

n.6450/2008). La Commissione ha accolto il ricorso dell'interessata, anche se poi si sono verificate non poche difficoltà nel soddisfacimento in concreto del diritto di accesso. È di pochi giorni fa la notizia, fornitaci dalla stessa ricorrente, che INPDAP intende procedere alla pubblicazione sul proprio sito web della graduatoria integrale per la edizione 2011 del bando per le vacanze studio.

## 2.13 Il diritto allo studio

### 2.13.1 *Diritto allo studio universitario*

Nel corso del 2010 sono state trattate 6 pratiche di diritto allo studio universitario, peraltro nessuna di esse nei confronti dell'Azienda regionale per il diritto allo studio. Si è trattato di assistenza per il riconoscimento a fini accademici di titoli di studio conseguiti all'estero, e di istanze di rimborso di tasse universitarie in casi comunque previsti dal Manifesto degli Studi, sulle quali peraltro si è intervenuti unitamente al Garante dei diritti degli Studenti presso l'Università degli Studi di Firenze.

### 2.13.2 *Diritto allo studio scolastico*

Nel 2010 sono state aperte 20 pratiche su questioni inerenti le scuole statali di ogni ordine e grado. In particolare, rilevante è stata l'attività di chiarimento effettuata dalla difesa civica che, su istanza di genitori rappresentanti di intere scuole, ha chiesto agli organi scolastici che venisse indicata con precisione la possibilità, nel corrente e nei prossimi anni scolastici, di effettuare tempo scuola di 40 ore settimanali, ossia ciò che veniva chiamato tempo pieno. Le indicazioni ministeriali ai dirigenti scolastici sono in sintesi, data la limitatezza di risorse, di provvedere a soddisfare preliminarmente le sezioni che già usufruiscono del tempo prolungato, mentre per la creazione di nuove sezioni a 40 ore occorrerà verificare le nuove previsioni di bilancio. Altra questione, a tutt'oggi ancora aperta, è l'aumento della tariffa per la mensa scolastica per i non residenti nel comune capofila nella gestione del servizio. Infine, è stato necessario intervenire nei confronti della Provincia per la effettuazione di corse di mezzi pubblici che consentissero a studenti di istituto superiore provenienti da una determinata zona di raggiungere il plesso scolastico.

### 2.13.3 *Formazione professionale*

Anche nel 2010 si è dovuto intervenire per la ammissione di studenti non comunitari ai corsi OSS organizzati alla Azienda sanitaria di Firenze, poichè tali studenti hanno sempre difficoltà nel conseguimento, dalle rappresentanze consolari nei Paesi di origine, della dichiarazione di valore del proprio diploma di scuola media inferiore, titolo di studio indispensabile per prendere parte ai corsi suddetti e a sostenere l'esame finale. Si è come sempre intervenuti chiedendo all'Azienda l'ammissione con riserva e nel contempo sollecitando la rappresentanza consolare al rilascio del documento, fornendo indicazioni operative agli interessati su come ottenerlo.

### 2.13.4 *Asili nido*

Nel corso del 2010 sono state aperte 5 pratiche riguardanti il servizio asili nido. In un caso si è trattato di una richiesta di informazioni sui termini e periodi coperti dalla tariffa mensile. In tutti gli altri casi, le problematiche hanno riguardato le procedure di distribuzione dei voucher regionali. I cosiddetti "voucher asili nido" sono in sintesi cifre messe a disposizione dalla Regione sul FSE (fondo sociale europeo) e distribuite ai Comuni (sulla base delle loro segnalazioni preliminari), i quali a loro volta le assegnano alle famiglie dei bambini che si trovano in lista d'attesa per il nido comunale e che hanno dovuto ripiegare su nidi privati, servizio di babysitter, ecc. L'assegnazione segue l'ordine risultante dalle liste d'attesa dei rispettivi comuni. Il bando regionale prevede espressamente e dettagliatamente quali sono, e quali caratteristiche debbono avere, i servizi per i quali il finanziamento è ammesso. In due casi a noi sottoposti, i genitori risultavano avvalersi di una baby sitter presso l'abitazione di quest'ultima, servizio che la Regione ha subito riferito non essere previsto tra gli ammessi al finanziamento. La difesa civica ha rilevato che il bando regionale non elenca espressamente, tra le cause di inammissibilità, la circostanza che il servizio di baby sitter sia svolto presso l'abitazione di questa. La Regione ha invece chiarito che i servizi finanziabili col voucher sono soltanto nidi d'infanzia e centri gioco educativo accreditato, ovvero il servizio baby sitter con educatrici iscritte nell'elenco comunale o zonale, da svolgersi presso l'abitazione della famiglia, al quale deve stipulare e produrre apposito contratto di lavoro privato.

Un caso ha riguardato l'ordine di assegnazione dei voucher nei comuni che non hanno il servizio asili nido per i bambini da 3 a 12 mesi. Infatti, mentre per i comuni che *tout court* non hanno il servizio, è previsto dal bando regionale che venga stilata una graduatoria *ad hoc* per tutti i bambini da 3 a 36 mesi, per i comuni in cui esiste il servizio da 12 a 36 mesi l'assegnazione dei voucher

segue la lista d'attesa stilata esclusivamente secondo il criterio dell'età, che invece è considerata, nello stilare la graduatoria vera e propria, solo a parità di punteggio. Può quindi succedere che venga assegnato il voucher alla famiglia del bimbo più grande, ma che in caso di redazione di graduatoria vera e propria avrebbe conseguito un minor punteggio. La difesa civica ha prospettato tale problematica alla Regione, sottolineando l'esigenza che, per garantire parità di trattamento, occorrerebbe stilare una graduatoria per i voucher non solo nei comuni in cui non esiste il servizio asili nido, ma anche nei comuni in cui il servizio va dai 12 ai 36 mesi. Siamo ancora in attesa di risposta.

**3 LA RETE TERRITORIALE DI TUTELA DELLA TOSCANA**

Non appena il Difensore civico regionale si è insediato sono ripresi gli incontri di coordinamento della Rete Territoriale della Tutela della Toscana, composta da tutti i Difensori civici locali della Toscana, che si erano interrotti dopo il termine del mandato del precedente Difensore civico regionale nell'aprile 2010.

I Difensori civici locali hanno partecipato con continuità agli incontri promossi dal Difensore civico regionale, tuttavia permane lo stato di incertezza circa il futuro della difesa civica locale.

Infatti nessun ente locale si è convenzionato con la provincia per la costituzione del Difensore civico territoriale, anzi, nel corso dei primi mesi del 2011 il Comune di Prato ha risolto la convenzione in essere con il Difensore civico provinciale di Prato, il cui servizio copriva l'intero territorio provinciale.

Il Difensore civico regionale si è attivato con l'ANCI Toscana per trovare le possibili soluzioni al problema, considerato che i Difensori civici locali vanno progressivamente scadendo (a luglio 2010 è scaduto il Difensore civico del Comune di Firenze) senza che gli Enti Locali attivino convenzioni con la Provincia. Peraltro a Firenze il servizio di difesa civica provinciale è svolto in convenzione con il Difensore civico regionale e a Livorno, Grosseto e Siena manca il Difensore civico provinciale.

#### 4 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE

L'attività di promozione della Difesa Civica nel 2010 si è interrotta con la scadenza del mandato del Difensore civico nell'aprile 2010 ed è ripresa con il mandato del Difensore civico alla fine dell'estate 2010.

Per quanto attiene il primo periodo fino al 30 aprile 2010 si ricorda:

- apertura dell'Anno della Difesa civica, 29 gennaio 2010;
- presentazione del rapporto IRPET "Difesa civica e servizi pubblici in Toscana" commissionata all'Istituto di programmazione economica (Irpet). L'indagine, che ripete quella analoga del 2004.
- partecipazione al convegno "La Gestione del Servizio idrico integrato: scenari futuri nell'ottica del miglioramento dei rapporti con l'utenza" a Montignoso il 29 aprile 2010;

Appena ripresa l'attività dall'agosto 2010, si ricorda:

- partecipazione dell'Ufficio al Forum "La protezione dei dati in Sanità" organizzato dall'Ufficio Privacy dell'Azienda Sanitaria di Pisa con il Garante per la protezione dei dati personali a Roma il 29/09/2010.
- Partecipazione del Difensore civico alla seduta della commissioni Consiliari della Provincia di Lucca il 14/10/2010;
- partecipazione del Difensore civico al Forum delle Malattie Rare tenutosi a Forte dei Marmi il 16 ottobre 2011;
- partecipazione al Convegno sulla mediazione e conciliazione organizzato dal Difensore civico del Comune di Pisa presso la Camera di Commercio di Pisa.
- partecipazione del Difensore civico al VI Seminario dei Difensori civici delle Regioni dell'Unione Europea con il Mediatore Europeo, tenutosi a Innsbruck (A) l'8 e il 9 novembre 2011;
- partecipazione a convegno sulla Class Action Pubblica Organizzata dal Difensore civico del Comune di Livorno il 2 dicembre 2010;
- partecipazione del funzionario responsabile del Settore Sanità come relatore al Convegno organizzato dall'Azienda Sanitaria di Arezzo sulla cartella clinica il 10 novembre 2010 presso l'Ospedale San Donato di Arezzo.
- partecipazione della funzionaria responsabile del Settore (con cadenza mensile - bimestrale) al Consiglio Territoriale dell'Immigrazione c/o UTG - Prefetture di Firenze e di Livorno.

- partecipazione del funzionario responsabile del Settore Sanità Convegno dell'Associazione Nazionale Italiana Malati Sindrome di Sjögren a Verona il 2 dicembre 2010;

Il Difensore civico regionale ha anche rilasciato varie interviste ad emittenti televisive toscane allo scopo di diffondere la conoscenza delle attività, funzioni e competenze della tutela non giurisdizionale regionale e locale, informando i cittadini circa le modalità per attivare l'intervento del Difensore civico, oltreché sulle tematiche di maggior interesse che la Difesa civica affronta ogni giorno.

## 5 IL COORDINAMENTO NAZIONALE

Il 2010 è stato un anno problematico per il Coordinamento Nazionale.

Si era appena conclusi gli "Stati Generali" della difesa civica con la designazione dei rappresentanti dei Difensori civici locali in seno al Coordinamento per tutte le Regioni, comprese quelle regioni in cui il Difensore civico regionale non c'è e ci sono solo alcuni Difensori civici locali, che la normativa ha posto in dubbio tutta la costruzione prevista dall'atto costitutivo, basato sulla rappresentanza dei Difensori civici regionali, ma anche locali, sul principio della pari dignità ed identiche prerogative fra Difensori civici regionali e locali, che l'abolizione del Difensore civico locale ha rimesso nuovamente tutto in discussione.

Inoltre alla fine di luglio 2010 il Coordinatore Nazionale Dr. Samuele Animali, che era in prorogatio ha terminato il proprio mandato e la Regione Marche ha scelto un diverso Difensore civico, facendo venir meno le funzioni di coordinatore. A settembre i Difensori civici hanno nominato Coordinatore il Difensore civico più anziano in carica Avv. Vittorio Bottoli, il cui mandato è tuttavia terminato a dicembre 2010.

Da febbraio 2010 i Difensori civici hanno eletto coordinatore il Difensore civico del Piemonte Avv. Antonio Caputo ed il coordinamento sta finalmente riprendendo a lavorare dopo un lungo periodo di incertezza, caratterizzato anche da incertezza sulle sorti del Difensore civico locale.

Tra le cose positive da sottolineare nel corso dell'attività del Coordinamento nel 2010 c'è la sottoscrizione di un Protocollo di intesa con il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova, sottoscritto a luglio 2010 prima della scadenza del mandato dall'allora coordinatore nazionale per la creazione dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman. Nel dicembre 2010 il Coordinamento ha designato i propri rappresentanti in seno all'Istituto e proprio in questi mesi si stanno mettendo a punto le procedure per renderlo operativo ed i progetti esecutivi.

Il Difensore civico della Regione Toscana garantirà il proprio supporto all'Istituto, mettendo a disposizione un proprio funzionario per svolgere le funzioni di coordinatore dell'Istituto.

**6 CONVENZIONE CON IL CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO (CESVOT)**

Nel corso del 2010 il Difensore civico regionale si è attivato per dar vita ad una convenzione con il Centro Servizi per il Volontariato (CESVOT) della Toscana.

La collaborazione fra Difensore civico e Associazioni di Volontariato e tutela è un qualcosa di connaturato e caratterizzante il mondo della tutela istituzionale rappresentato dal Difensore civico e quello del Volontariato e della tutela non istituzionale, ma si è ritenuto opportuno formalizzare in modo più stretto questo rapporto, attraverso l'impegno ad azioni di reciproco scambio di informazioni e di conoscenza, anche al fine di dar vita ad una collaborazione attraverso la quale i soggetti più svantaggiati con i quali il mondo del volontariato viene a contatto possano far pervenire le proprie istanze al Difensore civico tramite le associazioni di volontariato stesse che garantiscano una capillare presenza sul territorio, il Difensore civico possa avere contezza della rete di solidarietà sociale sulla quale un utente per al quale non possa essere fornito un aiuto da parte delle istituzioni può contare e si possa contribuire a diffondere una cultura di legalità e di rispetto dei diritti e a favorire l'azione del volontariato intervenendo per la soluzione di eventuali problematiche che dovessero presentarsi a partire da segnalazioni delle Associazioni.

Il testo della Convenzione, sottoscritta formalmente il 15 marzo 2011 è riportato in appendice.

**7 COLLABORAZIONI INTERNAZIONALI**

Il Difensore civico ha preso parte al Seminario dei Difensori civici delle Regioni d'Europa con il Mediatore Europeo.

Appena insediato il nuovo Difensore civico si sono inoltre riallacciati i rapporti di collaborazione con l'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), con sede ad Innsbruck, in seno al quale peraltro la Presidenza è diventata nel corso del 2010 italiana (a seguito della decadenza del presidente, il Difensore civico della Renania Palatinato che ha cessato le proprie funzioni per termine del mandato) ed è stata assunta dalla Dr.ssa Burgi Volgger Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano. La regione Toscana è rappresentata in seno al Comitato Esecutivo dell'EOI dal Difensore civico dei Comuni Associati di Figline Incisa e Rignano.

Il Difensore civico regionale ha inoltre stabilito rapporti di cordiale collaborazione con il Presidente della Sezione Europa dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.), il Difensore civico della Catalogna Rafael Ribo, e nel corso del 2011 il Difensore civico aderirà probabilmente anche all'IOI.

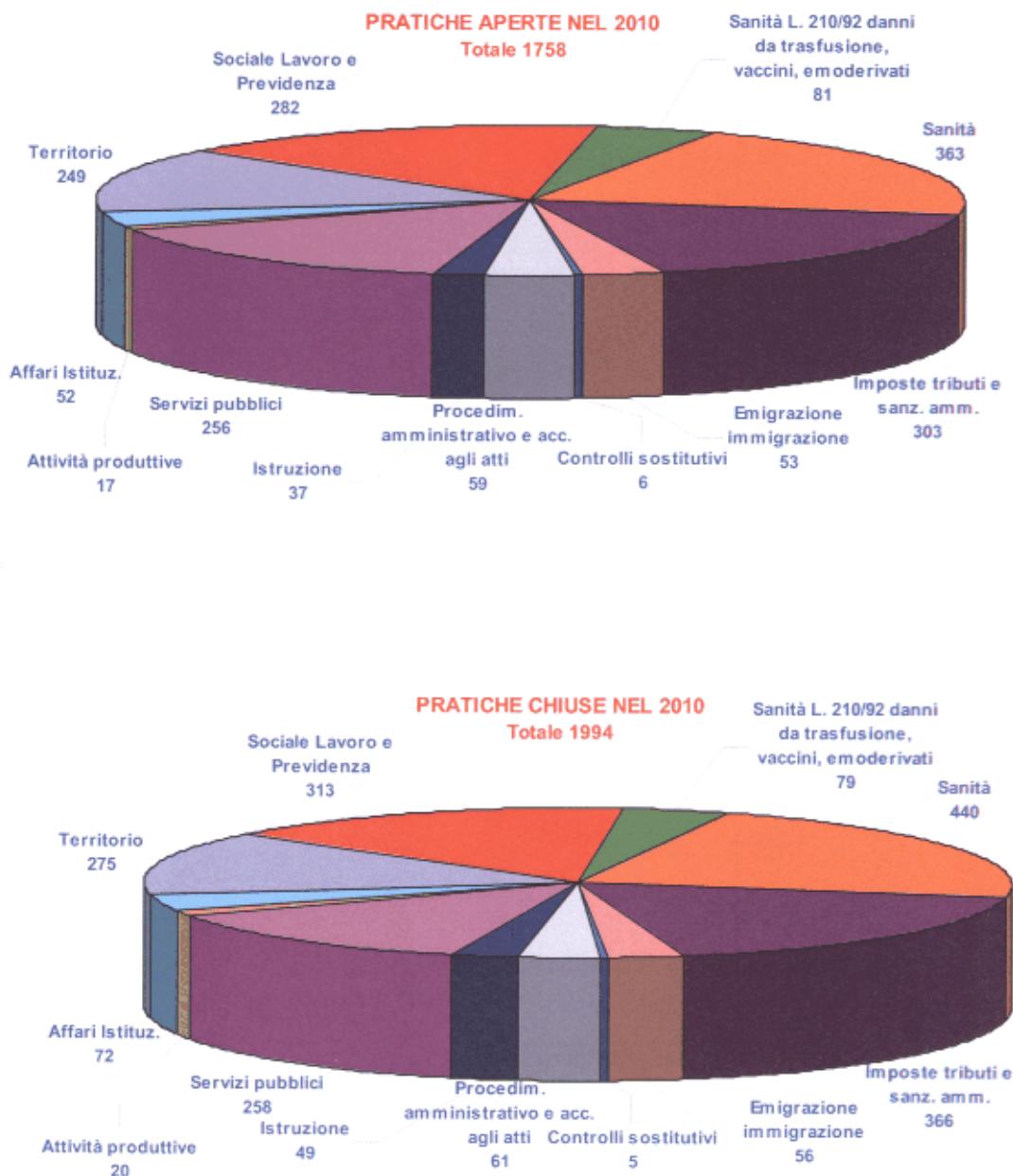
**PAGINA BIANCA**

## **8 APPENDICE**

**PAGINA BIANCA**

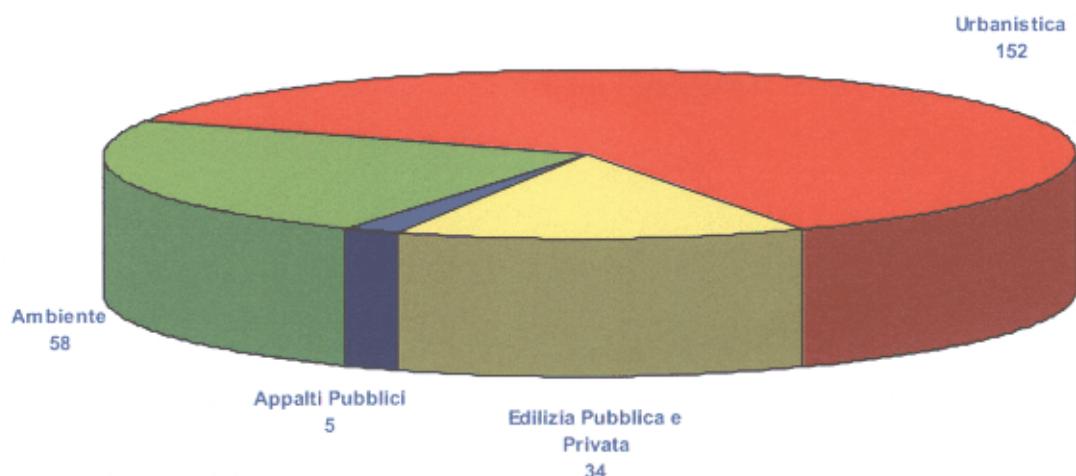
### 8.1 Tabelle – dati statistici settori di intervento e difesa civica locale

Grafici dell'attività dell'Ufficio divisi per settori di intervento



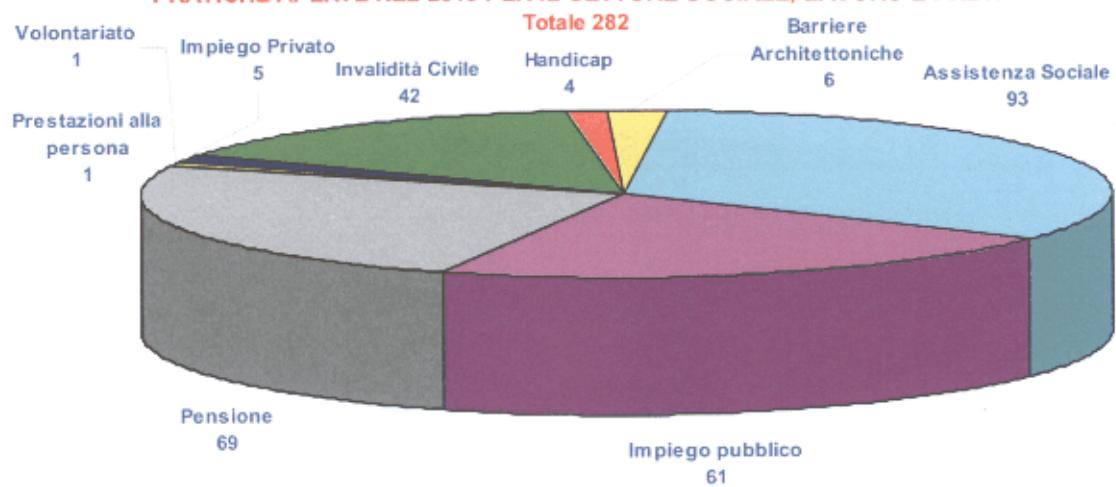
## PRATICHE NEL 2010 PER IL SETTORE TERRITORIO

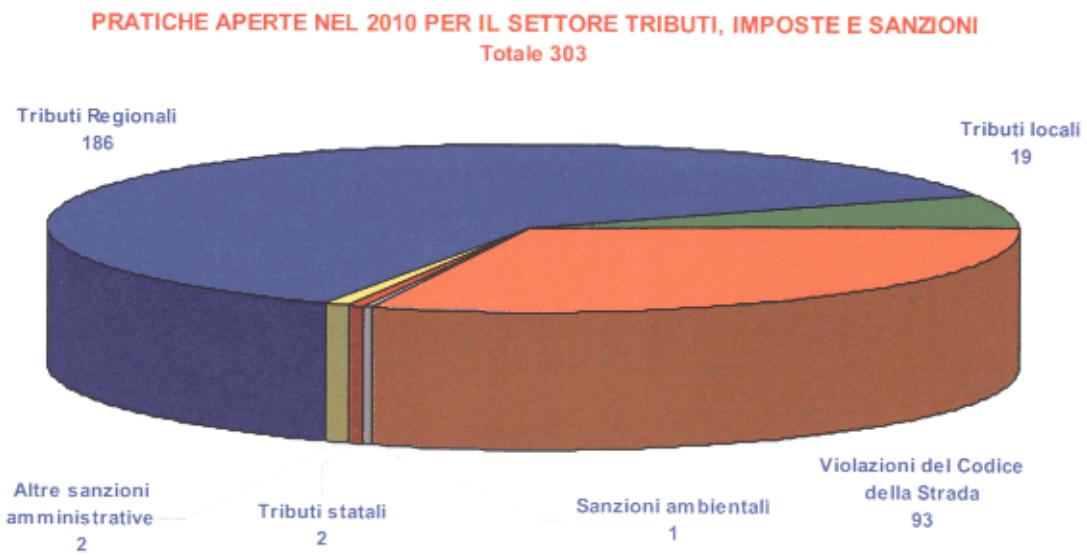
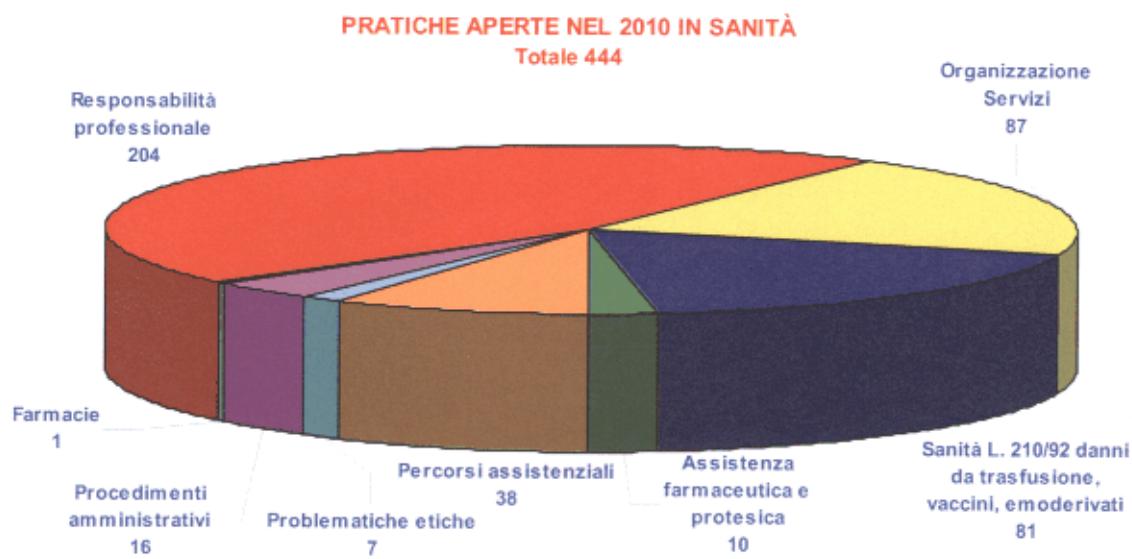
Totale 249



## PRATICHE APERTE NEL 2010 PER IL SETTORE SOCIALE, LAVORO E PREV.

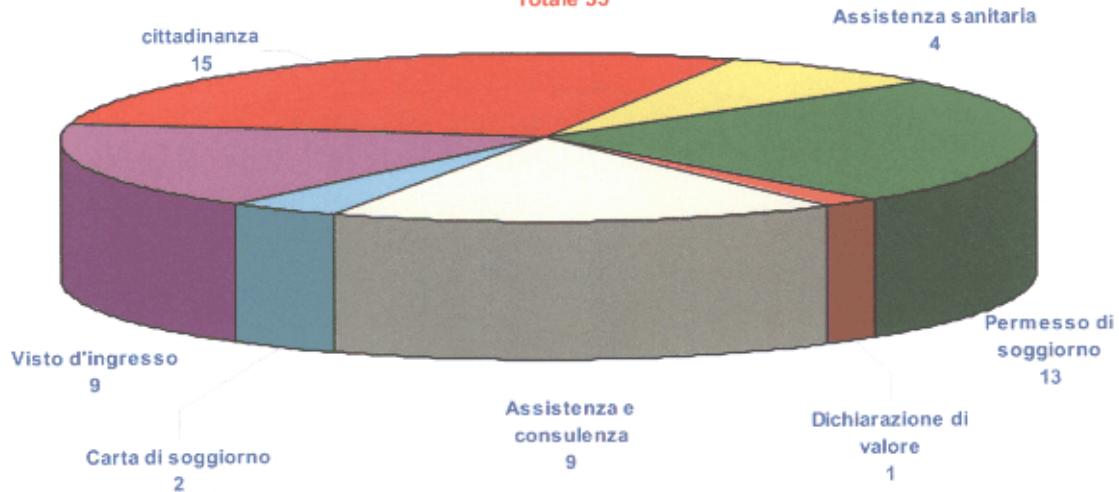
Totale 282





## PRATICHE APERTE NEL 2010 PER IL SETTORE IMMIGRAZIONE EMIGRAZIONE

Totale 53



## PRATICHE APERTE NEL 2010 PER IL SETTORE CONTROLLI SOSTITUTIVI

Totale 6

