

- c) costituisce anche strumento “antiburocratico” per eccellenza, attraverso un’attività intesa a determinare trasparenza, semplificazione e concretezza dell’azione amministrativa ;
- d) costituisce mezzo diretto a stimolare il buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni, migliorandone efficienza, qualità, ma anche immagine e in definitiva “umanizzando” l’attività amministrativa;
- e) svolge ulteriormente attività di “mediazione”, nel senso di mettere a confronto le esigenze e i bisogni dei cittadini e degli utenti con i contenuti ed i mezzi tipici, a volte rigidi, dell’azione propria dei pubblici uffici;
- f) si pone come strumento alternativo a quelli giurisdizionali tipici, tanto in sede amministrativa che ordinaria;
- g) interagisce con l’Ufficio del Mediatore europeo, previsto dal Trattato di Lisbona, nell’ambito della rete europea dei Difensori civici regionali, per la trattazione di questioni connesse alle Istituzioni comunitarie.

Come è stato detto, cosa un Ombudsman fa e cosa un Ombudsman è dipende da cosa il particolare Paese, la cultura e il sistema di governo vogliono o hanno bisogno che l’Istituto faccia. Le competenze del Difensore civico regionale disciplinate per legge concernono il rapporto con :

- Amministrazioni periferiche dello Stato e Concessionari e Gestori di servizi pubblici ovvero di pubblica utilità “sino all’istituzione del Difensore civico nazionale”(art. 16 l. 127/1997);
- Amministrazioni regionali e Enti locali (legge regionale 50/1981);
- Aziende Sanitarie Locali (legge regionale 47/1985).

Concernono, altresì, il riesame di determinazioni di rifiuto ovvero diniego in ordine al diritto di accesso documentale, ai sensi

dell'art. 25 della legge 241/1990 e successive modificazioni; nonché la tutela delle persone portatrici di minorazione fisica, psichica o sensoriale (l.104/92), che dà luogo alla costituzione di parte civile a fianco della persona interessata vittima di reati di natura sessuale o connessi alla tutela dell'integrità della persona in generale (sfruttamento prostituzione, rapina, circonvenzione di persone incapaci, ecc.).

L'art.11 del Testo Unico degli Enti Locali del 2000 prevede che, nei limiti degli Statuti dei rispettivi Enti, il Difensore civico provinciale ovvero comunale svolge "compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale e provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini".

Così, gli Statuti della Provincia e della Città di Torino limitano le funzioni dei Difensori civici al rapporto tra il cittadino e le Amministrazioni provinciale e comunale, ivi compresi enti strumentali o partecipati.

La soppressione del Difensore civico comunale certamente comporta disagio per il cittadino al quale viene sottratto uno spazio di prossimità, peraltro, in ambito piemontese attivato in 11 Comuni su un numero complessivo di 1.206 Comuni.

Tenutosi conto dell'ampiezza e generalità delle sue competenze, Il Difensore civico regionale, ha sempre svolto in Piemonte attività in favore di tutti i cittadini ed enti presenti nella Regione, anche presso le sedi decentrate in ciascuna Provincia ( gli Uffici Relazioni con il Pubblico – U.R.P.), garantendo continuità di presenza, anche in via telematica.

In forza della l.r.17/2000 "lo svolgimento delle funzioni da parte del Difensore civico può avere luogo in sedi regionali

decentrate ovvero presso capoluoghi di Provincia o Enti Locali previa intesa con i medesimi”.

Attualmente il Difensore civico regionale ha in carico mediamente circa 1.000 fascicoli su base annua, che riguardano istanze, diritti, interessi, facenti capo a diverse migliaia di soggetti, tenutosi conto del contenuto “strutturale” e razionalizzatore del suo intervento.

Il maggior flusso derivante dalla soppressione del Difensore civico comunale, posto che la Difesa civica comunale è stata istituita a Torino, Pinerolo, San Mauro Torinese, Piossasco, Busca, Biella, Verbania, Omegna, Novara, Galliate, Invorio, può essere stimato in numero non inferiore a 1.300 fascicoli.

Si aggiunge che le Province di Torino e di Novara prevedono nei loro Statuti che il Difensore civico provinciale possa stipulare apposite “convenzioni” in favore di altri Enti locali per la trattazione di affari di competenza del Difensore civico comunale. 20 Comuni del Torinese e 8 del Novarese si sono convenzionati con il corrispettivo Difensore civico provinciale, ferma restando la generale attività del Difensore civico regionale che riguarda anche i cittadini di tali comuni.

Le Province di Cuneo, Alessandria, Verbano-Cusio-Ossola non hanno nominato il Difensore civico, viceversa istituito e nominato nelle Province di Torino, Asti, Biella, Novara e Vercelli. Tutti i Comuni del Piemonte, nonché le Province sono state opportunamente informate dell’attuale situazione, come da Comunicazione a firma congiunta del Difensore civico regionale, della Provincia di Torino e del Comune di Torino, pubblicata sul sito.

Molti Comuni del Piemonte hanno stabilito un collegamento telematico del loro sito con quello del Difensore civico regionale,

per consentire ai cittadini di attingere all'Ufficio del Difensore civico della Regione.

In conclusione, il sistema consente tuttora di utilizzare senza soluzione di continuità la risorsa della Difesa civica. Certamente il venir meno del Difensore civico comunale comporta obiettivo disagio e depotenziamento dei diritti del cittadino e parallelamente un incremento esponenziale dell'attività del Difensore civico regionale, che ha doverosamente offerto totale disponibilità per gestire sui territori ogni ulteriore attività (rapporti tra cittadino e Comune), quale espressione di justice de proximité.

## TITOLO 7.

### PUBBLICAZIONI <sup>10</sup>

Il Consiglio regionale del Piemonte, che tra i primi storicamente nel 1981 istituì la figura del Difensore civico, ne sta valorizzando l'opera e l'attività, da ultimo mediante pubblicazione, per "I Tascabili di Palazzo Lascaris", di un volumetto con la prefazione del Presidente del Consiglio Valerio Cattaneo, che qualifica come "fondamentale" il lavoro svolto dal Difensore civico, "che agisce in stretta sintonia con il Consiglio regionale e che rappresenta una garanzia di pluralismo e di attuazione della democrazia nel nostro sistema amministrativo e politico" quale "importante istituzione per la tutela dei cittadini e per assicurare e promuovere il pieno rispetto dei principi di imparzialità e di buon andamento della Pubblica Amministrazione".

L'Ufficio del Difensore civico ha provveduto inoltre a realizzare, nei primi mesi dell'anno, un pieghevole informativo per illustrare in modo chiaro e sintetico competenze e modalità di intervento dell'istituto. Il pieghevole è stato distribuito presso tutte le Asl e le strutture ospedaliere piemontesi, nonché inviato a tutte le Amministrazioni comunali della Regione.

---

<sup>10</sup> Copia delle pubblicazioni in appresso indicate sono reperibili sul sito web del Difensore civico.

PAGINA BIANCA

## **SEZIONE II**

## **APPENDICI<sup>11</sup>**

---

<sup>11</sup> Per la lettura degli atti omessi si rinvia al sito web del Difensore Civico regionale.

**1.****ATTI ISTITUZIONALI E RELAZIONI CON ALTRI  
ENTI E ORGANISMI.*****CARTA ETICA. REGOLE DEONTOLOGICHE DELL'UFFICIO  
DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE PIEMONTE*****PREAMBOLO**

(Presupposti e finalità)

Presupposto fondante delle regole deontologiche dell'Ufficio del Difensore civico è costituito dai principi costituzionali stabiliti negli articoli 97 e 98 della Costituzione della Repubblica.

Finalità prima delle regole consiste nello sforzo di contribuire affinché vengano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'Amministrazione pubblica e tutelati i diritti fondamentali della persona e dei cittadini.

Le regole si applicano a tutti i funzionari e impiegati assegnati all'Ufficio del Difensore civico.

Le regole stabiliscono i principi ai quali intende ispirarsi l'azione del Difensore civico.

Restano ferme tutte le norme, anche di livello contrattuale, che disciplinano i doveri di diligenza, lealtà, imparzialità, qualificanti il corretto adempimento delle prestazioni lavorative rese dai dipendenti dell'Ufficio.

## Articolo 1

### (Principi di riferimento)

I dipendenti assegnati all'Ufficio del Difensore Civico si uniformano al codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

Essi si uniformano altresì al Codice europeo di buona condotta amministrativa approvato con Risoluzione del Parlamento europeo il 6 settembre 2001. L'Ufficio del Difensore civico, richiamandosi alla Raccomandazione 92/131 CEE sulla tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro, garantisce a tutti coloro che lavorano nell'Ufficio un ambiente sereno in cui i rapporti interpersonali siano improntati alla correttezza, all'eguaglianza e al reciproco rispetto della libertà e della dignità della persona.

Garantisce altresì il diritto alla tutela da qualsiasi atto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole o che discrimini, anche in via indiretta, le lavoratrici o i lavoratori.

## Articolo 2

### (Principi ispiratori: Autonomia dell'Ufficio - Riservatezza)

Il Difensore civico è Autorità indipendente della Regione Piemonte preposta alla tutela dei cittadini nei riguardi delle Pubbliche Amministrazioni e dei concessionari e gestori di servizi pubblici ovvero di pubblica utilità.

I dipendenti assegnati all'Ufficio uniformano il loro comportamento, nel rigoroso rispetto del principio di autonomia e indipendenza dell'attività del Difensore civico, che ne motiveranno e ispireranno le condotte, con particolare riguardo ai doveri di riservatezza e di rispetto del segreto d'ufficio, in aderenza anche alle vigenti disposizioni di legge in tema di privacy ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modificazioni.

## REGOLE DI COMPORTAMENTO

### Articolo 3

#### (Indipendenza e Imparzialità)

I dipendenti assegnati all'Ufficio devono in ogni momento agire in modo imparziale, cercando altresì di apparire imparziali nei rapporti con i cittadini e con le Pubbliche Amministrazioni, a tutela dei principi di trasparenza, equità, economicità, efficienza, efficacia dell'azione amministrativa e a difesa dei diritti del cittadino.

### Articolo 4

#### (Assenza di discriminazione)

I dipendenti assegnati all'Ufficio evitano qualunque discriminazione tra i cittadini utenti del servizio, basata su sesso, razza, nazionalità, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche, condizione personale e sociale, handicap, età, orientamento sessuale.

### Articolo 5

#### (Correttezza e lealtà - Doveri di collaborazione)

I dipendenti assegnati all'Ufficio tengono un comportamento corretto e leale, coordinandosi tra di loro nello svolgimento puntuale delle attività preparatorie e istruttorie coordinate e dirette dal Difensore civico.

### Articolo 6

#### (Professionalità e operosità)

I dipendenti assegnati all'Ufficio assolvono i compiti a loro affidati con diligenza, sollecitudine e professionalità, riservando alle questioni trattate l'attenzione e il tempo necessari.

Essi curano la formazione continua e l'aggiornamento nelle materie attinenti agli affari trattati.

#### Articolo 7

(Legalità e obiettività)

I dipendenti assegnati all'Ufficio agiscono secondo la legge e applicano le norme e le procedure previste dalla legislazione che disciplina l'attività del Difensore civico.

Essi vigilano e si adoperano in particolare affinché gli interventi su diritti e interessi dei cittadini abbiano un fondamento di legge e il loro contenuto sia conforme alla legge, anche orientando il cittadino.

#### Articolo 8

(Proporzionalità, assenza di abuso di potere)

I dipendenti assegnati all'Ufficio assicurano che le misure adottate nello svolgimento dell'attività siano proporzionali all'obiettivo voluto, nel rispetto dei diritti dei cittadini e dell'equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico. Le competenze dell'Ufficio sono esercitate unicamente per il perseguimento delle finalità proprie della difesa civica, nei limiti della normativa e nel rispetto dell'interesse generale.

#### Articolo 9

(Trattazione delle pratiche: equità e cortesia)

I dipendenti assegnati all'Ufficio operano in modo equo e ragionevole, accogliendo il pubblico in tempi celeri, con spirito disponibile e mostrando cortesia. Nei rapporti con i cittadini utenti del servizio di difesa civica, dimostrano spirito di servizio, correttezza e disponibilità.

Essi devono sempre rispondere in tempi ragionevoli alla corrispondenza e a chiamate telefoniche e per posta elettronica, rendendosi utili e disponibili e cercando di offrire riscontri attenti e motivati nel modo più completo, se del caso anche indirizzando ed orientando il cittadino, spiegandogli modi, contenuti e finalità dell'azione di difesa civica.

In caso di errore che leda i diritti o gli interessi di un cittadino, essi sono tenuti a scusarsi, sforzandosi di correggere nel modo più celere e opportuno gli effetti negativi derivanti dall'errore, comunque informando il cittadino tempestivamente, affinché lo stesso possa comunque esercitare ogni suo eventuale diritto.

#### Articolo 10

(Informazione circa possibilità alternative)

Nel caso in cui risulti necessario e comunque possibile il ricorso all'Autorità giudiziaria per la tutela di ipotetici diritti e interessi del cittadino, quest'ultimo verrà tempestivamente informato in ordine a tale facoltà, senza in alcun modo impegnare il Difensore civico a fornire pareri e interpretazioni, peraltro non vincolanti, che non sono di sua competenza.

I dipendenti assegnati all'Ufficio hanno comunque cura di informare con chiarezza il cittadino in ordine alle attribuzioni e competenze del Difensore civico e al contenuto e finalità dell'azione di difesa civica, anche quale mezzo alternativo a quelli giurisdizionali tipici.

**Articolo 11****(Diritto di essere ascoltati)**

Ogni cittadino ha il diritto di presentare sue osservazioni e commenti ai funzionari e impiegati dell'Ufficio, anche oralmente, preferibilmente avvalendosi dei moduli messi a sua disposizione dall'Ufficio.

I dipendenti assegnati all'Ufficio sono tenuti ad ascoltare il cittadino nel rispetto dell'organizzazione data al lavoro, relazionandosi con gli utenti con tempestività e assiduità.

Resta ferma l'assoluta e piena autonomia di valutazione del Difensore civico circa mezzi e contenuto del suo intervento, dispiegato a tutela della Comunità, per il buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni.

**Articolo 12****(Richiesta di accesso a documenti)**

Le richieste di accesso ai documenti dell'Ufficio vengono trattate in conformità

ai principi generali e ai limiti enunciati nel regolamento CE n. 1049/2001, comunque nel rispetto rigoroso della privacy facente capo a terzi e nei limiti della pertinenza e continenza dettati dalla vigente normativa in materia di accesso. Resta ferma l'autonomia funzionale dell'attività del Difensore civico nei rapporti con i pubblici uffici, in considerazione della peculiarità dell'intervento dello stesso Difensore civico.

Se non è possibile ottemperare ad una richiesta orale di accesso a documenti, il cittadino viene invitato a formulare tale richiesta per iscritto.

### Articolo 13

(Termine ragionevole per la conclusione dell'intervento)

Nel rispetto dell'organizzazione del lavoro dell'Ufficio, i dipendenti assegnati all'Ufficio si adoperano per dare sollecito corso alla trattazione delle pratiche assegnate, da trattare e concludere in tempi ragionevoli, avendo riguardo alla specificità di ciascun caso trattato, in ogni modo informandone puntualmente e costantemente i cittadini con le modalità ritenute più opportune.

**ACCESSO DOCUMENTALE. IL REGOLAMENTO  
DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE<sup>12</sup>.**

**(omissis)**

---

<sup>12</sup> Per la lettura del relativo regolamento si rinvia al sito web del Difensore civico regionale.

**NOTA DI COMMENTO ALLA SENTENZA DELLA CORTE  
COSTITUZIONALE 19/10-17/11/2010, N.326  
(SOPPRESSIONE DEL DIFENSORE CIVICO COMUNALE)**

Premessa:

a) L'incidente di costituzionalità sollevato dalla Regione Toscana (art.2, comma 186, lettere a) ed e), legge 191/2009)

La Regione Toscana, con ricorso notificato il 26.02.2010 e depositato il successivo 03.03.10, ha impugnato avanti la Corte Costituzionale l'art.2, comma 186, lettere a) ed e), della legge 191/2009, nel testo precedente la modifica disposta dal D.L. 2/2010, convertito nella l.42/2010.

E' stato eccepito che lo Stato non potrebbe sopprimere una figura la cui disciplina è rimessa alla potestà statutaria e regolamentare degli Enti Locali, con conseguente violazione dell'autonomia di detti Enti, sancita dall'art.114 della Costituzione.

E' stato inoltre eccepito che la norma in esame lederebbe anche la potestà legislativa regionale residuale in materia di organizzazione dell'esercizio delle funzioni pubbliche locali.

L'Avvocatura dello Stato ha chiesto il rigetto della questione con atto di costituzione in giudizio del 06.04.2010, in quanto :

- 1) la soppressione del Difensore civico è volta a garantire il contenimento della spesa pubblica nel concorso degli Enti territoriali, nel rispetto dei principi di coordinamento della finanza pubblica e dei vincoli derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea, derivandone l'infondatezza della questione;
- 2) le norme impuginate sono state modificate dal D.L. 2/2010, convertito nella legge 42/2010, derivandone l'inammissibilità della questione.