

Flusso delle istanze

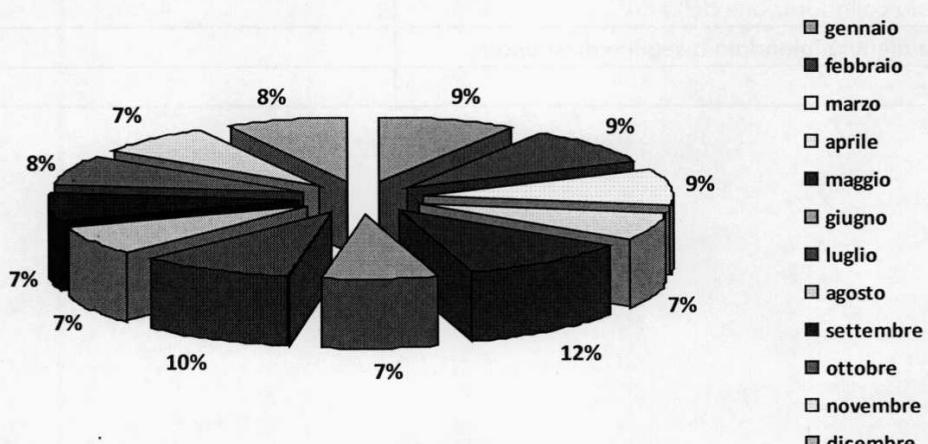
La tabella e il grafico che seguono evidenziano come il flusso di presentazione delle istanze sia stato continuo nell'anno.

Il ricevimento del pubblico è stato garantito per tutto l'anno, senza sospensioni neppure nel mese di agosto, nelle sedi di Bologna e Ravenna.

Tab. 5 - Distribuzione dei procedimenti per mese

Mese	Numero di procedimenti
Gennaio	60
Febbraio	61
Marzo	63
Aprile	46
Maggio	74
Giugno	50
Luglio	67
Agosto	48
Settembre	47
Ottobre	52
Novembre	50
Dicembre	53
Totale	671

Graf. 5 - Distribuzione dei procedimenti per mese



Esiti

Dei **671** procedimenti attivati nel 2013, **514** si sono conclusi nello stesso anno.

Se ne riportano di seguito gli esiti, premettendo che l'attività di difesa civica può essere distinta in due macro aree:

- 1) **L'attività di tutela** in senso stretto è finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo di una p.a. su un caso concreto e a suggerire modifiche, se necessarie.
- 2) **L'attività di indirizzo** è volta invece ad orientare il cittadino nei rapporti con la p.a. e spazia dall'offerta di informazioni, al rilascio di pareri, alla indicazione di altre figure di garanzia (difensore civico locale, garante del contribuente, garante di ateneo, associazioni di advocacy)

Come evidenziato nella tabella seguente, nel corso del 2013 in **174** casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico, modificando o motivando in modo più compiuto la propria condotta amministrativa.

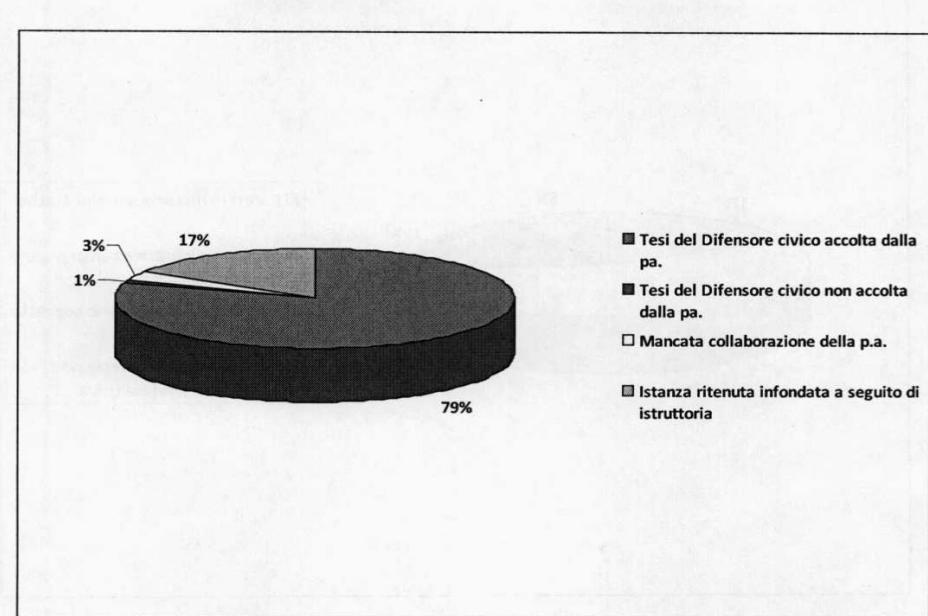
Si tratta della quasi totalità delle istanze chiuse e conferma i risultati raggiunti negli anni precedenti.

In **6** casi invece gli atti di intervento non hanno ricevuto riscontro alcuno da parte delle amministrazioni interessate. Si tratta dei Comuni di Piacenza, Castel di Casio, Castiglione dei Pepoli, peraltro non convenzionati con la difesa civica regionale.

Tab. 6 - Distribuzione dei procedimenti tipo di attività di tutela

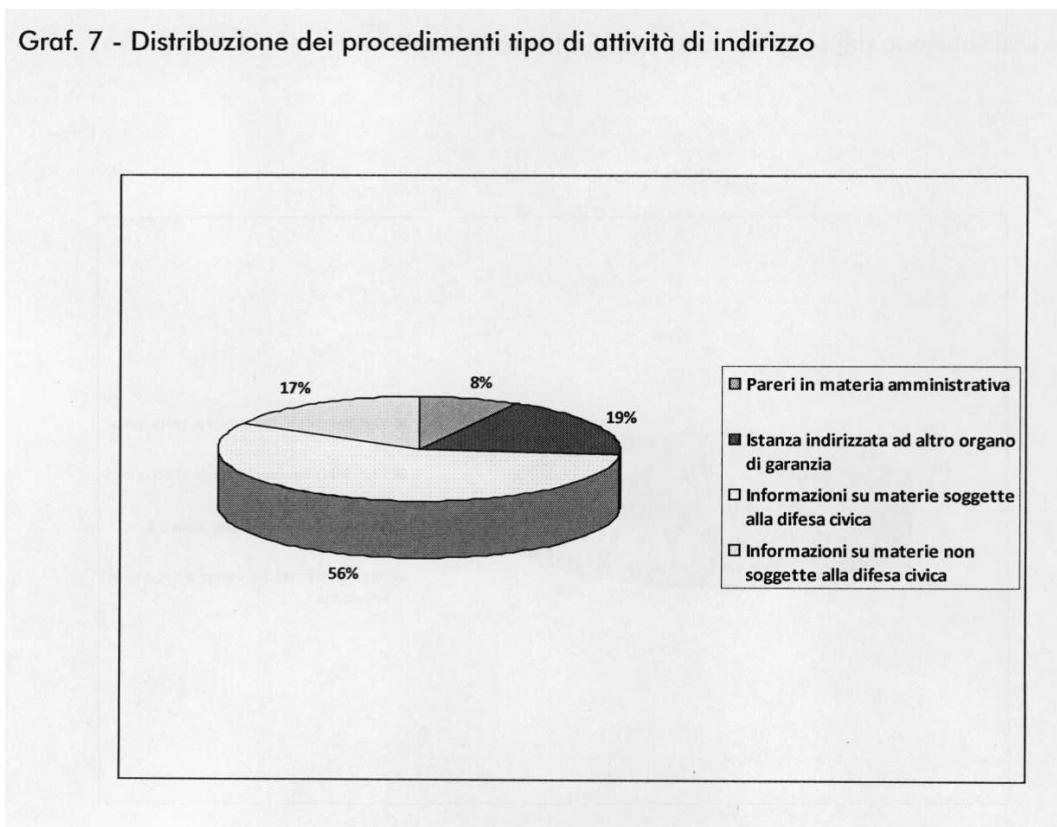
Mese	Numero di procedimenti
Tesi del Difensore civico accolta dalla P.A.	174
Tesi del Difensore civico non accolta dalla P.A.	2
Mancata collaborazione della P.A.	6
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	36
Totale	218

Graf. 6 - Distribuzione dei procedimenti tipo di attività di tutela



Tab. 7 - Distribuzione dei procedimenti tipo di attività di indirizzo

Mese	Numero di procedimenti
Pareri in materia amministrativa	24
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	55
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	167
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	50
Totale	296

Graf. 7 - Distribuzione dei procedimenti tipo di attività di indirizzo

Alcuni casi trattati

Tac a cielo aperto

Una signora di Faenza doveva essere sottoposta a TAC con richiesta prioritaria ed urgente, come da certificazione del medico curante.

La paziente tuttavia era sofferente di claustrofobia (ancorché non certificata) e al momento della prenotazione chiedeva espressamente di poter effettuare l'esame con una macchina TAC "a cielo aperto", ossia tramite una apparecchiatura che non costringe il paziente ad introdursi nel tunnel diagnostico.

Il servizio di prenotazione della Ausl di Ravenna non rilevava nel sistema un impianto dotato di tali caratteristiche, sicché l'operatore informava la paziente che l'unica possibilità era quella di rivolgersi ad una struttura privata.

La paziente pertanto seguiva tale indicazione, e si sottoponeva all'esame con una spesa pari ad euro 279, 81.

Successivamente veniva a sapere che la TAC a cielo aperto era invece nella disponibilità della Ausl di Ravenna e chiedeva dunque il rimborso di quanto indebitamente pagato. La richiesta tuttavia veniva respinta.

L'intervento del Difensore civico ha spinto la Ausl ad una nuova e più approfondita istruttoria del caso; è stato accertato l'errore dell'addetto alle prenotazioni, la buona fede della paziente e il rimborso è stato infine accordato.

Criteri di partecipazione alle spese cimiteriali ed individuazione destinatari

Una questione destinata ad avere impatto su numerosi cittadini, e tuttora in corso di istruttoria, è stata posta da diversi utenti, associazioni di consumatori e da un gruppo di consiglieri ed ha riguardato le modalità di partecipazione dei privati alle spese cimiteriali.

In particolare la questione riguarda le modalità di esercizio della facoltà concessa dall'art. 4 comma 6 del Regolamento Regionale n. 6/2004 che stabilisce che "Nel caso di concessioni perpetue o di manufatti di proprietà privata presenti all'interno delle aree cimiteriali, il Comune può disciplinare le

modalità di partecipazione da parte degli aventi diritto agli oneri di manutenzione delle parti comuni od ai costi di gestione del complesso cimiteriale, secondo i criteri stabiliti nel proprio regolamento”.

Dall'esame della vicenda è emersa la necessità di tutelare sia i singoli cittadini destinatari di avvisi di pagamento per il “canone” di manutenzione di loculi, tombe di famiglia e/o ossari attraverso l'individuazione dei soggetti tenuti al pagamento a seguito del decesso del concessionario, sia di verificare la corretta applicazione del regolamento regionale da parte dei comuni che avevano introdotto la compartecipazione alle spese.

La prima questione è stata affrontata segnalando ai Comuni, con il supporto dei cittadini interessati, i nominativi dei parenti più prossimi al concessionario deceduto che, in quanto tali, potevano astrattamente essere ritenuti i corretti destinatari degli avvisi di pagamento; agli uffici comunali veniva segnalato di prestare particolare attenzione alla vicenda tenuto conto dell'incidenza che la richiesta di pagamento poteva determinare sulla sfera affettiva sia dei destinatari dell'avviso di pagamento che a volte dichiaravano di non aver mai conosciuto chi occupava i loculi, sia degli eredi del concessionario “chiamati” al pagamento. Non ritenendo che tale incombenza dovesse ricadere sui singoli cittadini è stato chiesto agli uffici comunali preposti sia di chiarire il criterio utilizzato per l'individuazione del soggetto tenuto al pagamento sia di disporre la sospensione dei pagamenti fino all'aggiornamento delle banche dati degli eredi dei concessionari deceduti.

Inoltre, al fine di consentire l'omogeneità applicativa del regolamento regionale e verificare le modalità di esercizio da parte degli altri comuni emiliano-romagnoli la questione è stata segnalata all'Associazione Nazionale Comuni Italiani Emilia-Romagna ed al Consiglio delle Autonomie Locali.

L'intervento dell'ufficio del difensore civico ha tenuto conto anche dei criteri utilizzati dai comuni per determinare la misura del “canone” di manutenzione di loculi, tombe di famiglia e ossari e, inoltre, la possibilità -prospettata ai cittadini da parte della società che gestisce i servizi cimiteriali- di rinunciare alle concessioni previa consegna del loculo vuoto, e previo il pagamento delle spese per l'estumulazione della salma, senza indicare gli ostacoli -anche di ordine sanitario- che tale scelta poteva comportare.

E' stato dunque chiesto ai Comuni di chiarire la misura -anche in termini percentuali- di compartecipazione alle spese utilizzata per differenziare i canoni relativi alle concessioni perpetue da quelli relativi alle concessioni temporanee.

Su tale questione è anche intervenuta una risposta dell'Assessore alle Politiche per la Salute che ha chiarito che la facoltà dei comuni di chiedere una contribuzione è correlata alla fruizione ed all'utilizzo delle parti comuni di cui beneficia il titolare di una concessione perpetua; tale richiesta, a detta dell'assessorato, postula uno scambio effettivo di utilità tra il gestore del servizio e l'utente e non poteva tradursi nell'introduzione di un “canone” pari a quello corrisposto dai titolari di concessioni temporanee. In definitiva, l'onere di contribuzione ai sensi del regolamento regionale 6/2004 era da riferirsi esclusivamente ai titolari di concessioni perpetue o ultranovantanovenali.

In ogni caso, a fronte delle difficoltà interpretative che il regolamento regionale aveva determinato, veniva prospettata la revisione del regolamento regionale citato.

Allo stato attuale, e dopo numerosi carteggi intercorsi, i comuni hanno deliberato di tenere invariato l'importo del "canone" (euro 35,00) sia per l'anno 2013 che per il 2014 ad euro 35,00 (disponendo la sospensione degli aumenti ad euro 42,00 ed euro 50,00) impegnandosi, altresì, ad apportare le opportune modifiche ai regolamenti comunali approvati.

Oneri di depurazione

Alcuni cittadini della frazione ravennate di Santerno hanno segnalato problemi al sistema fognario e chiesto il rimborso degli oneri di depurazione sulla base della sentenza della Corte Costituzionale 335/2005. La questione veniva gestita con il coinvolgimento di Hera, Comune e Provincia di Ravenna, Atersir, Arpa ed a causa dell'elevato numero dei soggetti coinvolti e della complessità della questione è stato infine deciso un incontro pubblico tra i diversi interessati.

I cittadini sul fondamento della temporanea inattività dell'impianto di depurazione da ricondurre sia alle condizioni di esercizio della centralina che dell'impianto di sollevamento di natura "mista" –che convogliava anche le acque meteoriche– avanzavano la richiesta diretta ad ottenere la restituzione degli oneri di depurazione.

A fronte dell'incontro, Hera ha assunto l'impegno di apportare - entro l'estate 2014 - una serie di migliorie atte ad eliminare le problematiche riscontrate negli anni passati e che avevano portato i cittadini a chiedere l'intervento del Difensore civico regionale.

Nel corso dell'incontro, le parti si sono confrontate sulla restituzione degli oneri di depurazione già versati dai cittadini dei Comuni della zona senza però raggiungere alcun accordo, la cui valutazione potrà essere rimessa all'autorità giudiziaria competente.

Dall'esame della pratica, è comunque emerso che la provincia di Ravenna, rispetto a tutte le altre, si caratterizza per il maggior numero di richieste presentate, accolte e rimborsate ai cittadini non serviti da fognatura pubblica e che gli importi già rimborsati da Hera ammontano a circa 526.595 euro.

PAGINA BIANCA

Iniziative in corso

La rete regionale della difesa civica e le proposte di convenzione.

Di seguito si riporta la situazione della difesa civica nella regione; la figura del difensore civico comunale è praticamente scomparsa mentre solo due provincie, Ravenna e Modena, hanno provveduto alla nomina del Difensore civico territoriale.

Ravenna

La Provincia di Ravenna da ottobre 2008 si è convenzionata con il Difensore civico regionale. La convenzione determina un introito di 15.000 euro annui a favore della regione e prevede la presenza di un funzionario a Ravenna due volte al mese per il ricevimento del pubblico.

Alla convenzione con la Provincia si sono aggiunti il Comune di Ravenna, quello di Cervia e l'Unione dei Comuni della Bassa Romagna (Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Conselice, Cotignola, Fusignano, Lugo, Massa Lombarda, Sant'Agata sul Santerno).

Modena

La provincia di Modena ha nominato un proprio difensore civico territoriale nella persona di Giuseppe Ferorelli. La scadenza del mandato è stata prorogata fino alla eventuale soppressione dell'ente provinciale. La provincia ha promosso convenzioni con i comuni di Bastiglia, Bonporto, Castelfranco Emilia, finale Emilia, Formigine, Frassinoro, Modena, Montefiorino, Sassuolo, Vignola e Zocca e con la Comunità montana del Frignano.

Sono inoltre in carica i seguenti Difensori civici comunali:

- Lara Mammi per il Comune di Fiorano Modenese, fino a giugno 2014
- Davide Bonfiglioli per i Comuni delle Terre d'Argine.

Bologna

La provincia di Bologna non ha un proprio difensore civico territoriale.

Il Difensore civico del Comune di Bologna, Vanna Minardi, cesserà il proprio incarico a maggio 2014.

Ferrara

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

Forlì-Cesena

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

Parma

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

Piacenza

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

Reggio Emilia

La provincia di Reggio Emilia non ha un proprio Difensore civico territoriale.
Nessun difensore comunale in carica.

Rimini

La provincia di Rimini non ha un proprio Difensore civico territoriale.
Nessun difensore comunale in carica.

Di seguito, il testo di una lettera inviata ai Comuni capoluogo per rammentare l'importanza della rete territoriale della difesa civica e per proporre una convenzione con la difesa civica regionale.

Bologna,

Al Presidente del
Consiglio comunale di

Al Sindaco
del Comune di
Sede

Oggetto: Ruolo e funzioni del Difensore civico regionale e proposta di collaborazione

Nella seduta del 16 luglio scorso, l'Assemblea legislativa regionale, dando attuazione a quanto disposto dalla l.r. 25/2003, mi ha nominato Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, attribuendomi così il ruolo e le funzioni previste dalla suddetta legge. Rientrano fra questi: il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione, nonché di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia.

In questo quadro acquista grandissima rilevanza la collaborazione del Difensore civico regionale con gli enti territoriali; sono quindi particolarmente lieto di confermare che il mio ufficio è a disposizione per ogni forma di collaborazione prevista dalla legge. Tale collaborazione, anche in continuità con gli interventi attivati in passato, viene ad assumere particolare rilievo in questo momento di crisi economica e contenimento della spesa pubblica.

Alcuni recenti provvedimenti legislativi (l. 23 dicembre 2009, n. 191 Legge finanziaria per l'anno 2010 - e successive modifiche) hanno disposto la soppressione della figura del Difensore civico comunale, prevedendo la possibilità (ma non l'obbligo) per i Comuni interessati di attribuire tali funzioni al difensore civico provinciale (che a Ferrara non è mai stato istituito).

Il Comune di _____ come del resto la gran parte dei Comuni emiliano-romagnoli, non ha dato seguito a questa previsione. La prevista riorganizzazione/soppressione delle Province lascia del resto presumere che l'ambito provinciale possa difficilmente assumere questa

funzione.

Quali che siano le motivazioni, resta il fatto che anche nel territorio _____ è venuto a mancare un importante presidio di tutela del cittadino. La funzione della difesa civica è infatti quella di correggere le disfunzioni, le inefficienze e le iniquità dell'agire delle pubbliche amministrazioni; di fornire pareri ai cittadini o agli uffici pubblici e, laddove la questione non rientri nella sua competenza, di indirizzarli ad altri organismi di tutela o di mediazione.

L'azione della difesa civica si rivela di grande utilità anche per le pubbliche amministrazioni: contribuisce infatti a comporre il contenzioso con il cittadino fin dal suo insorgere, con un evidente risparmio di spesa e con meno evidenti, ma non per questo meno importanti, ricadute positive in termini di costruzione di un clima di fiducia fra cittadino e pubblica amministrazione.

Per effetto della crisi economica sono sempre di più i cittadini emiliano-romagnoli che hanno presentato un'istanza al mio ufficio. Benché formalmente privo di competenza giuridica, nell'anno in corso ho attivato diversi procedimenti di difesa civica anche nel territorio ferrarese, riscontrando peraltro un ottimo livello di collaborazione da parte delle strutture amministrative interessate.

Gli interventi posti in essere hanno riguardato, in particolare, l'accesso agli atti, i piani urbanistici, gli impianti di illuminazione, i tributi, le sanzioni amministrative, i trasporti, i servizi pubblici e l'assistenza a disabili. In particolare, lo scorso anno il Difensore civico mio predecessore si è occupato in particolare di importanti questioni di tutela ambientali, relative ad alcuni vecchi maceri: anche a seguito delle proposte formulate dal Difensore civico, il Comune di Ferrara ha avviato un progetto di recupero e di valorizzazione.

L'intervento che, nel silenzio della legge e in via sussidiaria, sto di fatto svolgendo, presenta tuttavia dei limiti cui intendo porre prontamente rimedio. E' infatti mia intenzione lavorare, anche in accordo con l'A.N.C.I. regionale, per conferire una maggiore legittimazione giuridica e un miglior assetto organizzativo alla funzione di difesa civica. Lo strumento a cui ho pensato, insieme ad A.N.C.I., è una convenzione con i Comuni del territorio che, con costi contenuti, mi attribuisca formalmente la competenza di Difensore civico comunale, permettendo al contempo di ottimizzare e valorizzare il ruolo degli Urp e di altri uffici di relazione con i cittadini, nella fase di ricezione e prima istruttoria delle istanze.

E' mia ferma convinzione che, qualora una convenzione di questo genere venisse condivisa e sottoscritta da una buona parte dei Comuni emiliano-romagnoli, ne deriverebbe un consistente risparmio di spesa, un forte impulso al miglioramento dei servizi erogati ai

cittadini ed una maggiore legittimazione politica dell'amministrazione, tanto regionale quanto comunale.

Nella proposta di convenzione, in allegato, troverà maggiori dettagli in merito alle modalità di organizzazione e gestione del servizio che sono a proporre.

Le sarei grato se volesse darmi un cortese cenno di risposta e mi dichiaro fin da ora disponibile ad incontrarla personalmente per chiarire ulteriori aspetti.

Cordiali saluti.

Il Difensore civico

Gianluca Gardini

Collaborazione con A.N.C.I

La mancata istituzione del difensore civico nazionale e la soppressione, ad opera della legge n. 191 del 23.12.2009 (Legge Finanziaria per l'anno 2010), dei difensori civici comunali ha posto il duplice problema, tutto italiano, di garantire i diritti dei cittadini-utenti sia in una prospettiva europea, che tenga conto dei livelli di tutela che vengono garantiti ai cittadini degli altri paesi europei dagli ombudsman nazionali, sia nella prospettiva interna diretta a garantire l'efficacia e la copertura della difesa civica comunale da parte dei comuni che non possono più procedere alla nomina del difensore civico né direttamente né attraverso la stipula di convenzioni con le Province a causa dell'incerto destino che sembra interessare tali enti.

Al fine di limitare l'impatto negativo che le scelte di politica legislativa nazionale sono destinate a produrre anche sui cittadini emiliano-romagnoli sono state attivate alcune iniziative in grado di consentire la diffusione dell'istituto della difesa civica sul territorio attraverso un accordo quadro con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani.

In particolare, le finalità e gli obiettivi programmati riguardano:

- l'attivazione di progetti che favoriscano la conoscenza e la diffusione della Difesa civica fra gli enti locali della Regione;
- la diffusione di convenzioni fra enti locali e Difensore civico regionale per l'affidamento a quest'ultimo del servizio di difesa civica;
- la promozione, anche mediante appositi momenti formativi rivolti ai dipendenti degli enti locali, della diffusione e della condivisione di prassi amministrative capaci di prevenire l'insorgere dei conflitti;
- la promozione della cultura della mediazione quale strumento privilegiato per la composizione delle controversie, con particolare riferimento alla materia dei servizi gestiti dagli enti pubblici.

Proposte di modifica alla normativa nazionale

Le iniziative avviate tengono conto del livello di governo interessato dalle scelte di politica legislativa; l’Ufficio (anche per conto del coordinamento nazionale dei difensori civici regionali) ha presentato una mozione al Parlamento ed al Governo diretta a chiedere:

- a) l’istituzione del difensore civico nazionale;
- b) l’introduzione del tentativo obbligatorio (ai fini della procedibilità dell’eventuale azione giurisdizionale) di conciliazione avanti il difensore civico territorialmente competente, con ruolo di garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali;
- c) infine, alcune modifiche al Codice della Strada dirette ad introdurre la sospensione dei termini per il ricorso al Prefetto e al Giudice di Pace a seguito della presentazione dell’istanza di difesa civica nei procedimenti afferenti alle sanzioni comminate per violazioni del cd. “Codice della strada” (sulla falsariga di quanto già avviene per il diritto di accesso ai documenti amministrativi).

2014.25.1.1

GRUPPO MISTO - LIBDEM

524



Regione Emilia-Romagna

REGIONE EMILIA-ROMAGNA ASSEMBLEA LEGISLATIVA

AL 2014. 0000524
del 09/01/2014

IX LEGISLATURA

Bologna, 08 gennaio 2014

Alla c.a.

Presidente dell'Assemblea legislativa

della Regione Emilia - Romagna

Consigliera Palma Costi

OGGETTO - 4951

Annunciata nella seduta consiliare del 14/01/2014 (a)

MOZIONE

L'Assemblea legislativa della Regione Emilia - Romagna

premesso che

- come noto, tra gli strumenti di tutela non giurisdizionale del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione e dei gestori di pubblici servizi, l'ordinamento giuridico prevede l'istituto della difesa civica, istituto di garanzia che attualmente si articola a livello locale e regionale;
- in particolare, a livello locale, l'art. 11 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*) - sostanzialmente riproducendo il previgente art. 8 della L. 142 del 1990 - prevede la possibilità per comuni e province di istituire il difensore civico per ambito territoriale di competenza;
- come noto, nella pretesa ottica di contenimento della spesa pubblica, l'art. 2, comma 186, lett. a), della L. 23 dicembre 2009, n. 191 (cd. "Finanziaria 2010"), ha previsto - a decorrere dall'01 gennaio 2010 - la soppressione della figura del difensore civico comunale, con possibilità di devolvere, mediante convenzione tra gli enti locali interessati, le relative funzioni al difensore civico della provincia di riferimento;

- oltre ai difensori civici delle Province autonome di Trento e Bolzano, a livello regionale, il difensore civico è stato istituito in 13 Regioni (Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta, Veneto, Basilicata, Campania, Toscana, Molise, Marche, Liguria, Lazio, Abruzzo); segnatamente, l'Emilia – Romagna ha provveduto alla prima istituzione del difensore civico regionale con la (abrogata) L.R. n. 37/1984, istituto attualmente disciplinato dalla nota L.R. 16 dicembre 2003, n. 25 (*Norme sul difensore civico regionale*);
- nonostante la presenza del difensore civico nazionale venga considerata parametro di democraticità di un Paese e come tale condizione imprescindibile posta dal Consiglio d'Europa e dall'Unione Europea per ammettere nuovi Stati a far parte di tali Istituzioni, l'Italia è l'unico Stato fondatore dell'Unione Europea e del Consiglio d'Europa privo di difensore civico nazionale (al Senato come alla Camera sono stati presentati, nelle precedenti Legislature, alcuni progetti di legge in tal senso, ma il cui *iter* legislativo non si è mai perfezionato con l'approvazione);

sottolineato che

- ancorché già dal 1994 sia operativo il Coordinamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica, l'istituzione del difensore civico nazionale risulta, da un lato necessaria al fine di adeguarsi alle indicazioni internazionali e al dettato legislativo nazionale, dall'altro opportuna sotto il profilo della tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello, anche nazionale;
- in particolare, diversi documenti internazionali - fra i quali le Risoluzioni nn. 48/134 e 327/11 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, la Raccomandazione n. 309/2011 del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa e la Risoluzione n. 1959/2013 dell'Assemblea Parlamentare del Consiglio d'Europa - raccomandano l'istituzione di un difensore civico nazionale, con mandato generale su tutte le controversie nei confronti delle pubbliche amministrazioni e dei gestori dei pubblici servizi ed invitano, altresì, a garantire al difensore civico autonomia e indipendenza formale e funzionale, dotandolo di strutture, mezzi e personale adeguati allo svolgimento del proprio compito;
- con l'art. 16, comma 1, della L. 15 maggio 1997, n. 127 (*Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo*), anche il legislatore nazionale auspica expressis verbis l'istituzione del difensore civico nazionale,