

Allegato 5

Coordinamento nazionale dei Difensori civici

L'attività svolta dal Coordinamento nazionale dei difensori civici nel 2012 è stata incentrata sulla collaborazione con l'Istituto Italiano dell'Ombudsman presso il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova e sulla promozione di iniziative sul piano istituzionale.

Quanto al primo profilo, il 23 febbraio 2012 è stato presentato ufficialmente a Venezia il progetto di *web content management*, frutto di una collaborazione, formalizzata in un'apposita convenzione, tra il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova e il Difensore civico del Veneto. Il progetto, finalizzato a garantire una diffusione della difesa civica anche attraverso "la rete" e la condivisione *on line* di notizie e documentazione, pur inserendosi nei rapporti tra il Centro e l'ufficio del Difensore civico del Veneto, si inquadra più in generale nell'ambito delle iniziative dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman.

Nel corso dell'anno, proprio grazie all'attività di impulso e promozione dell'Istituto stesso, il Coordinamento ha inoltre sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Istituto latino-americano dell'Ombudsman, in occasione di un seminario di studio sulla difesa civica tenutosi a Padova nel mese di giugno. La giornata ha rappresentato un momento di riflessione sul ruolo e sulle funzioni del Difensore civico, strumento di protezione e tutela, nonché garanzia dei diritti dell'uomo, della persona e dei cittadini con riferimento alle pubbliche amministrazioni e alle istituzioni.

In tale giornata si è inoltre riunito il Comitato Scientifico dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman, per mettere a punto un programma di attività formative. Agli esiti della riunione, il Comitato ha affidato all'Istituto l'incarico di: elaborare un progetto di Corso di alta formazione per funzionari degli uffici; individuare tematiche oggetto di approfondimento scientifico; approfondire le modalità di collaborazione con il volontariato; elaborare una bozza di protocollo d'intesa con gli uffici scolastici regionali, per l'inserimento della difesa civica nell'insegnamento "Cittadinanza e costituzione"; aprire nel portale web del Centro uno spazio dedicato alla difesa civica internazionale, al Mediatore Europeo e al Coordinamento dei Difensori civici regionali.

In questo quadro si è svolto il seminario di studio su "Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione, educazione alla cittadinanza", tenutosi a Padova il 12 dicembre 2012. Tale seminario ha rappresentato il primo appuntamento di un ciclo di incontri, ideati come occasioni di studio e di confronto per i Difensori civici delle Regioni e

delle Province autonome, i Difensori civici territoriali/provinciali del Veneto e i funzionari dei relativi uffici, grazie alla convenzione stipulata tra il Difensore civico della Regione del Veneto e il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova. Si è trattato di un seminario tra pari, sviluppato sotto forma di una discussione guidata, fondato sulle esperienze dei Difensori civici. È stata questa l'occasione di un contatto più ravvicinato tra i funzionari dei diversi uffici.

I rapporti con gli organi politici si sono concretizzati in iniziative rivolte al Sottosegretario di Stato, alla Presidenza della Camera dei Deputati e alla Presidenza della Repubblica, al fine di richiamare l'attenzione sulla difesa civica e sulla necessità di addivenire alla nomina del Difensore civico nazionale. Al riguardo, il Coordinamento ha licenziato una nota condivisa che ha riproposto la necessità di una legge nazionale, in grado di individuarne in l'articolazione, fermo il principio della prossimità territoriale.

Il Coordinamento ha inoltre formulato una dichiarazione d'intenti inoltrata alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, nell'auspicio che esse possano farsi fautrici di un percorso non più procrastinabile, volto a garantire e tutelare il diritto dei cittadini ad una buona amministrazione. Tale dichiarazione è stata portata all'attenzione di una rappresentanza della Conferenza, nel corso di un'apposita audizione. La rappresentanza si è poi fatta portavoce della dichiarazione in seno alla Conferenza, che ha tuttavia espresso posizioni divergenti sul tema della difesa civica e sulla presenza dei Difensori stessi, in particolare in quelle regioni in cui tale figura manca e dove si ritiene di poter sopperire con strumenti differenti, ma ritenuti altrettanto efficaci. Da parte mia, ho sollecitato l'attenzione del Presidente dell'Assemblea legislativa e del Presidente della Regione, che presiede anche la Conferenza Stato-Regioni.

Nel corso degli incontri non sono infine mancati momenti di confronto circa la casistica affrontata dai singoli uffici, anche in ragione del fatto che si sono talvolta riscontrate segnalazioni di contenuto identico (in particolare, in materia di trasporti ferroviari, procedure concorsuali, etc.), sulle quali le riunioni hanno dunque rappresentato importanti occasioni di confronto.

Allegato 6

Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione e educazione alla cittadinanza

Università di Padova - Centro Diritti Umani, 12 Dicembre 2012

I Difensori civici, oltre ad attivarsi su richiesta di cittadini e associazioni, avviano interventi d'ufficio su questioni d'interesse generale, hanno funzione di stimolo alla amministrazione pubblica e promuovono azioni di educazione alla cittadinanza.

Verterà su questo il primo incontro del ciclo peer-to-peer "Difesa civica e diritti dei cittadini" promosso dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici e dall'Istituto Italiano dell'Ombudsman costituito presso il Centro diritti umani dell'Università di Padova.

Il seminario ***Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione, educazione alla cittadinanza***, al quale parteciperà anche il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, si terrà a Padova il 12 dicembre 2012 e intende coinvolgere tutti i Difensori regionali e locali italiani. Parteciperà ai lavori il Presidente dell'Istituto Latinoamericano dell'Ombudsman, Carlos R. Constenla.

I Difensori civici, in quanto organi di monitoraggio sulle attività dei pubblici poteri e di tutela non giurisdizionale dei cittadini, intervengono d'ufficio in funzione preventiva rispetto all'emergere di un disagio, ovvero per la tutela di interessi diffusi lesi o minacciati di lesione da irregolarità, lentezze, inadeguatezza delle Amministrazioni su cui i Difensori civici esercitano le loro competenze.

Tale potere è correlato alla funzione dell'Ombudsman da documenti internazionali (inclusi i Principi di Parigi del 1993 e, con specifico riferimento al Difensore civico locale e regionale, le recenti raccomandazioni 309 e 327 del 2011 del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa, adottate anche grazie all'impegno dell'EOI). Va in questa direzione anche la legge regionale dell'Emilia Romagna che disciplina l'intervento di questo organo di tutela (l.r. 25/2003).

Le iniziative d'ufficio si intendono funzionali a migliorare la capacità del Difensore di fornire risposte rapide, competenti ed efficaci alle richieste di intervento provenienti dal cittadino e a favorire l'adozione, da parte delle varie amministrazioni, di prassi più avanzate e attente alla tutela dei cittadini. Comprendono:

- interventi su presunti casi di cattiva amministrazione in assenza di specifici reclami;
- attività conoscitive e di ricerca;
- attività di proposta e di impulso all'attività normativa o amministrativa;
- azioni in rete con altri attori istituzionali o della società civile;
- attività di educazione alla cittadinanza attiva e di sensibilizzazione culturale.

Obiettivo dell'incontro è dunque quello di riflettere e di scambiare esperienze sui modi in cui i Difensori civici regionali e territoriali sviluppano e valorizzano le proprie attività d'ufficio e raccogliere spunti utili per una loro più efficace attuazione.

Allegato 7

Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna

Analizziamo di seguito la presenza di Difensori civici territoriali o locali sul territorio regionale al 31.12.2012, provincia per provincia. È evidente il progressivo scomparire di questo istituto, in seguito alla abolizione dei Difensori civici locali.

Bologna

La Provincia di Bologna non ha un proprio Difensore civico territoriale. Sono in carica al 31.12.2012 Roberta Bussolari per il Comune di Bentivoglio e Vanna Minardi per il Comune di Bologna.

Ferrara

La Provincia di Ferrara non ha un proprio Difensore civico territoriale. Nessun difensore comunale in carica.

Forlì Cesena

La Provincia di Forlì-Cesena non ha un proprio Difensore civico territoriale.

Resta attivo soltanto Bruno Battistini, Difensore per l'Associazione della Pianura Forlivese (Comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Forlì e Forlimpopoli) fino ad agosto 2013.

Modena

La Provincia di Modena è l'unica in Emilia Romagna ad aver nominato un proprio Difensore civico territoriale nella persona di Giuseppe Ferorelli (scadenza mandato al 31/12/2013).

La Provincia ha promosso una convenzione con i Comuni. Vi aderiscono i Comuni di: Bastiglia, Bonporto, Castelfranco Emilia Finale Emilia, Formigine, Frassinoro, Modena, Montefiorino, Sassuolo, Vignola e Zocca, e la Comunità Montana Del Frignano (Comuni di Fanano, Fiumalbo, Lama Moncogno, Montecreto, Montese, Novi, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serremazzoni, Sestola).

Sono in carica inoltre i seguenti Difensori civici locali:

- Lara Mammi per il Comune di Fiorano Modenese, fino a giugno 2014;
- Davide Bonfiglioli per i Comuni dell'Unione Terre d'Argine (Campogalliano, Carpi, Novi, Soliera) fino al 2014.

Parma

La Provincia di Parma non ha un proprio Difensore civico territoriale. Unico Difensore in carica è Margherita Pettenati per il Comune di Noceto (fino a giugno 2014)

Piacenza

La Provincia di Piacenza non ha un proprio Difensore civico territoriale. Nessun difensore comunale in carica.

Ravenna

La Provincia di Ravenna è convenzionata con la Regione Emilia-Romagna per il servizio di difesa civica. Alla convenzione si sono aggiunti nel 2012 il comune di Ravenna e l'Unione dei Comuni della bassa Romagna (Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Conselice, Cotignola, Fusignano, Lugo, Massa Lombarda, Sant'Agata sul Santerno).

Reggio Emilia

La Provincia di Reggio Emilia non ha un proprio Difensore civico territoriale. È in carica fino al 2013 Mario Burlazzi, Difensore civico del Comune di Poggio e dell'Unione Bassa Reggiana (Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Reggiolo).

Rimini

La Provincia di Rimini non ha un proprio Difensore civico territoriale. L'unico Difensore in carica al 31.12.2012 è Carla Biso per il Comune di Riccione.

Allegato 8

Collaborazione con i Centri Servizi per il Volontariato (CSV)

Si è sviluppata pienamente nel 2012 la collaborazione con tutti i Centri Servizi per il Volontariato dell'Emilia Romagna, pensata per stringere un'alleanza con il volontariato e per diffondere maggiormente la figura del Difensore civico regionale tra singoli e associazioni proprio mentre va ad estinguersi la difesa civica locale.

Il progetto ha mantenuto una base regionale con azioni comuni a tutti i Centri, soprattutto nel campo della informazione e della formazione per gli operatori, ma si è precisato con ulteriori iniziative pensate e programmate con i singoli CSV, secondo peculiarità ed esigenze dei loro territori.

Tutte le azioni sono state sostenute grazie alla collaborazione con il CSV di Ferrara che, con un suo operatore, ha svolto un ruolo di collegamento tra tutti i Centri e ha supportato la produzione di materiali ed iniziative di interesse regionale.

Incontri conoscitivi nei CSV

Nel corso del 2011 l'ufficio aveva organizzato momenti di contatto con la quasi totalità dei CSV. Due contatti rimanevano in sospeso, quelli con i Centri di Piacenza e Ravenna.

A Piacenza si è tenuta una prima riunione il 27 aprile, occasione di confronto e avvio fin da subito di una progettazione che, come si vedrà, è proseguita lungo l'intero anno.

Il 10 ottobre si è poi tenuto un incontro di reciproca conoscenza con il CSV di Ravenna che, per scelta, tende a sviluppare una progettazione autonoma da quella del coordinamento regionale dei Centri. Va detto inoltre che in quel territorio è in essere una convenzione per la difesa civica sottoscritta da Provincia di Ravenna, diversi Comuni – tra cui quello capoluogo – e Regione, con la presenza quindicinale di un funzionario regionale all'URP provinciale per ricevere i cittadini. Il Centro dunque ha ritenuto di potersi coinvolgere non tanto nella raccolta di istanze quanto nella informazione sulla difesa civica.

Il Difensore civico a due passi da casa

La comunicazione sulla difesa civica attraverso i siti internet dei CSV e gli altri canali di comunicazione da loro normalmente utilizzati è stato il primo step del progetto.

Proprio per avvicinare il Difensore regionale ai territori è stata commissionata alla grafica, Giulia Boari, una serie di dieci immagini che ambientassero il personaggio del Difensore civico regionale in luoghi simbolici o comunque molto noti delle principali città emiliano romagnole: Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Ferrara, Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini. I referenti dei CSV per la comunicazione e i loro colleghi sono stati in molti casi preziosi per la scelta dei luoghi e la messa a punto delle immagini, che hanno poi avuto una circolazione sia on line, con banner ed altro, sia su cartaceo, e hanno finito per costituire il corpo centrale del calendario 2013 del Difensore civico regionale.

Comunicare il Difensore civico regionale

Prima preoccupazione dell'ufficio è stato che ogni Centro avesse a propria disposizione l'essenziale per favorire una buona comunicazione sul Difensore civico regionale.

Per ciascuna provincia è stata predisposta una scheda per il sito dove, oltre alle informazioni di base sulla figura del Difensore, si tratteggiava il quadro della difesa civica in quel territorio.

Ancora per il web sono stati inviati i tre video sulla difesa civica prodotti nel 2011 su amministrazione pubblica, servizi pubblici e immigrazione, e comunicati specifici sulle iniziative dell'ufficio destinati alle newsletter che tutti i Centri periodicamente inviano alle associazioni.

Si è poi fatto in modo che ciascun CSV avesse in sede il materiale essenziale sul Difensore, distribuendo locandine e opuscoli sulla difesa civica nelle diverse versioni (universale, disabili, giovani), i Quaderni del Difensore civico secondo le richieste dei Centri, la relazione annuale 2011, la seconda edizione del Codice contro le discriminazioni, il calendario 2013. Gli stessi materiali sono stati fatti pervenire tramite i CSV anche alle associazioni del territorio interessate.

Per l'individuazione di ulteriori azioni comuni sulla comunicazione si è tenuta ad ottobre una riunione con i referenti della comunicazione a cui hanno preso parte i Centri Servizio di Ferrara, Bologna, Forlì/Cesena, Parma, Piacenza e Rimini. Ne sono scaturite tre iniziative:

- la pubblicazione di un banner sul "Difensore civico regionale a due passi da casa", realizzato dalla grafica Giulia Boari e adattato ai siti di ogni Centro;
- la diffusione congiunta di un comunicato stampa sulla collaborazione tra Centri Servizi per il Volontariato e Difensore civico regionale nella newsletter più vicina al 10 dicembre, in occasione dell'anniversario della Dichiarazione universale dei diritti umani;

- l'impegno da parte di VOLABO, CSV di Bologna, a riservare una sezione del portale www.volabo.it alla difesa civica, con materiale informativo, documentazione multimediale e richiami alle iniziative e agli appuntamenti del Difensore con le organizzazioni di volontariato dell'Emilia Romagna.

Formazione sulla difesa civica per gli operatori dei CSV

Di fondamentale importanza per la conoscenza reciproca, la costruzione di uno spirito di gruppo e l'avvio di una progettazione concreta è stata la formazione per gli operatori dei Centri Servizio per il Volontariato, realizzata l'8 e 15 maggio presso l'Ufficio del Difensore civico.

Vi hanno preso parte 12 operatori di 8 Centri Servizio e il coordinatore tecnico del Coordinamento regionale dei CSV. Su questa base è stato proposto ai Centri di sperimentarsi come punti di accesso che, nella loro normale attività, siano in grado di orientare associazioni e cittadini verso il Difensore civico quando utile ed opportuno, ovvero possano raccogliere direttamente istanze trasmettendole all'ufficio regionale.

Questa formazione ha di fatto permesso l'avvio della progettazione di sportelli informativi sulla difesa civica per le associazioni, e di collegamento tra associazioni di volontariato e Difensore regionale, da realizzarsi presso i CSV, e gestiti dai loro operatori, nonché l'organizzazione di azioni comunicative sulla difesa civica coordinate tra i CSV

La risposta dei Centri è stata disomogenea e misurata sulle energie e le programmazioni di ciascuno, oltre che sulla presenza o meno di difensori civici locali – fa eccezione Ravenna, come si è detto più sopra, ma anche Modena, l'unica provvista di un Difensore civico territoriale.

Verso gli sportelli locali della difesa civica

Ad ottobre si è proceduto alla verifica delle modalità con le quali i Centri Servizio svolgono una funzione di raccordo tra associazioni di volontariato e Difensore civico: i Centri di Ferrara, Bologna, Forlì/Cesena, Parma, Piacenza, Rimini, durante le loro consuete attività di sportello o di consulenza alle associazioni, forniscono informazioni sulla difesa civica ed orientano le associazioni all'accesso al Difensore, supportando l'eventuale raccolta di segnalazioni attraverso il modulo di raccolta delle istanze fornito durante la formazione e rimandando all'ufficio regionale.

Il CSV di Forlì/Cesena ha predisposto uno spazio apposito presso la sede di Forlì, con distribuzione di materiali e possibilità di assistenza alle associazioni di volontariato sul tema difesa civica.

Il CSV di Ferrara ha coinvolto l'ufficio del Difensore civico regionale nella elaborazione di un progetto del CSV stesso sulla cittadinanza, che

prevede l'inserimento del Difensore nei programmi formativi per le associazioni a partire dal 2013.

L'esperienza più matura è certamente quella di "Dar Voce", il CSV di Reggio Emilia, che nell'ampio programma di interventi "All Inclusive" sul tema della disabilità ha inserito la realizzazione di uno sportello di difesa civica a favore dei cittadini disabili e delle loro famiglie e associazioni. Si è svolto pertanto un incontro di progettazione tra Difensore civico regionale e CSV e Provincia di Reggio Emilia, l'11 ottobre a Reggio Emilia, mentre a novembre le operatrici incaricate dell'attività di sportello hanno svolto due giornate di formazione presso l'ufficio del Difensore civico regionale. L'avvio ufficiale dello sportello è previsto per la primavera 2013.

Coinvolgimento dei Difensori civici locali

Tutti i difensori civici locali sono stati fin da subito informati sugli obiettivi del progetto e, periodicamente, sul suo andamento. Il coinvolgimento si è avuto nell'attività di informazione per i cittadini e più precisamente nella stesura delle schede sulla difesa civica, dove sono stati inseriti informazioni e recapiti aggiornati sulla situazione locale, e nella realizzazione dell'immagine grafica per provincia.

Difensori dei territori del modenese e del riminese sono inoltre intervenuti nelle iniziative promosse localmente con i CSV a favore delle associazioni.

Lo sviluppo del progetto nei territori

Con SVEP – CSV di Piacenza



La collaborazione con *SVEP*, il CSV di Piacenza, è iniziata con un incontro di presentazione reciproca il 27 aprile scorso. In quella sede gli stessi operatori del Centro hanno suggerito di promuovere insieme una iniziativa al *Festival del Diritto* che annualmente si svolge nella loro città, proponendo una riflessione sulla integrazione dei cittadini stranieri.

L'iniziativa, pensata congiuntamente dal Difensore civico e da SVEP, ha anche orientato questa collaborazione che ha avuto alcuni momenti importanti:

- il 21 settembre il Difensore civico regionale ha incontrato le associazioni della provincia di Piacenza impegnate in ambito interculturale;
- il 27 settembre al *Festival del Diritto 2012*, dedicato al tema "Conflitti e solidarietà", si è svolta una riuscitissima iniziativa sul "Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica". In quella sede è stato proiettato un breve video in cui Alex Langer esponeva il suo "tentativo di decalogo". È seguito un approfondimento con Guido Barbujani, genetista e scrittore; Carla Chiappini, giornalista e operatrice di SVEP; Gad Lerner, giornalista e scrittore; Daniele Lugli, Difensore civico regionale. Conduceva l'incontro Mao Valpiana, direttore della rivista Azione Nonviolenta. L'incontro è stato filmato e successivamente pubblicato – all'inizio del 2013 – sulle pagine web del Difensore civico regionale;
- il 1° dicembre il Difensore civico è intervenuto come moderatore all'incontro "Via Roma: costruire la fiducia", nell'ambito delle celebrazioni per il 1° dicembre, Giornata internazionale del volontariato. Si è trattato di un nuovo incontro sui rapporti tra cittadini italiani e migranti che ha preso spunto dalla presentazione di due tesi di laurea sul quartiere di Via Roma, da sempre quello a composizione maggiormente interetnica.

Con Forum Solidarietà – CSV di Parma



L'incontro nella primavera 2012 con Forum Solidarietà – CSV di Parma ha permesso ai responsabili e agli operatori del CSV di conoscere maggiormente l'attività della difesa civica e le potenzialità della collaborazione con il Terzo settore per la tutela dei diritti.

La partecipazione di una operatrice, responsabile del servizio di consulenza, al corso di formazione per CSV promosso dal Difensore regionale ha fornito gli ultimi elementi per permettere di attivare un servizio informativo e di orientamento sulla difesa civica rivolto alle associazioni di volontariato, sia attraverso il sito internet e newsletter del CSV, sia fornendo materiali e informazioni durante gli incontri del servizio di consulenza.

Con Dar Voce – CSV di Reggio Emilia



Sin dal primo incontro con il Difensore civico regionale, a Reggio Emilia nel novembre 2011, gli operatori di "Dar Voce – CSV" hanno preso atto della mancanza di un presidio di difesa civica nel loro territorio e hanno manifestato interesse e disponibilità a collaborare con il Difensore regionale.

Il primo impegno è certamente quello di far conoscere ai cittadini l'esistenza del Difensore civico tramite il sito e la newsletter del Centro e i suoi più consueti canali di comunicazione. Una lunga intervista al Difensore civico regionale è comparsa su *DarVoceInforma*, il periodico del Centro, nell'aprile 2012.

La partecipazione di una operatrice del Centro, avvocato, alla formazione regionale per operatori dei CSV promossa dall'ufficio regionale nel maggio 2012 ha posto ulteriori premesse per una collaborazione che va concretizzandosi nella progettazione di uno sportello di difesa civica a favore dei cittadini disabili e delle loro famiglie e associazioni.

Lo sportello è una delle azioni dell'ampio programma di interventi "All Inclusive" elaborato da "Dar Voce" sul tema della disabilità.

Nell'autunno 2012 è iniziata la progettazione specifica dello sportello, la formazione dell'operatrice che lo seguirà, l'impostazione delle iniziative per farlo conoscere alla cittadinanza. L'avvio dell'attività è previsto per la primavera 2013.

Con Dar Voce – CSV di Modena



I cittadini modenesi possono ancora avvalersi di un presidio locale per la difesa civica, grazie alla presenza del Difensore civico nominato dalla Provincia, con cui si sono convenzionati numerosi Comuni, e dei Difensori dell'Unione Terre d'Argine e del Comune di Fiorano Modenese.

A settembre 2012 il primo incontro di conoscenza tra Difensore civico regionale e VolontariatoMo - CSV di Modena, e da subito il CSV ha accolto la proposta di creare una rete di promozione per avvicinare la difesa civica alle associazioni, in primis con attività di comunicazione, mettendo a disposizione uno spazio specifico nella sua *newletter*.

Per esplorare le potenzialità di una collaborazione per la tutela dei diritti, a giugno 2012 il CSV ha promosso un incontro con le associazioni, il Difensore civico regionale e i tre Difensori locali, che ha visto un'ampia e interessata partecipazione del volontariato. Un secondo appuntamento di approfondimento sulla collaborazione tra associazioni e difesa civica nell'azione di advocacy sarà realizzato nei primi mesi del 2013.

Con VolaBO – CSV di Bologna



Si è focalizzata sulla diffusione della difesa civica la collaborazione tra il Difensore civico regionale e VOLABO - CSV di Bologna, che dopo il primo incontro avvenuto nell'autunno 2011 e la formazione di maggio 2012 si è sviluppata attraverso iniziative pubbliche di sicuro interesse.

In collaborazione con VOLABO si è strutturata una presenza del Difensore civico regionale alla *Conferenza annuale di CSVnet*, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Ancora, il 23 settembre 2012 l'ufficio del Difensore civico regionale ha partecipato a *VolontAssociate*, ai Giardini Margherita, proprio nello spazio di VOLABO diffondendo i propri materiali ed incontrando cittadini e associazioni.

In novembre e dicembre 2012 si è tenuto un articolato percorso formativo per volontari delle associazioni teso a far conoscere la figura del Difensore civico regionale e ad evidenziare le possibili collaborazioni nella tutela dei cittadini più fragili.

Il percorso ha avuto inizio il 21 novembre presso il CSV di Bologna con il seminario *L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti*. Tra i relatori, oltre al Difensore civico regionale, anche Christian Iaione di *Labsus* (Laboratorio

sussidiarietà) e Franco Floris, direttore della rivista del Gruppo Abele *Animazione Sociale*.

I nodi di fondo del rapporto associazioni-istituzioni in tempi di riduzione delle risorse sono stati calati nella quotidianità con tre laboratori formativi per i volontari, su *vulnerabilità sociale* (4 dicembre 2012), *ambiente* (10 dicembre 2012) e *salute* (14 dicembre 2012), basati sull'interazione intorno a casi concreti affrontati dal Difensore civico regionale nelle diverse aree e ad ulteriori istanze proposte in quella sede dalle associazioni.

Con Agire Sociale – CSV di Ferrara



“CSV e Difensore civico”, è la pagina on-line dedicata alla difesa civica sul sito di Agire Sociale- CSV di Ferrara, con la quale il Centro Servizi fornisce approfondimenti a cittadini e associazioni sulla difesa civica.

Promuovere la conoscenza della difesa civica e creare interazioni e collegamenti con il Terzo settore sul tema della tutela dei diritti, con occasioni di incontro diretto con il Difensore civico, è stato poi l'impegno principale di questi mesi. In questo senso la presenza del Difensore durante il Villaggio della solidarietà che si è tenuto al Giardino delle Duchesse tra dicembre 2011 e gennaio 2012, con la possibilità di presentare istanze.

Il Difensore civico regionale ha poi partecipato a diversi incontri con le associazioni. I primi appuntamenti si sono tenuti all'interno delle serate organizzate dal CSV sulla la progettazione sociale 2012 (Codigoro 30 marzo, Ferrara 3 aprile, Portomaggiore 4 aprile, Cento 11 aprile), con interventi durante le riunioni e distribuzione di materiale sulla difesa civica. Gli incontri hanno permesso un contatto diretto con 100 associazioni, la diffusione di opuscoli e locandine per le loro sedi e la raccolta di alcune istanze.

Il Difensore è intervenuto altresì ad un incontro con le associazioni che trattano il tema dell'intercultura (Ferrara, 21 aprile) e ha presentato un suo contributo all'incontro organizzato dal Forum Provinciale per le politiche a favore delle persone disabili di Ferrara e dal CSV di Ferrara sul tema “Accessibilità e Sicurezza. Dalla Convenzione ONU all'emergenza confrontarsi per migliorare”, (1 dicembre).

Infine, il CSV ha supportato la realizzazione dell'incontro “Difensore civico: ponte tra cittadini e Istituzioni”, a Ferrara il 26 ottobre presso la Sala del Consiglio provinciale, incontro svolto in collaborazione con gli enti locali, e ha coinvolto il Difensore civico regionale quale partner nel progetto “LA COESIONE SOCIALE – immigrazione, cittadinanza attiva,

solidarietà tra generazioni", per organizzare momenti formativi specifici per le associazioni.

Con Per gli altri – CSV di Ravenna



La collaborazione con "Per gli altri", il CSV di Ravenna, si è avviata il 10 ottobre con un incontro di reciproca conoscenza presso la sede del CSV.

Ravenna è l'unica realtà dove la Provincia e alcuni Comuni, tra cui quello capoluogo, si sono convenzionati con la Regione per svolgere le funzioni di difesa civica, e dove un funzionario del Difensore civico regionale riceve i cittadini in loco, presso l'URP della Provincia di Ravenna, ogni 15 giorni. Il rapporto con il CSV dunque è teso principalmente a far conoscere funzioni, attività e accesso al Difensore civico e a sensibilizzare le associazioni sul tema della tutela dei diritti.

Con Ass.I.Prov – CSV di Forlì-Cesena



Per avere informazioni sulla difesa civica, segnalare un caso, ricevere supporto per rivolgere un'istanza al Difensore, le associazioni di volontariato della provincia di Forlì-Cesena posso rivolgersi ad ASS.I.PRO.V., il Centro Servi per il Volontariato della provincia di Forlì/Cesena.

Presso la sede di Forlì, in Viale Roma 124, è presente uno spazio con materiali informativi, locandine e moduli di raccolta istanza del Difensore civico regionale. Su appuntamento le associazioni posso incontrare una operatrice del Centro Servizi che ha seguito il percorso di formazione proposto dall'Ufficio del Difensore civico regionale a maggio 2012.

Essere un ponte tra associazioni e difensore civico e far capire al Terzo Settore la risorsa rappresentata dalla difesa civica. Questo l'impegno preso dal Centro Servizi, dopo il primo incontro con il Difensore civico a inizio 2012, e realizzato attraverso quest'attività di sportello e con la pubblicazione di comunicati, video, materiali del Difensore civico sul sito internet.

Con VolontaRimini – CSV di Rimini

La collaborazione con VolontaRimini è iniziata ben prima del progetto regionale con i CSV, quando nel settembre 2009 il Centro ha invitato il Difensore civico regionale ad un incontro con le associazioni attive in ambito sociosanitario.

L'incontro con l'equipe del Centro (2 marzo 2012) e la successiva partecipazione di alcuni operatori alla formazione regionale ha permesso di costruire un percorso di formazione per le associazioni locali e due

iniziative pubbliche.

La formazione ha impegnato i volontari il 6 e il 23 novembre presso VolontaRimini e si è svolta in forma laboratoriale, con l'obiettivo di far conoscere concretamente gli interventi della difesa civica. Ha partecipato Carla Biso, Difensore del Comune di Riccione, l'ultimo difensore locale attivo sul territorio.

Il 31 maggio il Difensore civico è intervenuto come relatore all'incontro della campagna "L'Italia sono anch'io", alla quale peraltro aderisce, nel contesto più ampio di "InterAzione 2012 – Popoli in dialogo", la rassegna annuale dedicata all'intercultura e alla conoscenza delle diverse culture presenti sul territorio.

Il 27 novembre, all'interno della Settimana della salute mentale "Tutti uguali tutti diversi 2012", si è svolta una conversazione tra Daniele Lugli, Difensore civico regionale, e Andrea Canevaro, pedagista dell'Università di Bologna, intorno al tema "La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane".