

con tale disposizione devolvendo una serie di funzioni ai difensori civici locali e regionali “*sino all’istituzione del difensore civico nazionale*”;

- sotto il profilo dell’opportunità, l’istituzione di un difensore civico nazionale, non solo consentirebbe l’estensione di tale forma di tutela giustiziale alle controversie in cui sia parte un’amministrazione statale, ma anche ammetterebbe l’incardinazione in capo ad un unico soggetto istituzionale di un ruolo di coordinamento dei difensori territoriali (regionali e provinciali), così limitando i rischi di “*fractionamento della tutela*”; inoltre, nella più ampia ottica di valorizzazione di tale organo di garanzia, la caratteristica di essere l’unico per tutto il territorio nazionale permetterebbe al difensore civico di godere di maggiore visibilità, di essere riconoscibile dai cittadini e di mantenere un’autorevolezza peculiare nei rapporti interistituzionali anche in termini di *moral suasion* rispetto alle Istituzioni nazionali;

sottolineato, altresì, che

- come comprovato dalle statistiche e dai dati riportati nelle relazioni annuali prodotte dai difensori civici regionali (per l’Emilia - Romagna, si veda la *Relazione sull’attività svolta nell’anno 2012*, ogg. ass. n. 3878), il difensore civico svolge un imprescindibile servizio pubblico gratuito di tutela extragiudiziale del cittadino nei confronti dell’amministrazione e dei gestori di servizi pubblici in diversi settori, con rilevanti risparmi di spesa a favore del cittadino e dell’amministrazione stessa nonché con significativi risultati in termini di deflazione del contenzioso e di riduzione dei tempi di definizione delle controversie;

- a fronte di tali considerazioni s’impone la necessità, non solo di valorizzare l’istituto al fine di promuoverne la fruizione da parte dei cittadini, ma anche di rafforzarne ulteriormente funzioni, poteri e ambiti oggettivi di cognizione;

- in particolare, si ritiene necessario attribuire formalmente alla difesa civica il ruolo di garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali nei confronti delle amministrazioni pubbliche e in specie degli enti territoriali, prevedendo anche la conciliazione obbligatoria avanti al difensore civico (regionale e, successivamente alla sua auspicabile istituzione, nazionale) delle controversie aventi ad oggetto il mancato rispetto di prestazioni ascrivibili ai predetti livelli essenziali;

- parimenti, si ritiene necessario prevedere che, nei procedimenti di difesa civica afferenti alle sanzioni collegate a violazioni del cd. “Codice della strada” (D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285), la presentazione dell’istanza di difesa civica sospenda i termini per il ricorso al prefetto e al giudice di pace: ciò, allo scopo di evitare che il ricorso al difensore civico

precluda al cittadino la possibilità di adire, in seconda battuta, l'autorità giudiziaria o amministrativa con conseguente detramento in termini di effettività della tutela;

invita il Parlamento e il Governo

- ad istituire il difensore civico nazionale, quale organo di garanzia e tutela giustiziale del cittadino nei confronti dell'amministrazione (anche) statale nonché quale autorità di coordinamento dei difensori civici regionali e provinciali, titolare altresì di funzioni di rappresentanza rispetto alle autorità di livello nazionale, europeo ed internazionale;
- ad approvare le modifiche normative necessarie al fine di valorizzare l'istituto della difesa civica rafforzandone funzioni, poteri e ambiti di cognizione, specie con riferimento - tra l'altro - al ruolo di garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali anche prevedendo in tale settore la conciliazione obbligatoria innanzi al difensore civico al fine di deflazionare il relativo contenzioso;
- ad introdurre modifiche legislative (al cd. "Codice della strada" e alla L. 24 novembre 1981, n. 689 recante "Modifiche al sistema penale") nel senso della sospensione necessaria 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", al fine di promuovere la fruibilità della difesa civica, garantendo – al contempo – l'effettività della tutela giurisdizionale e amministrativa del cittadino.

Il Consigliere

Franco Grillini (Gruppo Misto - LibDem)

Ottobre (FEBB - MARZO)  
4/2/14

## Risparmi determinati dall'azione della difesa civica

Come già ricordato, la difesa civica svolge azione di stimolo per l'azione di autotutela delle pubbliche amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi. I cittadini che si rivolgono ad essa ottengono:

- consulenze e pareri gratuiti nell'ambito del diritto amministrativo con conseguente risparmio di spese per legali e consulenti privati;
- orientamento rispetto ad altri organismi di tutela e di garanzia nel caso in cui la richiesta esuli dalle competenze del Difensore;
- attività di conciliazione e mediazione nell'ambito della tutela degli interessi e dei diritti soggettivi nei confronti delle pubbliche amministrazioni ;
- revoca o riduzione di richieste di denaro non dovute (a titolo di esempio, tributi, ticket sanitari, tariffe, oneri, spese scolastiche, ecc.) nonché il rimborso degli stessi se già versati;
- riesame dei dinieghi di accesso agli atti evitando il ricorso ad un costoso iter giudiziario al iTAR;
- azioni di promozione e sensibilizzazione delle istituzioni, degli operatori e della cittadinanza, anche attraverso la formazione degli operatori e la realizzazione di materiali e pubblicazioni illustrate per la prevenzione del contenzioso;

Al fine di determinare, con un margine di approssimazione ragionevole, l'ammontare dei risparmi e/o dei vantaggi economici che l'azione della difesa civica può procurare – in media - ai cittadini saranno presi in analisi tutti i procedimenti di difesa civica e muovendo da ciascuno di essi, tramite l'individuazione di appositi indicatori, si proverà a determinerà l'ammontare del vantaggio (o risparmio) economico ottenuto dal cittadino.

A settembre saranno disponibili le prime proiezioni, mentre a fine anno si avrà il dato completo.

Da sottolineare inoltre il fatto che l'area difesa civica, tramite la convenzione con la Provincia di Ravenna, ha determinato nel solo anno 2013 un introito, a favore della regione, a pari 15.000 euro.

Con molta probabilità nel corso del 2014 saranno stipulate nuove convenzioni con altri enti locali, e dunque, tale introito, è destinato ad aumentare.

Il trasloco degli uffici dall'area difesa civica, iniziato a gennaio 2014 e ad oggi non del tutto terminato per l'indisponibilità di alcuni spazi, ha peraltro già determinato un sensibile risparmio di spese di affitto, quantificabile in circa 150.000 euro annui.

Il servizio reso direttamente a favore dei cittadini richiede però un notevole impiego di risorse. Il confronto con le dotazioni organiche degli altri difensori civici regionali fa emergere un evidente squilibrio a sfavore della nostra Regione:

Difensore civico Veneto	1 dirigente	3 posizione organizzative
Difensore civico Piemonte	1 dirigente	1 p.o.+ 2 alte professionalità + 7 funzionari
Difensore civico Toscana	1 dirigente	3 posizioni organizzative
Difensore civico Liguria (anche Garante infanzia)	1 dirigente (ora vacante)	3 posizioni organizzative
Ombudsman Marche	1 dirigente	1 p.o. sulla difesa civica più nove funzionari

Al fine di assicurare un livello adeguato nella tutela e nell'assistenza al cittadino occorre rispettare una proporzione fra le dotazioni organiche dei diversi difensori civici regionali e la popolazione da servire, posto che i compiti che gli stessi sono chiamati per legge a svolgere sono analoghi e considerato che regioni molto più piccole dell' Emilia Romagna e con una popolazione decisamente inferiore, mostrano organici ben più consistenti.

# Comunicazione e promozione

Nel 2014 sono in programma iniziative di comunicazione particolarmente importanti, con lo scopo di

1. far conoscere e rafforzare il ruolo della difesa civica come valida alleata dei cittadini nella tutela dei diritti e degli interessi;
2. valorizzare il ruolo della difesa civica come preziosa amica delle pubbliche amministrazioni e come soggetto capace di prevenire e ridurre il contenzioso;
3. contribuire ad accrescere nei cittadini la consapevolezza dei propri diritti e facilitarne l'effettivo esercizio, trasmettendo informazioni utili alla risoluzione dei problemi con la P.A..

La scelta degli strumenti di comunicazione e dei mezzi di diffusione tiene dunque conto di questi obiettivi prioritari e della presenza di un target molto diversificato di possibili fruitori.

## Comunicazione web

A gennaio ha avuto inizio il progetto di riordino del sito web degli organi di garanzia, progettato e realizzato nel 2012, che oggi necessita di alcune migliorie per garantire un'informazione più ordinata, coerente e comprensibile, anche in considerazione dei diversi e specifici destinatari a cui si rivolge. Conclusa questa fase, con cadenza settimanale, sarà pubblicato sul sito il riassunto di un procedimento di difesa civica.

## Comunicazione cartacea

Si prevede la realizzazione di un opuscolo informativo in formato snello, stampata internamente, per spiegare in modo chiaro e sintetico ruoli e funzioni del Difensore civico.

## Rapporti con la stampa

Il 17 dicembre 2013 si è svolta la conferenza stampa di presentazione del programma di mandato. Si prevede la realizzazione costante di comunicati e di articoli, conferenze e incontri periodici con gli organi di informazione locali e regionali. Inoltre, si ravvisa la necessità, in concomitanza con i principali eventi (ad esempio relazioni annuali, convegni, stipula di convenzioni con gli enti locali), di programmare alcune uscite sui principali quotidiani locali, in modo da incentivare la conoscenza delle principali azioni dell'ufficio.

## Comunicazione televisiva e radiofonica

Il primo marzo di quest'anno è andata in onda sui RAI tre, nell'ambito dei programmi per l'accesso, un intervento del Difensore civico.

Sono poi in programma diversi interventi su Assemblea On-ER, in onda su tutte le emittenti locali del territorio. Ogni quindici giorni, una trasmissione su Assemblea On-ER con 2 puntate dedicate alla illustrazione di casi di fesa civica.

In questo quadro, è emersa l'opportunità di utilizzare la radio come strumento di informazione e promozione.

## Eventi ed iniziative esterne

L'ufficio, così come avvenuto negli ultimi anni, presterà particolare attenzione all'organizzazione di convegni e presentazioni pubbliche (almeno una in biblioteca) o corsi di formazioni per gli enti locali convenzionati.

# I difensori civici in Italia

**Abruzzo** - Difensore civico: Nicola Sisti

Sede centrale: via M. Iacobucci, 4 – L’Aquila

Tel.: 0862.644749 – Fax 0862.23194

Sede di Pescara: Piazza Unione, 13 – Pescara

Tel.: 085.69202605 - Fax 085.69202661

Sede di Teramo: Via Ponte S. Giovanni, 3 – Teramo

Tel. 0861.245343 Fax 0861.246342

Email: [info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it) - [difensore.civico@pec.crabruzzo.it](mailto:difensore.civico@pec.crabruzzo.it)

Sito web: [www.difensorecivicoabruzzo.it](http://www.difensorecivicoabruzzo.it)

**Basilicata** - Difensore civico: Catello Aprea

Sede: Via Vincenzo Verrastro 6 (palazzo Consiglio Regionale) 85100 Potenza

Tel.: 0971.274564- Fax 0971.447102

Email: [difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)

Sito web: [www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863](http://www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863)

**Campania** - Difensore civico: Francesco Bianco

Sede: Centro Direzionale Isola F/8 80143 Napoli

Tel: 081/7783800 –

Email: [dif.civico@consiglio.regione.campania.it](mailto:dif.civico@consiglio.regione.campania.it)

**Lazio** - Difensore civico: Felice Maria Filocamo

Sede: via Giorgione 18 – 00147 Roma

Tel: 06/59606656-2014 Fax: 06/65932015

Email: [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)

Sito web: [www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/argomento.php?vms=111&vmf=20#UzACT6h5P54](http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/argomento.php?vms=111&vmf=20#UzACT6h5P54)

**Liguria** - Difensore civico: Francesco Lalla

Sede: via delle Brigate Partigiane 2 - settimo piano - 16121 Genova

Tel: 010.565.384 Fax: 010/540877

Email: difensore.civico@regione.liguria.it

Sito web: [www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/difensore-civico/ambiti-dintervento.html](http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/difensore-civico/ambiti-dintervento.html)

**Lombardia** - Difensore civico: Donato Giordano

Sede: via Filzi 22 – 20124 Milano

Tel: 02/67482465/467 Fax: 02/67482487

Email: info@difensorecivico.lombardia.it

Sito web: [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

**Marche** - Difensore civico: Italo Tanoni

Sede: Piazza Cavour 23 - 60121 Ancona

Tel.: 071.2298483 fax: 071/2298264

Email: difensore.civico@regione.marche.it

Sito web: [www.ombudsman.marche.it](http://www.ombudsman.marche.it)

**Piemonte** - Difensore civico: Antonio Caputo

Sede: Via Dellala 8 10121 Torino

Tel: 011/5757387 Fax: 011/5757386

Email: difensore.civico@cr.piemonte.it

Sito web: [www.consiglioregionale.piemonte.it/cms/organismi/difensore-civico.html](http://www.consiglioregionale.piemonte.it/cms/organismi/difensore-civico.html)

**Sardegna** - Difensore civico: Felicetto Contu

Sede. Via Roma 25 09125 Cagliari

Tel: 070 – 673003 fax: 070 – 673003

Email: difensorecivico@consregsardegna.it

Sito web: [consiglio.regione.sardegna.it/difciv00.asp](http://consiglio.regione.sardegna.it/difciv00.asp)

**Toscana** - Difensore civico: Lucia Franchini

Sede: Via De Pucci 4 50122 Firenze

Tel: 055/2387860 fax: 055/210230

Email: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

Sito web: [www.difensorecivicotoscana.it](http://www.difensorecivicotoscana.it)

**Valle d'Aosta** - Difensore civico: Enrico Formento Dojot

Sede.: via Festaz, 52 - 11100 Aosta

Tel: 0165-238868 fax: 0165-32690

Email: difensore.civico@consiglio.vda.it

Sito web: [www.consiglio.regione.vda.it/difensore\\_civico/difensore\\_civico\\_i.asp](http://www.consiglio.regione.vda.it/difensore_civico/difensore_civico_i.asp)

**Veneto** - Difensore civico: Roberto Pellegrini

Sede: Via Della Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre (VE)

Tel: 041/2383411 Fax: 041/5042372

Email: [difensorecivico.veneto@legalmail.it](mailto:difensorecivico.veneto@legalmail.it)

Sito web: [www.consiglioveneto.it/crvportal/index.jsp](http://www.consiglioveneto.it/crvportal/index.jsp)

**Provincia Autonoma di Bolzano** - Difensore civico: Burgi Volgger

Sede: Via Cavour 23 39100 Bolzano

Tel: 0471 301155 fax. 0471 981229

Email: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)

Sito web: [www.difesacivica-bz.org](http://www.difesacivica-bz.org)

**Provincia Autonoma di Trento** - Difensore civico: Raffaello Sampaolesi

Sede: Via Gazzoletti 2 38122 Trento

Tel: 0461 213201 Fax 0461 213206

Email: [difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it)

Sito web: [www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore\\_civico.it.asp](http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp)

Attività di elaborazione testi e ricerca a cura di  
Gianluca Gardini, Difensore civico – Regione Emilia-Romagna  
Angelo Baratelli  
Ilario Fanciullo

Progetto grafico ed impaginazione  
Anna Maria Zocca

Progetto e realizzazione copertina  
Federica Grilli

Stampa  
Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

Marzo 2014

Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna  
Servizio Istituti di Garanzia  
Difensore civico  
Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna

[www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/difensore civico](http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/difensore-civico)