



# Relazione annuale del Difensore Civico <sup>1</sup>

**2010**

---

<sup>1</sup> Gli Allegati alla Relazione in formato elettronico sono disponibili sul sito del Difensore Civico della Regione Piemonte.

**RELAZIONE AL CONSIGLIO REGIONALE SULL'ATTIVITA' SVOLTA  
DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NELL'ANNO 2010  
(ART. 8 DELLA LEGGE REGIONALE  
9 DICEMBRE 1981, N. 50)**

**ANALOGA RELAZIONE VIENE INVIATA AI PRESIDENTI DEL SENATO  
DELLA REPUBBLICA E DELLA CAMERA DEI DEPUTATI  
(ART. 16 DELLA LEGGE STATALE  
15 MAGGIO 1997, N. 127)**

**La presente Relazione è stata realizzata dal Difensore Civico regionale, Avv. Antonio Caputo.**

**Coordinamento: Dott. Antonio De Lucia e Dott. Flavio Mazzucco.**

**Hanno collaborato, nella stesura dei testi e delle statistiche:  
D.ssa Emanuela Borzi, D.ssa Isabella Comini, Dott. Antonio De Lucia, Dott. Flavio Mazzucco, D.ssa Alda Mignosi, Dott. Stefano Scabellone, D.ssa Rosangela Zito.**

**Supporto tecnico: Sig.ra Gerarda Daquino, Sig.ra Domenica Maria Montrone, Sig.ra Patrizia Saccardo.**

**La Relazione annuale è pubblicata sul sito del Difensore civico regionale all'indirizzo:  
[www.consiglioregionale.piemonte.it](http://www.consiglioregionale.piemonte.it)**

**© UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE  
VIA DELLALA, 8  
10121 TORINO  
TEL. 011.57.57.387 – 011.57.57.655  
FAX 011.57.57.386  
E-MAIL: [difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it)**

# Indice

## INTRODUZIONE

### **Un rilevante incremento dell'attività: numeri**

#### **Statistiche**

- Richieste di intervento pervenute negli anni 2008-2010. Stato delle pratiche
- Richieste di intervento 2010- distribuzione per area tematica
- Tipologia di azioni effettuate nel corso degli interventi
- Casi di cattiva amministrazione riscontrati
- Enti destinatari dell'intervento
- Richieste di intervento 2010 – Risultati ottenuti (cosa si intende per risultato)

## **1. COMPENDIO**

- 1.1 La missione del Difensore Civico
- 1.2 Principi guida
- 1.3 Trasparenza e legalità
- 1.4 Difensore civico quale tutore di legalità ed equità
- 1.5 Per una comunicazione accessibile (la rimozione delle asimmetrie informative)
  - Il problema della semplificazione del linguaggio amministrativo
  - Le asimmetrie informative
  - Legalità: le nostre leggi

## **2. AMBITI E TIPOLOGIE DI INTERVENTI PECULIARI (LE MATERIE TRATTATE)**

### **3. ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO**

- 3.1 Organizzazione – regolamentazione
- 3.2 Il sito web del Difensore civico - la digitalizzazione
- 3.3 Presenza sul territorio piemontese del Difensore civico
- 3.4 La Carta etica del Difensore civico
- 3.5 Metodologia degli interventi: l'”ascolto attivo”
- 3.6 Strumenti per realizzare una più concreta efficacia degli interventi
  - Ma quale tipologia di autorità indipendente?
- 3.7 Rimedi (parziali) posti in essere dal Difensore civico per rendere più incisiva la propria azione
  - La pedagogia giuridica come strumento di rafforzamento della capacità persuasiva
  - La materia ambientale: strumenti di sollecitazione
- 3.8 La Rete europea dei Difensori civici - Convenzione con l'Università – Rapporti con la stampa – Sinergie con le Authorities – Intese e rapporti con altri Organismi
  - La “moltiplicazione” delle Authorities: il problema di un maggiore coordinamento

### **4. RISULTATI DEGLI INTERVENTI (COSA INTENDERE PER RISULTATO)**

- Il risultato “interlocutorio” della trasparenza ( parziale e nella generalità dei casi non soddisfacente)

### **5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'AZIONE DEL DIFENSORE CIVICO**

- 5.1 Rimedi organizzativi – la struttura
- 5.2 Rimedi normativi

## **SEZIONE I**

### **L'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NELL'ANNO 2010**

#### **TITOLO 1.**

##### **PANORAMICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2010**

#### **TITOLO 2.**

##### **FOCUS SU ALCUNE TIPOLOGIE DI INTERVENTO**

- Focus: area sanitaria, socio-assistenziale e dell'integrazione sociale per anziani non autosufficienti e persone diversamente abili
- Focus: servizi alla persona
- Focus: ambiente – rumori, immissioni, propagazioni, esalazioni e diritti fondamentali
- Focus: partecipazione al procedimento amministrativo - accesso documentale, diritti e prerogative dei Consiglieri degli Enti locali, informazione ambientale
- Focus: fisco – burocrazie e cittadini
- Focus: trasparenza amministrativa e comunicazione accessibile
- Focus: trasporto pubblico: trasporto ferroviario e locale (autolinee)
- Focus: il Commissario ad acta e il Difensore civico (analisi di un intervento)

#### **TITOLO 3.**

##### **RAPPORTI CON ALTRI ORGANISMI E ISTITUZIONI:**

- Consigliera di Parità Regionale
- Procura Generale presso la Corte d'Appello
- Università degli Studi di Torino
- Tribunale di Torino

- Authorities
- Associazione dei consumatori
- Aziende Sanitarie Locali
- Garante del Contribuente per il Piemonte
- Direzione Interregionale dell’Agenzia delle Dogane
- Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino
- Caritas Diocesana di Torino

**TITOLO 4.  
CONVEGNI ED ATTIVITA’ SEMINARIALI**

- Convegno di studi “Per una Giustizia di prossimità”  
(Torino, Sala Viglione del Consiglio Regionale, 29 novembre 2010) - *La locandina del Convegno*
- Quarto Seminario di studi sulla Tradizione Repubblicana Romana (Campidoglio - Roma 16/17/dicembre 2010)

**TITOLO 5.  
RAPPORTI CON IL MEDIATORE EUROPEO. LA RETE EUROPEA DEI  
DIFENSORI CIVICI.**

**TITOLO 6.  
LA SOPPRESSIONE DEI DIFENSORI CIVICI COMUNALI.  
CONSEGUENZE E RICADUTE IN PIEMONTE**

**TITOLO 7.  
PUBBLICAZIONI**

**SEZIONE II  
APPENDICI**

**1. ATTI ISTITUZIONALI - RELAZIONI CON ALTRI ENTI  
E ORGANISMI :**

- Carta Etica. Regole deontologiche dell’Ufficio
- Accesso documentale. Il Regolamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale

- Nota di commento alla Sentenza della Corte Costituzionale del 19/10-17/11/2010, n. 326 sulla soppressione del Difensore civico comunale
- Lettera ai Comuni su TARSU, TIA e IVA
- Incontro con Presidente Associazione DIAPSI (Associazione Difesa Ammalati Psicici Onlus)
- Verbale di incontro con Presidente regionale Federconsumatori
- Verbale di incontro con Presidente regionale Co.da.cons.

## 2. PROTOCOLLI DI INTESA CON ALTRE ISTITUZIONI

- Protocollo di intesa con la Consigliera di Parità regionale del Piemonte
- Protocollo di intesa con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Studi di Torino
- Protocollo di intesa fra il Consiglio Regionale del Piemonte e la Procura Generale presso la Corte d'Appello di Torino
- Il Difensore civico e l'Agenzia Interregionale delle Dogane
- Il Difensore civico e il Garante del Contribuente per il Piemonte

## 3. ATTI DI CONVEGNI ED ATTIVITA' SEMINARIALI

- Convegno di studi "Per una Giustizia di prossimità":
  - Relazione del Consigliere del T.A.R. Dott. Paolo Lotti;
  - Relazione del Procuratore della Corte dei Conti presso Sez. giurisd. Regionale del Piemonte Dott. Piero Floreani
- Quarto Seminario di studi sulla Tradizione Repubblicana Romana (Campidoglio - Roma 16/17/dicembre 2010)
  - Relazione del Difensore civico regionale Avv. A. Caputo

## 4. LA STAMPA PARLA DEL DIFENSORE CIVICO

## 5. NORMATIVA ESSENZIALE DI RIFERIMENTO

PAGINA BIANCA

## INTRODUZIONE

Onorevole Presidente del Consiglio regionale del Piemonte,  
Onorevoli Consiglieri regionali del Piemonte,

sono lieto di presentare la Relazione sugli accertamenti espletati nell'anno 2010, sui risultati di essi e sugli urgenti rimedi organizzativi e normativi di cui si intende segnalare la necessità.

Mi auguro che la Relazione possa fornire una adeguata panoramica degli sforzi compiuti per la promozione di più elevati standard di amministrazione.

Il miglioramento della qualità dell'Amministrazione a vantaggio dei cittadini è il parametro di riferimento di tutte le azioni del Difensore civico, che si propone di dare un esito equo alle domande e alle denunce sporte dai cittadini, incoraggiando la trasparenza e promuovendo una cultura amministrativa della legalità e del servizio: mirando a costruire e incrementare, attraverso il dialogo con le Istituzioni la fiducia dei cittadini.

Il 2010 ha visto un notevole incremento degli interventi del Difensore civico, di cui si dà conto in dettaglio nel corpo della Relazione, derivante in particolare:

1. Dalla riorganizzazione dell'Ufficio, che si è strutturato attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per aree tematiche, nella direzione della collegialità, dotandosi di un'autoregolamentazione e di una Carta etica;
2. Dalla sopravvenuta soppressione del Difensore civico comunale, di cui D.L. 25.1.2010 n. 2 convertito in legge 26.3.2010 n. 42;
3. Dai rapporti organici ovvero di scambio informativo e di collaborazione con Enti, Organismi, Associazioni di volontariato

del privato – sociale (come: Corte d' Appello di Torino, Procura Regionale della Corte dei Conti, Ufficio del Garante del Contribuente, Consiglieria di Parità regionale, Fondazioni e Associazioni per la tutela di anziani non autosufficienti e persone diversamente abili, Associazioni dei Consumatori, Università di Torino; Uffici legali facenti capo a Enti Gestori di pubblici servizi come Poste Italiane, Telecom).

### **Un rilevante incremento dell'attività: numeri**

**Gli interventi attivati da privati cittadini, Enti e associazioni sono stati in numero di 1.195, con un incremento del 73% rispetto all'anno precedente.**

Ciascun intervento, ciascuna indagine del Difensore civico, in considerazione della peculiarità delle funzioni, riguarda pluralità di cittadini, posto che l'obiettivo della "buona amministrazione" perseguito trascende la vicenda specifica, riguardando la generalità di casi analoghi e più in generale la migliore efficienza, efficacia e equità dell'azione amministrativa.

## STATISTICHE

<i>TABELLA 1. /GRAFICO 1.</i>	<i>Richieste di intervento pervenute negli anni 2008-2010. Stato delle pratiche.</i>
<i>TABELLA 2./GRAFICO 2.</i>	<i>Richieste di intervento 2010. Distribuzione per area tematica.</i>
<i>TABELLA 3./GRAFICO 3.</i>	<i>Richieste di intervento 2010. Tipologia di azioni effettuate.</i>
<i>TABELLA 4./GRAFICO 4.</i>	<i>Richieste di intervento 2010. Casi di cattiva amministrazione riscontrati.</i>
<i>TABELLA 5./GRAFICO 5.</i>	<i>Richieste di intervento 2010. Enti destinatari dell'intervento.</i>
<i>TABELLA 6./GRAFICO 6.</i>	<i>Richieste di intervento 2010. Risultati ottenuti.</i>

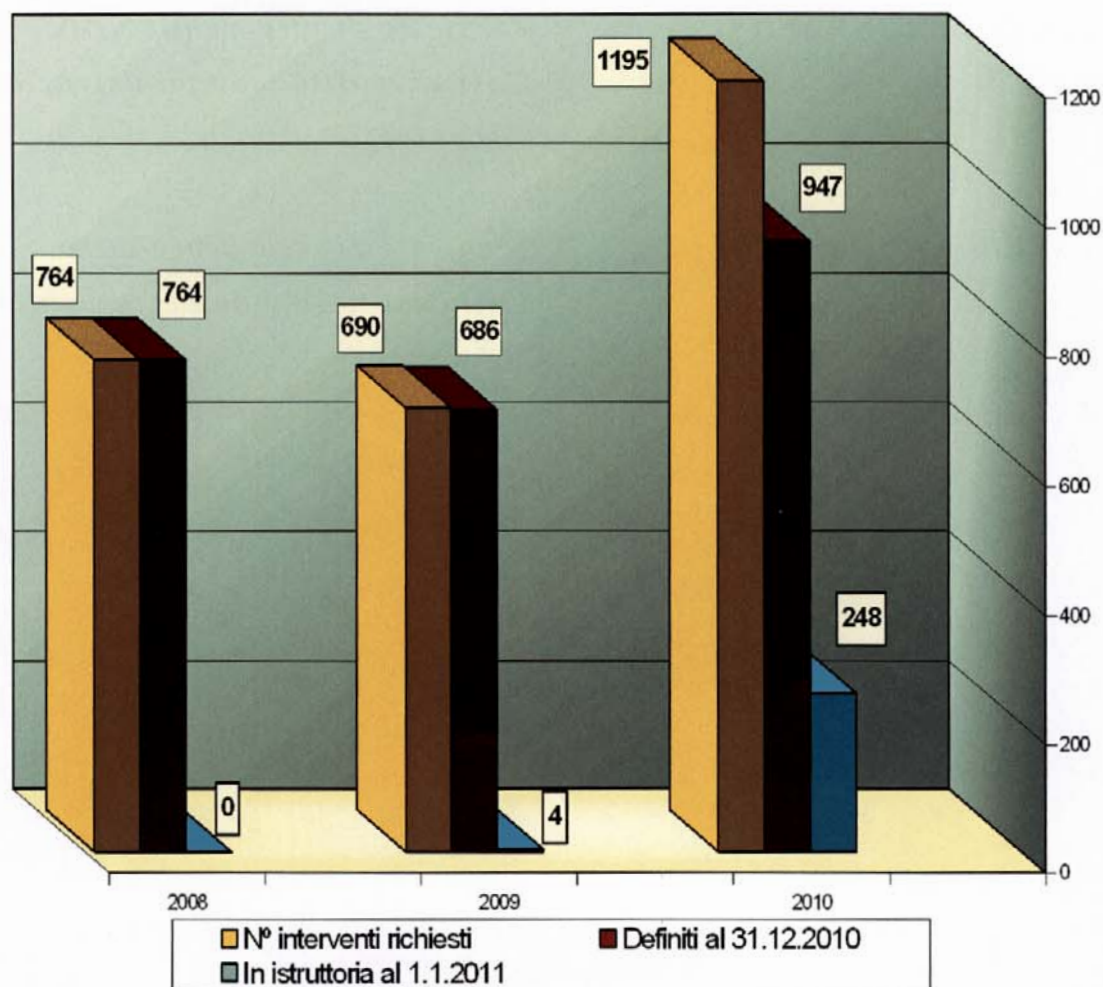
## ANALISI STATISTICA DEGLI INTERVENTI

**TABELLA 1 - Richieste di intervento pervenute negli anni 2008-2010.  
Stato delle pratiche.**

<b>ANNO</b>	<b>N° interventi</b>	<b>Definiti al 31.12.2010</b>	<b>In istruttoria all'1.1.2011</b>
2008	764	764	0
2009	690	686	4
<b>2010</b>	<b>1195</b>	<b>947</b>	<b>248</b>

Nota: Il Difensore Civico in carica si è insediato il 9.12.2009

**Grafico 1 -  
Richieste di intervento 2010 - Stato delle pratiche**



**TABELLA 2 - Richieste di intervento 2010 – distribuzione per area tematica**

<i>Aree tematiche</i>	<i>N. casi</i>	<i>%</i>
Sanità, Assistenza, Disabilità	554	<b>46,3</b>
Opposizioni alle dimissioni di pazienti da strutture sanitarie	50	<b>4,2</b>
Servizi alla persona (previdenza, pubblica istruzione, utenze, edilizia convenzionata)	251	<b>21</b>
Territorio e Ambiente	105	<b>8,8</b>
Finanze e Tributi	48	<b>4,0</b>
Trasporti	28	<b>2,3</b>
Pubblico impiego	38	<b>3,2</b>
Partecipazione al procedimento amministrativo e diritto di accesso	119	<b>10</b>
Altre materie	2	<b>0,2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1195</b>	<b>100</b>

