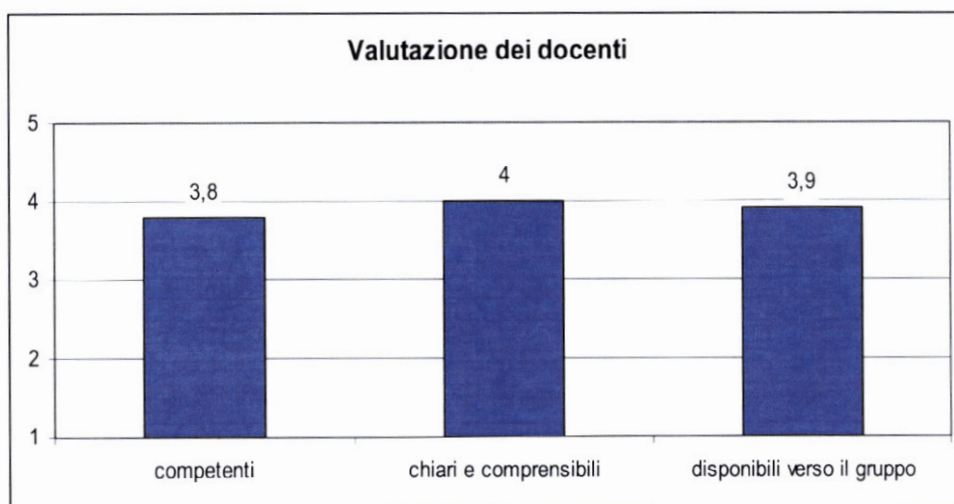
I suggerimenti per migliorare l'organizzazione invitano a:

- anticipare gli orari per favorire la concentrazione – 2 scelte
- osservare la puntualità – 2 scelte
- utilizzare il microfono
- cambiare sede
- inviare in anticipo i file .pdf o .ppt che il relatore userà nella serata
- approfondire maggiormente i temi e supportarli con slide o dispense o materiali informatici
- curare di più la presentazione del tema, l'aula, i materiali

C'è anche qualche suggerimento per i conduttori:

- dedicare più tempo al dialogo per lo scambio di idee e il confronto, favorire la conoscenza reciproca tra i partecipanti – 2 scelte
- chiamare come relatori persone straniere che hanno sofferto situazioni di razzismo o di discriminazione
- rispettare il programma del corso e non lasciarsi sviare da chi fa domande fuori tema – 2 scelte

In generale, comunque, i docenti sono stati chiari e comprensibili, disponibili a rispondere alle domande del gruppo, competenti. I punteggi raccolti in questa sezione del questionario sono sicuramente i più alti. La media riassume i punteggi di 2 persone poco soddisfatte dalla conduzione, 9 che lo sono abbastanza e tutti gli altri che sono molto o moltissimo contenti delle persone chiamate a condurre gli incontri.



È stato apprezzato soprattutto...

- Il nome del corso
- La suddivisione in moduli indipendenti
- La mail con la presentazione della serata
- i temi scelti per il corso – 3 scelte
- l'ascolto di esperienze dirette di accoglienza e convivenza e lotta alla discriminazione
- competenza e disponibilità dei docenti, apertura al dialogo con il gruppo – 5 scelte
- quando i docenti parlano forte e chiaro e stanno in piedi!
- La partecipazione attiva del gruppo – 4 scelte

- la partecipazione al corso di cittadini stranieri
- Gruppo molto eterogeneo ma attento e partecipe
- La possibilità del confronto
- Il lavoro quotidiano di tante associazioni e incontri come questo che forse non riusciranno ad aprire gli occhi al razzista convinto, ma nei limiti delle proprie forze cercano di contribuire alla diffusione delle idee di rispetto e di tolleranza che sono fondamentali per una qualunque società civile
- Citazioni di singoli incontri o relatori: Massimo Cipolla, Maria Grazia Lonzi (2 scelte), Andrea Benini (2), Cristiano Guagliata (2), don Domenico Bedin, Laura Lepore (3), la proiezione del film "La giusta distanza".
- Gli incontri dove si è parlato della posizione della donna
- La nonviolenza femminile

Non è piaciuto invece...

- la mancanza di puntualità
- L'aula fredda
- il poco tempo dedicato alla comunicazione fra i corsisti – 2 scelte
- qualche ripetizione
- il fatto che i docenti sono stati sempre seduti
- l'incapacità di alcuni docenti di schivare o tacitare domande dispersive e non pertinenti – 2 scelte
- troppo spesso si è registrata una chiara declinazione politica!
- L'incontro sul progetto a favore delle donne coinvolte nella prostituzione

I corsisti rispondono positivamente alla prospettiva di ulteriori incontri. La collocazione nel tempo è incerta: 14 persone vorrebbero proseguire nei mesi tra aprile e giugno, altri 14 preferirebbero slittare all'autunno; 1 specifica che "per me è uguale" e 1 persona non risponde.

Nel caso che i prossimi appuntamenti venissero programmati a Portomaggiore o a Copparo per favorire la partecipazione di chi è di fuori Ferrara, 23 persone affermano che verrebbero ugualmente, 6 persone lo escludono e 1 non risponde.

La scelta tra una lista aperta di temi indica di sviluppare:

<b>Temi</b>	<b>N° scelte</b>
<b>La gestione dei conflitti... applicata alle situazioni che viviamo</b>	<b>22</b>
<b>La discriminazione aldilà dell'appartenenza culturale: per genere, orientamento sessuale, età, capacità fisiche...</b>	<b>20</b>
<b>Possibilità di ascolto individuale o di piccolo gruppo su situazioni difficili</b>	<b>17</b>
<b>Le principali norme sulla presenza e il soggiorno di cittadini non italiani in Italia</b>	<b>16</b>
<b>Conoscere esperienze positive di convivenza nella diversità</b>	<b>15</b>
<b>Il pacchetto sicurezza</b>	<b>15</b>
<b>Come funziona l'ordinamento giuridico italiano: che cos'è una legge, un decreto, come si legge, chi la stabilisce... eccetera.</b>	<b>12</b>
Laboratori creativi es. teatro, narrazione, giornalismo...	8
A chi ci si può rivolgere per...: gli istituti di garanzia, gli avvocati	7
L'iscrizione dei cittadini non italiani al servizio sanitario	6
A chi ci si può rivolgere per...: presentazione dei principali servizi	4
Come rendere più visibile l'aiuto per le persone vittime di discriminazione	1
L'aiuto nel conflitto psicologico dei giovani	1
Diritti e doveri dei cittadini che vivono in Italia	1
Le barriere alla comunicazione interculturale	1
Mi piacerebbe sentire le testimonianze delle vittime di discriminazione	1

PAGINA BIANCA



## **Allegato 8**

### **Difesa civica e servizi pubblici**

Particolarmente intensa è stata la collaborazione con l'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani. Le richieste di tutela dei cittadini pervenute nel corso dell'anno su queste materie sono state integralmente condivise con l'Autorità e, per quello che riguarda l'acqua, con le Autorità di Ambito Ottimale (ATO).

L'avvio di tale collaborazione ha permesso di intervenire in maniera più incisiva per la tutela dei diritti degli utenti ed ha permesso alle Autorità di garanzia coinvolte di avere una dimensione più ampia dei reclami presentati dagli utenti e dei fenomeni presenti sul territorio regionale.

I temi trattati congiuntamente hanno avuto ad oggetto disattivazione delle forniture di acqua per morosità o addirittura per mancato pagamento di fatture relative ad altri servizi, rottura dei contatori a causa del gelo, criteri da utilizzare per la fatturazione dei consumi a seguito della rottura del contatore, oneri per lo spostamento del contatore.

È emersa l'utilità di sforzi congiunti per garantire agli utenti un trattamento uniforme diffondendo pratiche quali l'accantonamento di un "fondo fughe" da utilizzare in caso di perdite. Si sono evidenziate situazioni di difficile intervento sia da parte dell'ATO che dall'Autorità, ed anche mia, quali le controversie, di carattere privato, con le società di lettura. Il tema è oggetto di approfondimento affinché quello che è stato pensato come uno strumento utile per gli utenti non si risolva in minore tutela.

Analoghe considerazioni valgono per il distacco della fornitura di acqua da parte dell'amministratore condominiale, determinato dal mancato pagamento delle spese condominiali riguardanti altri servizi (pulizia scale, riscaldamento...), posto che la natura di soggetto privato esclude o quanto meno riduce la forza di persuasione delle Autorità citate.

Nel corso dell'anno è stato registrato un significativo aumento delle procedure di disattivazione della fornitura di acqua per morosità. Tutti i casi sono stati segnalati ai servizi sociali del Comune per consentire gli interventi più opportuni.

Sempre nell'ambito della collaborazione con l'Autorità segnalo il mio intervento al convegno su "Class Action Vs Utilities: strumento di pressione o occasione di evoluzione?" alla 10<sup>a</sup> Mostra Internazionale delle tecnologie per il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile tenutasi a Ferrara nonché, su analogo tema riferito questa volta ai rifiuti,

l'intervento al convegno "Protestiamo insieme: la gestione dei reclami ed i rapporti con gli utenti", a Rimini nel corso della manifestazione "Ecomondo, 14° Fiera Internazionale del Recupero di Materia ed Energia e dello Sviluppo Sostenibile".

Nel corso dell'anno anche a noi sono state presentate richieste riguardanti l'esecuzione della sentenza della Corte Costituzionale n. 238/2009 relativa al **rimborso dell'IVA sulla TIA**. Abbiamo fornito le indicazioni possibili giacché Comuni o gestori del servizio non trattengono l'IVA ma si limitano a versarla allo Stato. Sulla questione è successivamente intervenuto il D.L. 31 maggio 2010, n. 78 e la Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 3 del 11 Novembre 2010 indirizzata ai Comuni ed alla Associazione Nazionale Comuni Italiani.

Si è mantenuta e approfondita la collaborazione l'Assessorato regionale e il relativo servizio competente per il **trasporto pubblico**. Nella nota difficile condizione del trasporto pubblico, in via di aggravamento come ogni utente ben sa, si è registrato un miglioramento nei tempi di risposta, e dunque di conclusione dei procedimenti seguiti dall'ufficio, relativi a ritardi, qualità del servizio e sanzioni.

Ho evidenziato carenze riscontrate nella collaborazione tra Ferrovie dello Stato e Ferrovie dell'Emilia Romagna e, su questioni di carattere generale, sono stato interessato dal CRUFER (Comitato regionale degli utenti delle ferrovie Emilia Romagna). Si tratta di un organismo che con assiduità e competenza esprime le esigenze degli utenti, in particolare pendolari, e dei vari comitati sorti spontaneamente.

I reclami riguardano modifiche dell'orario, aumento delle tariffe, adeguamento della carta dei servizi e controlleria su alcune relazioni servite da FER. Il Servizio Ferrovie ha accolto l'invito ed ha richiamato gli uffici FER all'adempimento degli obblighi di servizio che comprendono, oltre allo svolgimento del servizio di controlleria, anche l'utilizzo da parte del personale addetto del badge di riconoscimento.

Si è tenuto un apposito incontro presieduto dall'Assessore ai trasporti della Regione con Comuni, Province, Aziende di trasporto, Trenitalia, sindacati e CRUFER, al quale ho partecipato. Il confronto si presenta complesso anche per le accentuate ristrettezze di bilancio. È comunque emerso l'impegno della Regione Emilia-Romagna nell'assicurare standard accettabili tenendo conto della consistente riduzione di trasferimenti da parte dello Stato.

I procedimenti aventi ad oggetto la **fornitura di energia elettrica e gas** hanno visto il coinvolgimento dello "Sportello per il consumatore" istituito presso l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas. L'esperienza è



risultata positiva con una riduzione dei tempi di gestione delle pratiche. In questi casi il ruolo del Difensore civico è quello di indirizzare ed assistere il cittadino nella presentazione appropriata dei reclami presso l'Autorità competente.

Anche il settore dei servizi pubblici ha evidenziato un incremento percentuale di interventi rispetto all'anno 2009, pari al 41%. È anche questo un segno di quanto incida nella vita delle famiglie l'attuale crisi economica.

Sono stati segnalati diversi casi di contratti di energia elettrica con cambio del gestore denunciati come fraudolenti. A prescindere dagli aspetti penali della vicenda, anche per nostro intervento la società interessata ha fatto sapere di aver avviato un'indagine interna per eliminare vicende lesive della propria immagine.

PAGINA BIANCA

**Allegato 9**  
**Difensori Civici, Garanti dei Minori e dei Detenuti**  
**nelle regioni italiane e nelle province autonome**

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
<b>ABRUZZO</b>	<b>GIULIANO GROSSI</b> Via Bazzano, 2 67100 L'AQUILA Tel. 0862.644802 Numero verde 800238180 Fax 0862.23194		È ferma in Commissione una proposta di legge istitutiva che prevede l'attribuzione delle funzioni al Difensore civico	
<b>BASILICATA</b>	<b>CATELLO APREA</b> P.zza Vittorio E. II, 14 85100 POTENZA Tel. 0971.274564 Fax 0971.330960	È in discussione l'abrogazione della legge regionale istitutiva; l'eventuale attribuzione delle funzioni al Difensore civico è bloccata		
<b>CALABRIA</b>	La nomina è all'ordine del giorno del Consiglio regionale	La nomina è all'ordine del giorno del Consiglio regionale		

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
<b>CAMPANIA</b>	È stato pubblicato il bando per la nuova nomina nel mese di agosto 2010	È stato pubblicato il bando per la nuova nomina nel mese di agosto 2010	È stato pubblicato il bando per la nuova nomina nel mese di agosto 2010	
<b>EMILIA- ROMAGNA</b>	<b>DANIELE LUGLI</b> Viale Aldo Moro, 44 40127 BOLOGNA Tel. 051.5276382 Numero verde 800515505 Fax 051.5276383	Previsto in Statuto regionale, art. 71, e l.r. 9/2005, mai nominato.	Previsto con l.r. 3/2008 art. 10, mai nominato.	
<b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b>		Con l.r. 7.2010 le funzioni del Garante attribuite al Presidente del Consiglio passeranno alla Giunta dall'1.1.2011		
<b>LAZIO</b>	<b>FELICE MARIA FILOCAMO</b> Via Giorgione, 18 00147 ROMA Tel. 06.65932014 Numero verde 800866155 Fax 06.65932015	<b>FRANCESCO ALVARO</b> Via Giorgione, 18 00147 ROMA Tel. 06.65937311-4 Fax 06.65937325	<b>ANGIOLO MARRONI</b> Via Pio Emanuelli, 1 00143 ROMA Tel. 06.51531120 Fax 06.5041634	

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
<b>LIGURIA</b>	<b>ANNA MARIA FAGANELLI</b> Via Delle Brigate Partigiane, 2 16121 GENOVA Tel. 010.565.384 Fax 010.540.877			
<b>LOMBARDIA</b>	<b>DONATO GIORDANO</b> Via Lazzaroni ,3 20124 MILANO Tel. 02.67482465- 2467 Fax 02.67482487	Risulta in fase di elaborazione una proposta di legge inerente le funzioni del Garante	La l.r. 8.2005 ne ha attribuito le funzioni al Difensore civico	Garante del contribuente, ai sensi della l.r. 10.2003
<b>MARCHE</b>	<b>ITALO TANONI</b> Via Oberdan, 3 60122 ANCONA Tel 071.2298483 Fax 071.2298264			
<b>MOLISE</b>	<b>PIETRO DE ANGELIS</b> Via IV Novembre 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.604671	<b>NUNZIA LATTANZIO</b> Via Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.314683 -314681 Fax 0874.477972		



REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
<b>MOLISE</b>	<b>PIETRO DE ANGELIS</b> Via IV Novembre 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.604671	<b>NUNZIA LATTANZIO</b> Via Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.314683 -314681 Fax 0874.477972		
<b>PIEMONTE</b>	<b>ANTONIO CAPUTO</b> Via Francesco Dellala, 8 10121 TORINO Tel. 011.5757387 Fax 011.5757386	È stato pubblicato il bando per la nomina	È stato pubblicato il bando per la nomina	
<b>PUGLIA</b>				
<b>SARDEGNA</b>	La nomina è all'ordine del giorno del Consiglio regionale			

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
<b>SICILIA</b>		Sono in Commissione per la trattazione congiunta progetti di legge sul Garante dei minori e dei disabili. Esiste un progetto non all'ordine del giorno di attribuzione di queste funzioni al Dif. Civico	<b>SALVO FLERES</b> Via Generale Magliocco, 46 90141 PALERMO Tel. 091.7075420- 57 Fax 091.7075487	
<b>TOSCANA</b>	<b>LUCIA FRANCHINI</b> Via De' Pucci, 4 50122 FIRENZE Tel. 055.2387800 Fax 055210230			
<b>UMBRIA</b>	Non sono prevedibili i tempi per addivenire alla nomina	Non sono prevedibili i tempi per addivenire alla nomina	Non sono prevedibili i tempi per addivenire alla nomina	
<b>VALLE D'AOSTA</b>	<b>Flavio CURTO</b> Rue Festaz, 52 11100 AOSTA Tel. 0165.238868 Fax 0165.32690			

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
<b>VENETO</b>	Sono in corso procedure per la nuova nomina	Presentati due progetti di legge, al momento solo illustrati in Commissione, finalizzati a creare un'unica figura di garanzia a cui verrebbero attribuite le funzioni di Difensore civico, Garante dei minori e Garante dei detenuti. Il Tutore dei Minori passerebbe quindi dalla Giunta al Consiglio. Attualmente non sono state avviate procedure per la nomina.	Sono stati presentati due progetti di legge, al momento solo illustrati in Commissione, finalizzati a creare un'unica figura di garanzia a cui verrebbero attribuite le funzioni di Difensore civico, Garante dei minori e Garante dei detenuti.	