

6 APPENDICE STATISTICA SULLA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE

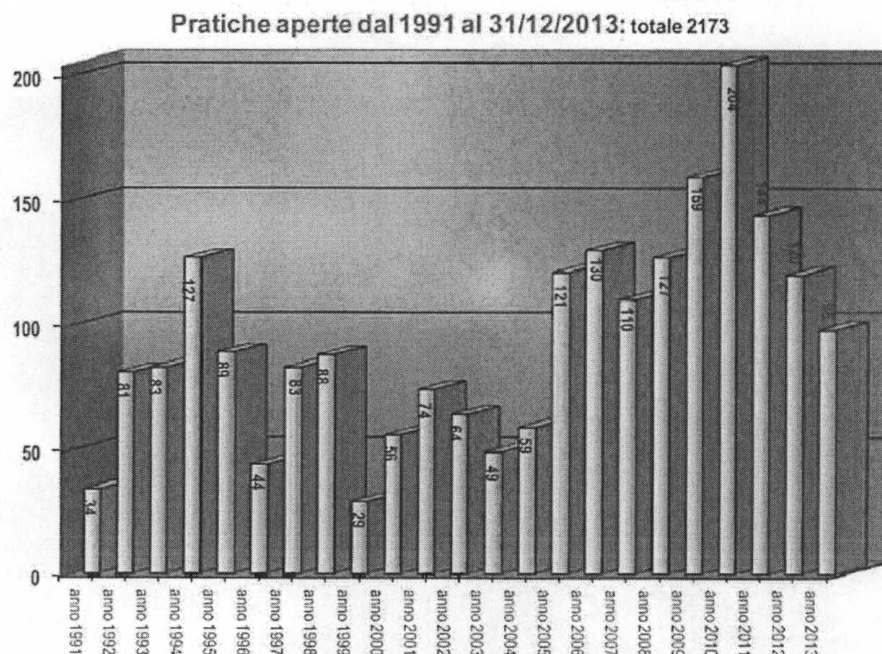
In questa materia il Difensore civico ha aperto, fino al 31/12/2013, 2173 pratiche, distribuite per anno e per disciplina nella tabella che segue.

Pratiche aperte per anno e per tipologia dal 1991 al 2013

Totale 2173 pratiche

Disciplina	1991-2002	anno 2003	anno 2004	anno 2005	anno 2006	anno 2007	anno 2008	anno 2009	anno 2010	anno 2011	anno 2012	anno 2013
Anatomia Patologica	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anestesi e Rianimazione	18	0	1	3	1	2	2	4	2	1	1	1
Cardiochirurgia	10	0	0	1	1	0	5	0	0	0		1
Cardiologia	15	0	0	4	4	0	3	2	0	3	7	0
Chirurgia generale	130	4	7	14	17	13	9	8	14	7	11	5
Chirurgia maxillo facciale	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Chirurgia Vascolare	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Dermatologia	5	0	0	2	4	2	1	2	1	1	1	2
Ematologia	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0		0
Endocrinologia	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1
Fisioterapia	9	1	1	1	0	1	0	0	0	1		0
Gastroenterologia	7	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0
Malattie Infettive	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Medicina Generale	108	15	13	33	21	22	24	38	62	32	6	19
Medicina di Base	24	3	1	3	6	1	2	3	2	2	2	4
Neurochirurgia	10	0	1	1	0	4	1	1	0	1	2	2
Neurologia	7	0	1	0	0	0	0	2	1	1	4	2
Oculistica	24	2	4	1	6	1	2	4	7	11	5	0
Odontoiatria	21	1	1	1	0	5	3	8	5	6	6	2
Oncologia	25	2	4	8	11	2	10	8	15	7	2	4
Otorinolaringoiatria	10	4	1	3	1	3	1	2	5	6	1	2
Ostetricia e Ginecologia	96	4	4	8	9	8	7	6	9	14	7	5
Ortopedia	162	3	11	19	16	25	18	36	18	11	15	6
Neonatologia	2	0	0	0	0	1	2	4	3	4	3	2
Pneumologia	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Pronto Soccorso	73	0	1	5	8	5	8	4	4	5	6	17
Psichiatria	4	0	1	1	3	0	3	1	1	1	1	2
Radiagnostica	25	3	2	3	8	6	6	9	23	12	13	10
Radioterapia	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0		0
Urologia	23	1	1	1	7	5	1	3	5	1	5	2
Infermieristica ed altro	7	6	2	9	7	4	17	13	27	15	21	9
Totale	852	49	59	121	130	110	127	159	204	144	120	98

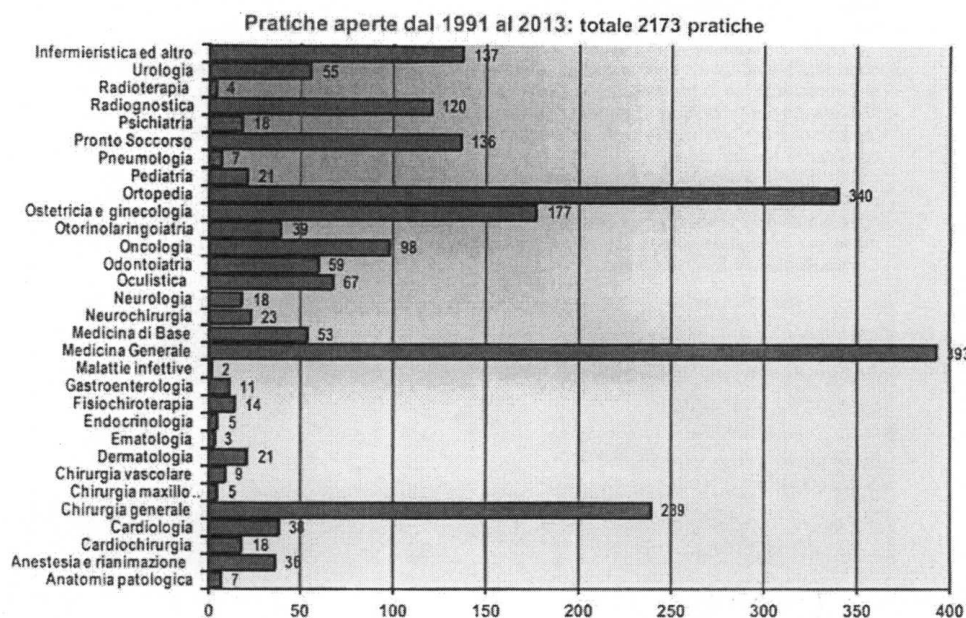
Al fine di poter rendere più leggibile la statistica si sono aggregate le annate dal 1991 al 2002.



Il grafico sopra riporta l'andamento per anno: non dato significativo dell'effettiva conflittualità, dal momento che l'andamento delle istanze riflette ancora le istanze indirizzate direttamente all'ufficio da parte dell'utenza, dal momento che ancora non tutte le ASL e le Aziende Ospedaliere ossevano la L.R. 19/2009. L'aumento delle pratiche a partire dal 2005, risente dell'avvio dell'applicazione della D.G.R.T. 462/2004, ma anche dell'attività di promozione mirata anche sulla sanità nel 2008. Dal 2008 si nota un lieve rialzo delle istanze, frutto sia di un più sistematico invio da parte delle Aziende Sanitarie, ma anche di un più diffuso accesso all'ufficio da parte dell'utenza. Il calo dal 2011 è legato sia alla circostanza che nel corso del 2010 sono stati fatti invii di casistica massicci da parte di Aziende che non si erano precedentemente adeguate alla normativa, sia al fatto che comunque la circostanza che sia entrata a regime la gestione diretta del contenzioso ha fatto sì che molte Aziende abbiano risolto direttamente le segnalazioni di presunta responsabilità professionale, laddove apparissero fondate.

Il grafico alla pagina successiva sopra mostra l'andamento per della casistica per tipologia. Si torna ad osservare che pur non avendo il Difensore civico tutta la casistica relativa al contenzioso è interessante rilevare che le aree di maggior criticità riflettono la casistica degli Osservatori Medico Legali sul Contenzioso delle Aziende Sanitarie e che negli ultimi anni si cerca di far riferimento alla tipologia del comportamento contestato, quindi, più che al reparto ospedaliero o al servizio ove si è verificato il danno lamentato dall'utente si cerca di far riferimento alla tipologia di errore. Ciò anche perché il sistema statistico dell'ufficio consente di identificare la struttura e l'unità operativa, identificazione che sarà ancora più precisa con la prossima adozione del sistema informativo per la gestione dei reclami. Dunque, la mancata somministrazione di un farmaco in un reparto chirurgico viene quindi classificata sotto la voce "medica" e non "chirurgica".

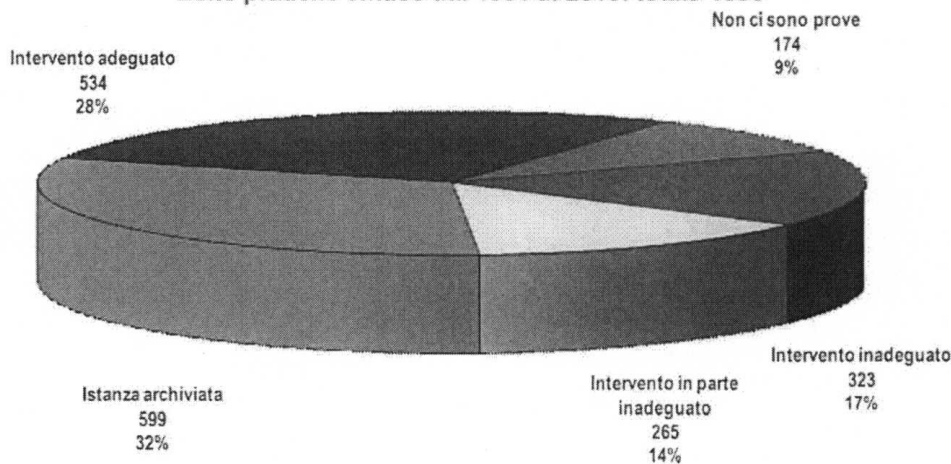
È interessante evidenziare l'andamento per settore sia confermato dal dato delle segnalazioni tecnico professionali che pervengono al Difensore civico dalle Aziende Sanitarie a partire dal 2005 e come rispetto ai dati del contenzioso tecnico professionale la casistica del difensore civico comprenda anche quella relativa ai comportamenti dei Medici di Medicina Generale.



Sul totale di 1895 pratiche chiuse dal 1991 al 2013, il grafico che segue evidenzia il tipo di indicazioni fornite all'utenza circa il riscontro di incongruità nel comportamento dei sanitari. Il potenziale abbattimento del contenzioso è evidente se si considera che i casi in cui risulta un'incongruità parziale o totale dell'intervento medico sono rispettivamente il 17% e il 14%.

Da notare che oggi il dato relativo alle istanze archiviate comprende anche i casi in cui la pratica è stata trasmessa al Difensore civico dall'Azienda Sanitaria e l'utente non ha ritenuto opportuno chiedere ulteriori approfondimenti perché già soddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda. Poiché ai sensi della normativa al Difensore civico pervengono tutte le istanze in materia tecnico professionale, quindi non solo quelle degli utenti che si rivolgono direttamente all'ufficio, il numero delle istanze archiviate è destinato a salire, perché solo una minoranza

Esito pratiche chiuse dal 1991 al 2013: totale 1895



degli utenti che presenta direttamente la protesta all'URP si dichiara insoddisfatta della risposta ricevuta

Nelle 51 pratiche concluse sul 2012, per alcune pratiche in cui l'intervento era stato considerato inadeguato si è consigliato di approfondire nelle sedi opportune, l'utente ha chiesto al Difensore civico di assistere nella gestione della procedura risarcitoria, in altri casi l'Azienda si è attivata per rimborsare l'utente o rinunciare alle proprie pretese nei confronti di quest'ultimo (rimborso ticket e/o richiesta di prestazioni libero professionali) senza bisogno di adire la consulenza medico legale.

Si riporta la tabella sotto per continuità, anche se la circostanza che il Difensore civico possa intervenire nella gestione della procedura risarcitoria comporterà l'esigenza di un suo ripensamento in futuro, con la possibilità di contare su strumenti informatici per analizzare in modo più dettagliato gli esiti, se andrà finalmente in porto il progetto di collaborazione con il Centro Regionale Rischio Clinico.

Adeguatezza dell'intervento	Opportunità dell'azione legale		
	No	Si	Totale
Intervento adeguato	522	12	534
Non ci sono prove	153	21	174
Intervento inadeguato	87	236	323
Intervento in parte inadeguato	176	89	265
Istanza archiviata	599		599
Totale	1537	358	1895

7 COORDINAMENTO NAZIONALE

Dal 1994 funziona 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.

La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Il Coordinamento della Conferenza nazionale ha sede a Roma presso la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea Consigli regionali e delle Province autonome. Opera attraverso la Segreteria di un Difensore civico di volta in volta eletto collegialmente.

Attualmente l'incarico di Presidente della Conferenza nazionale è ricoperto dal Difensore civico della Toscana Dott.ssa Lucia Franchini

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome, quale organismo associativo operante per la concertazione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica, persegue le seguenti finalità:

garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello (statale, regionale, locale), per il rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, trasparenza, equità;

operare per la concreta attuazione dei Trattati e delle disposizioni europee e internazionali sui diritti fondamentali della persona umana;

promuovere la piena affermazione della "Carta Europea dei diritti fondamentali" e delle risoluzioni (Unione Europea, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, ecc.) in materia di indipendenza e autonomia della tutela non giurisdizionale dei diritti umani, civili, politici, economici, sociali e culturali;

sviluppare le relazioni con il Mediatore Europeo e gli Ombudsman dell'Unione, attraverso una rete di collegamenti aperti alle realtà dell'Europa centro orientale;

favorire in ogni regione iniziative di coordinamento con i Difensori civici istituiti da Province, Comuni e Comunità montane, per la diffusione della difesa civica e la crescita degli standard di tutela dei diritti soggettivi e degli interessi diffusi;

sviluppare gli opportuni raccordi con il Parlamento e con il Governo, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni-Autonomie e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;

attivare iniziative di studio e di ricerca, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione, alla giustizia amministrativa e al ruolo della difesa civica istituzionale delle Regioni e degli Enti locali.

Il Presidente del coordinamento interviene anche su mandato del Mediatore Europeo presso gli uffici centrali dello Stato e quelle Regioni ed Enti Locali Italiani privi di un Difensore civico regionale o Locale.

Il Presidente del coordinamento rappresenta la Difesa civica Nazionale Italiana con il Mediatore Europeo e si raccorda con gli altri Difensori civici europei

Riconoscimenti Ufficiali

Legittimazione del Congresso delle Regioni

Il 5 giugno 1992 il Congresso delle Regioni ha riconosciuto il Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome come interlocutore istituzionale. Dalla risoluzione nacque anche un gruppo di lavoro misto Difesa civica rappresentanti del Congresso che avanzò una proposta di norma statutaria sul Difensore civico.

LEGITTIMAZIONE CONGRESSO REGIONI

Mediatore Europeo

In assenza di un Difensore civico Nazionale il mediatore Europeo invita il Coordinatore Regionale agli incontri di coordinamento fra i Difensori civici Nazionali. Inoltre il funzionario di collegamento ha sede presso il coordinatore nazionale.

Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio D'Europa

La Risoluzione 327/2011 e la Raccomandazione 309/2011 oltre al loro rapporto esplicativo, anche grazie al positivo accoglimento delle proposte di emendamento che il Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome ha inviato tramite l'EOI, ha riconosciuto l'importanza generale delle reti di collegamento fra Difensori civici ed il ruolo specifico del Coordinamento in Italia

7.1 Regolamento del Coordinamento dei Difensori Civici Regionali e delle Province Autonome

Art. 1

Composizione

Fanno parte della Conferenza i Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano.

Art. 2

Elezione Presidente

La Conferenza elegge a scrutinio segreto e a maggioranza assoluta dei Difensori civili in carica, un Presidente, con mandato biennale.

Qualora dopo le prime due votazioni non si sia raggiunta la maggioranza di cui al primo comma, il Presidente viene eletto a maggioranza assoluta dei votanti.

Qualora la terza votazione non produca un risultato utile si procede al ballottaggio tra i due candidati che hanno ottenuto il maggior numero di voti.

Nel caso in cui non sia possibile effettuare il ballottaggio, risulta eletto Presidente il candidato che ottiene il maggior numero di voti.

Il Presidente può essere revocato con la stessa maggioranza di cui al primo comma.

La cessazione dalla carica di difensore civico comporta automaticamente la decadenza dalla carica di Presidente.

Entro dieci giorni dalla cessazione del mandato, il Presidente uscente o, in caso di decadenza del Presidente, il Difensore civico più anziano di nomina, convoca la Conferenza per l'elezione del nuovo Presidente.

Alla scadenza del mandato, ogni membro può presentare la propria disponibilità per ricoprire la carica di coordinatore almeno 10 giorni prima della seduta fissata per la votazione.

Art. 3

Funzioni del Presidente

Il Presidente rappresenta la Conferenza e ne promuove e coordina i lavori.

Il Presidente convoca, anche su richiesta di almeno tre Difensori civili, la Conferenza e predispone l'Ordine del Giorno, sulla base delle proposte dei Difensori civili.

Il Presidente può delegare per lo svolgimento di specifici compiti uno o più Difensori civili.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente lo sostituisce il Difensore civico più anziano di nomina.

Art. 4

Riunioni della Conferenza

La Conferenza si riunisce in linea di massima con periodicità bimestrale nella sede della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali o in altra sede di volta in volta determinata.

Alle sedute della Conferenza possono partecipare i dirigenti o i funzionari degli uffici i quali, se specificamente delegati dal rispettivo Difensore civico, hanno diritto di voto.

La delega può essere conferita anche ad un altro Difensore civico con un massimo di una delega per ciascuno.

Tutte le deleghe debbono essere conferite di volta in volta e per iscritto.

Le deleghe non sono ammesse per l'elezione del Presidente.

Art. 5

Validità delle riunioni

La Conferenza è validamente costituita quando sono personalmente presenti la metà più uno dei Difensori civici in carica.

La Conferenza decide a maggioranza dei presenti.

Art. 6

Segreteria

I compiti di segreteria della Conferenza sono svolti, in via ordinaria, dalla struttura del Difensore civico Presidente pro-tempore.

Art. 7

Approvazione premessa

La premessa fa parte integrante e sostanziale del presente Regolamento.

Art. 8

Norma transitoria

In sede di prima applicazione del Regolamento non valgono i termini di cui all'art. 2, comma 7.

Art. 9

Norma Finale

1. Le modifiche al presente Regolamento potranno essere deliberate solo con la maggioranza di cui all'art. 2.1.

APPENDICE

Dichiarazione d'intenti del 1998

La Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano è organismo di valorizzazione del ruolo istituzionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e si propone come sede idonea a realizzare le opportune relazioni con le altre di esperienze nazionali e internazionali. Essa è deputata a:

promuovere e consolidare l'istituto del Difensore civico e l'attività della Difesa Civica in Italia per garantire la tutela non giurisdizionale, in primo luogo nei confronti delle pubbliche amministrazioni, diffusa in tutto il territorio nazionale ed estesa a qualunque persona fisica o giuridica indipendentemente dalla sua nazionalità;

operare per favorire l'accoglimento e l'attuazione effettiva delle disposizioni e degli orientamenti internazionali relativi alla tutela dei diritti fondamentali della persona. A tal fine la Conferenza può attivare gli opportuni collegamenti con gli Organi delle Nazioni Unite che si occupano di tutela e promozione dei diritti umani e con il Consiglio d'Europa, in particolare con la Corte Europea dei Diritti dell'Uomo e con il Congresso Europeo dei Poteri Locali e Regionali d'Europa;

promuovere gli opportuni raccordi con il Médiateur Europeo e con gli altri organismi che ricevono petizioni in materia di tutela

dei diritti presso il Parlamento Europeo, nonché con il Difensore civico nazionale, se e quando costituito;

promuovere, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni e la Conferenza dei Presidenti dei Consigli Regionali e delle Province Autonome di Trento e di Bolzano, gli opportuni raccordi con il Parlamento nazionale e con il Governo;

promuovere azioni di raccordo e di dibattito, con i Difensori civici istituiti per iniziativa degli enti locali;

attivare iniziative di studio e di ricerca e promuovere ogni altra attività utile al raggiungimento delle proprie finalità.

Per il perseguimento delle proprie finalità la Conferenza dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome può avvalersi della collaborazione delle Associazioni Internazionali dell'Ombudsman e di Centri di studio e di ricerca che operano nel campo delle discipline e degli istituti per la tutela dei diritti umani, delle tematiche concernenti la giustizia amministrativa e il funzionamento e l'organizzazione della P.A., nonché dei vari settori della difesa civica.

7.2 Linee Programmatiche

Cari colleghi,

vi scrivo per presentare la mia candidatura a Coordinatore del nostro tavolo nazionale. Mi dispiace di farlo proprio l'ultimo giorno utile rispetto alla scadenza da noi prefissata (20 gennaio), ma ho dovuto prima rispondere a doveri istituzionali legati alla difesa civica regionale particolarmente impegnativi, oltre che a seguire una nuova riorganizzazione del lavoro degli uffici per l'adozione dello stesso software di gestione delle pratiche e comunicazione della Difesa Civica della Regione Lombardia. Preciso naturalmente che queste riflessioni costruiscono un punto di partenza e una prima base di riflessioni, sulla quale sono pronta a confrontarmi con ognuno di voi, per valutare le vostre proposte, le vostre critiche e i vostri suggerimenti.

È in questi giorni che ho finito l'elaborazione delle linee previsionali e programmatiche 2013 con relativo piano finanziario.

Parto proprio da questo documento, consapevole che ognuno di noi, anche se in proporzioni diverse, condivide le stesse difficoltà e nello scrivere mi è stato utile ricordare le nostre discussioni e argomentazioni in merito.

Non temo di accumunarvi in modo improprio alle problematiche poste dalla Regione Toscana quando mi viene chiesto di valorizzare e diffondere in modo più capillare l'azione della difesa civica e nel frattempo mi viene ricordato l'attività di contenimento della spesa del Consiglio Regionale, rafforzata dagli interventi delle manovre finanziarie del Governo.

Inutile sottolineare che i criteri di economicità adottati confliggono con la possibilità di estendere il servizio della difesa civica soprattutto quando si assiste al progressivo depauperamento della rete locale grazie ai dispositivi della Finanziaria 2010: aumentare i presidi sul territorio comporta investimenti sia in ambito di risorse umane, sia in ambito più strettamente finanziario.

La migliore distribuzione dell'attività della difesa civica sul territorio regionale non si manifesta semplicemente con l'istituzione di sportelli più in prossimità del cittadino, ma deve anche prevedere la dislocazione di figure professionalmente competenti a svolgere le funzioni della difesa civica.

In sintesi, oltre alle competenze socio-giuridiche, il difensore civico deve essere capace di esprimere al massimo la funzione di "terzietà" rispetto alla risoluzione dei conflitti, non è cioè rappresentante di alcun gruppo di interesse, né della stessa istituzione che lo ha nominato e della quale acquisisce solo i limiti dettati statutariamente per gli ambiti funzionali. Tale competenza non si acquisisce semplicemente con l'apprendimento teorico, solo la ripetuta applicazione dei principi guida e quindi l'accumulo di esperienza in tale settore può davvero garantire i migliori risultati. Per tale motivo c'è opinione concorde che eliminare gli organi monocratici a livello territoriale significa anche perdere competenze, riproducibili solo dopo lunghi tempi di esercizio.

Ho fatto anche notare che è sempre più difficile il compito di rendere esplicito il rapporto fra la tutela dei diritti e il sistema dei doveri all'interno delle nostre comunità per una migliore coesione sociale e una più favorevole comunicazione bidirezionale tra cittadini e pubbliche amministrazioni. Alla base del problema abbiamo sia la contingente crisi della legittimazione della politica e la conseguente paventata frattura tra società e istituzioni, sia l'accertato impoverimento della popolazione con un crescente divario tra coloro che sono sempre più costretti a comprimere i propri bisogni e coloro che invece non solo non risentono della crisi, ma accumulano nuove ingenti risorse.

Non è nostro compito entrare nel merito di valutazioni politiche ma tutti noi conosciamo il nostro front office nelle fasi di criticità. Il cittadino che, anche quando ci consulta, presenta vari e oscillanti atteggiamenti, dalla diffidenza alla disperazione così come alla richiesta espressa come diritto al quale assolvere senza indugi e dall'altra parte l'amministrazione pubblica o comunque un gestore di servizi pubblici che dovendo fare i conti con le proprie risorse e limitazioni stabilisce criteri di priorità difficili da spiegare a chi comunque esprime il proprio disagio ma che si trova invece avvantaggiato rispetto ad altri che nella graduatoria sono ancor più lesi nei propri bisogni. E che dire di quei referenti istituzionali che per cattiva consuetudine non rispondono alle nostre richieste o lo fanno con sufficienza burocratica?

Scusate per questa lunga prefazione, e che potrebbe sembrare "digressione", rispetto alla presentazione di un programma, ma sono convinta che molte delle questioni che ci sono poste e che dobbiamo affrontare nei nostri rispettivi territori possano trovare supporto e ausilio in un tavolo di coordinamento come il nostro e che, come vi ho premesso, stiamo in qualche modo realizzando.

Si tratta quindi di rafforzare un percorso che già abbiamo tracciato e messo in evidenza: il nostro attuale coordinatore, l'avv. Antonio Caputo, ha, da sempre, in ambito nazionale e internazionale, perseguito come impegni prioritari sia la valorizzazione del nostro Coordinamento come luogo di riconoscimento della Difesa Civica Italiana, sia lo sviluppo dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman e le riflessioni seminariali sui temi e sulle procedure della nostra attività.

Bisogna quindi continuare su questo percorso e premetto subito che dal mio punto di vista non c'è contraddittorietà tra sostenere ancora l'istituzione di un Difensore Civico nazionale e la promozione di un sistema di difesa civica articolata su base regionale. Credo però che per raggiungere questi obiettivi dobbiamo prima rendere più visibile, anche a livello nazionale e quindi ai referenti istituzionali nazionali (Camere e Governo), la necessità di una difesa civica sempre più articolata ed efficace, fornendo a Governo e a Parlamento i riscontri concreti della nostra attività.

Infatti, il sistema tradizionale di tutela dei diritti basato sull'intervento dell'Autorità Giudiziaria è, nella maggior parte dei casi, accessibile solo a seguito della "violazione" di un diritto e comunque l'intero processo è basato su un'ottica del dopo". Tale modalità è particolarmente appropriata quando il conflitto si esprime tra due soggetti posti sullo stesso piano con pari diritti e doveri mentre può mostrare la sua inadeguatezza quando i contendenti sono le Amministrazioni (che hanno quale dovere primario il rispetto delle leggi e dei diritti) ed il cittadino. Inoltre il Difensore Civico non si occupa soltanto di situazioni giuridiche soggettive giurisdizionalmente tutelabili, ma anche di interessi non tutelati, gli interessi di fatto, o superindividuali, interessi collettivi o diffusi, o ancora di interessi non coattivamente tutelabili e per i quali non esiste un soggetto dal quale pretendere la prestazione (i c.d. moral rights).

Deve cioè diventare evidente che a fronte dell'estensione dell'area dei bisogni dei cittadini nelle loro varie vesti (utenti, consumatori, amministrati, elettori) e della conseguente estensione dell'area dei diritti tutelabili, la Difesa Civica rappresenta, insieme ad altri istituti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ad esempio i CORECOM regionali), una risorsa fondamentale per la difesa e la promozione dei diritti e supporto per l'attività legislativa e di governo con risvolti importanti anche

sul piano della prevenzione dei conflitti e quindi con risparmio di "costi" per le stesse amministrazioni centrali e periferiche.

Come possiamo raggiungere questi obiettivi?

Per rafforzare il nostro coordinamento e la sua visibilità possiamo lavorare su più livelli:

Continuare con l'organizzazione di seminari (anche mediante l'utilizzo di conferenze online e scambio di idee e documenti su piattaforme intranet) su tematiche di particolare interesse in ambito nazionale e/o su presentazione di "buone pratiche" da assimilare ed adattare alle diverse realtà territoriali.

Uniformare le procedure mediante un coordinamento non sporadico tra gli stessi uffici della Difesa Civica nei nostri diversi settori di attività individuando volta per volta la Regione capofila per disponibilità, competenza ed interessi specifici e fornendo alla Conferenza dei Presidenti del Consiglio Regionale e alle Regioni, al Parlamento ed al Governo Nazionale e all'opinione pubblica, anche attraverso l'implementazione del sito del Coordinamento, il quadro delle problematiche comuni emergenti in tali settori, delle buone pratiche avviate a livello regionale e delle possibili soluzioni.

Costituzione di un database nazionale dove archiviare e rendere consultabile quelle istanze regionali che hanno rilevanza e applicazione sull'intero territorio nazionale (un esempio attuale può essere l'applicazione dell'ISEE per trasporto pubblico e da qui: ricorso alla Corte Costituzionale della Regione Veneto, L. R. 03 dicembre 2012, n. 38 delle Marche, disposizioni applicative della Toscana, DGR 750/2012)

Per costituire questo database potremmo partecipare, se i colleghi condividono, ad un progetto informatico presso l'Assemblea dei Presidenti dei Consigli Regionali. Il dirigente informatico del Consiglio regionale della Toscana è componente autorevole del gruppo progettuale e, dopo una mia presentazione della problematica, sarebbe disponibile a lavorare per tale obiettivo che condivide pienamente. Senza un vostro consenso e partecipazione non ho sviluppato ulteriormente l'idea ma credo che anche da un punto di vista di costi ci potrebbe già essere una copertura significativa e comunque potremmo rientrare in un progetto nazionale già avviato per finalità informatiche dei Consigli Regionali.

Dobbiamo essere in grado di dare nostri pareri e per questo essere ascoltati dalle commissioni parlamentari competenti o promuovere incontri con le Autorità di riferimento su normative e disposizioni che riguardano i rapporti tra cittadini e pubbliche amministrazioni e servizi pubblici. Sempre a tale proposito, altro esempio di grande attualità e di rilevanza nazionale è la definizione delle competenze sul settore idrico all'Autorità per l'energia. Siamo ormai prossimi al vaglio della tariffa "transitoria" per gli anni 2012-

2013, che non mi pare sia ancora definita. Ma, almeno dalle mie consultazioni con l'autorità idrica regionale, sembra che ci saranno aumenti consistenti tariffari per i cittadini e sembra anche con aggiornamento retroattivo al 2012. Non è certo tutta colpa dell'Autorità, che ha cominciato da poco a lavorare su questo ambito, ma si comprende l'ansia di tutto il settore per la decisione, ma anche le nostre doverose preoccupazioni. Anche perché, ovviamente, quello che avverrà nel periodo "transitorio" darà segnali importanti sul periodo "a regime", ovvero dal 2014 in poi. Il compito a cui si accinge l'Autorità non è banale. Le è stato dato il mandato di far funzionare un sistema idrico che ha grande fame di investimenti dopo un referendum che ha detto "no" al profitto delle imprese del settore.

Il sistema dei protocolli d'intesa e delle convenzioni con Associazioni e Enti locali adottate sui territori potrebbe essere modalità da concretizzare anche a livello nazionale. Dovrebbe per noi essere naturale per contiguità di azioni ad esempio stabilire una convenzione con il coordinamento dei CORECOM regionali. Peraltro abbiamo il collega Roberto Pellegrini che, prima della sua nomina come Difensore Civico del Veneto, ha ricoperto proprio il ruolo di Presidente di tale coordinamento e la sua esperienza come le sue conoscenze possono essere di estrema utilità per sviluppare accordi per azioni comuni ma anche per aiutarci ad avere una visibilità mediatica a livello nazionale, anche usufruendo di partecipazione a finanziamenti europei avvalendoci della collaborazione del Centro dei Diritti Umani dell'Università di Padova, dell'EOI (superfluo ricordare che abbiamo al nostro tavolo la Presidente dell'Istituto Europeo degli Ombudsmen, Difensore Civico della provincia di Bolzano, Dott.ssa Burgi Volgger) e dello stesso Mediatore Europeo, Prof. P. Nikiforos Diamandouros

La possibilità di partecipare anche come Istituto Italiano Ombudsmen a progetti europei (ad es. in aprile è prevista una nuova call presso la Commissione Europea per i diritti umani) è ambito da considerare sempre potendo trovare sostegno presso i nostri interlocutori già precedentemente richiamati

Per una migliore comunicazione tra le nostre realtà ma anche per poter far accedere il cittadino ai nostri servizi indipendentemente dalla sua stanzialità dovremmo progressivamente pensare di uniformare i nostri sistemi di gestione informatica e di comunicazione delle attività regionali. Mi piacerebbe poter permettere, con semplice accesso informatico, ad un cittadino residente, ad esempio, in Toscana di fare istanza diretta presso la Difesa civica di un'altra Regione per questione attinente a quelle competenze regionali. Ossia migliorare il dialogo e la comunicazione con i cittadini, grazie all'attivazione di un canale digitale immediato, trasparente, sempre disponibile e aggiornato in tempo reale, tramite il quale il cittadino può prendere visione e commentare in tempo reale le risposte che gli

Enti hanno fornito al Difensore civico sulla sua pratica, senza bisogno di aspettare che gli sia trasmessa la risposta in cartaceo dal Difensore civico.

Per tale motivo, fra l'altro, abbiamo deciso in Toscana, come già altri colleghi regionali hanno fatto, di adottare il software prodotto dalla Difesa Civica della Lombardia, Di.As.Pro, che si caratterizza come workflow documentale per una migliore e più economica gestione dei processi, per una loro trasparenza immediata sulla base di accreditati accessi online, per una progressiva dematerializzazione dei documenti tanto da permettere nel tempo la sostituzione degli archivi cartacei con quelli telematici. Pur salvaguardando le autonomie delle singole Regioni, potremmo comunque cominciare a riflettere su questa opportunità a livello informatico, che la Difesa Civica della Lombardia offre gratuitamente a tutti noi.

Il programma è già stato adottato anche dalla Regione Abruzzo. L'uso dello stesso gestionale potrebbe consentire agli uffici di confrontare in concreto la propria attività e facilitare l'estrapolazione di casistica di rilievo nazionale.

È chiaro che per attuare un programma come quello adesso delineato, considerando che le nostre fonti finanziarie, nel caso migliore, saranno stabili nel tempo, condivisione e lavoro di gruppo sono necessari con un apporto misurato sulle risorse a disposizione dei singoli presidi, consapevoli che possiamo raggiungere i nostri obiettivi solo con un cammino graduale nei tempi e con una partecipazione collettiva. D'altra parte, come ho già detto, almeno per quello di cui sono testimone diretta (e quindi questi ultimi due anni), il nostro coordinamento ha già lavorato in tal senso, ha dato vita a progetti delineati precedentemente e il compito attuale è quello di incrementare queste iniziative, rendere più forte la nostra presenza in sede nazionale, acquisire maggiore visibilità (e si fa mostrando il nostro lavoro e stabilendo convenzioni), organizzare un coordinamento con compiti diversificati sulla base delle disponibilità e competenze regionali.

Il coordinatore potrà avere, considerando momento per momento, funzioni di rappresentanza ma soprattutto dovrà porsi al servizio e all'ascolto delle singole esigenze per poi proporre soluzioni orchestrate, ma non credo davvero di affermare niente di nuovo: fa parte della nostra esperienza.

Ringrazio i colleghi per il tempo che vorranno dedicare a queste mie semplici riflessioni e spero di poter ricevere osservazioni in merito.

Firenze, 20 gennaio 2013

8 CONVENZIONI CON UNCEM

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

Uncem Toscana, con sede in Firenze, Via Cavour 15,
rappresentata dal dott. Oreste Giurlani in qualità di Presidente

E

DIFENSORE CIVICO REGIONALE DELLA TOSCANA - con
sede in Firenze. Via De' Pucci 4, in persona della dott.ssa Lucia
Franchini

PER

La diffusione dei servizi riferibili all'azione del Difensore
Civico Regionale della Toscana attraverso il supporto dei punti

ECCO FATTO

PREMESSO CHE

La LR n. 68 del 27 dicembre 2011 "Norme sul sistema delle autonomie locali", all'articolo 92 "Iniziative per garantire i servizi di prossimità", afferma che "la Regione favorisce le iniziative delle unioni di comuni volte al mantenimento e alla diffusione di servizi di prossimità in territori interessati da fenomeni di carenza o rarefazione dei servizi medesimi", sottolineando che "nei territori caratterizzati da rischi di marginalità economica e sociale, i comuni, singoli o associati, possono costituire centri multifunzionali, nei quali concentrare lo svolgimento di più attività e servizi, in particolare di servizi di prossimità nel rispetto della vigente normativa che disciplina detti servizi";

Il Programma Regionale di Sviluppo 2011-2015 (PRS), adottato con risoluzione del Consiglio Regionale n. 49 del 29 giugno 2011, al paragrafo "Le politiche integrate per i territori montani della Toscana", sottolinea fra gli obiettivi e le priorità lo sviluppo di azioni che favoriscano la permanenza e la capitalizzazione delle risorse presenti nei territori e permettano di alleviare il disagio del vivere in montagna, garantendo servizi efficienti alla persona, l'accessibilità dei territori e il mantenimento e la funzionalità dei servizi pubblici locali e inoltre, in relazione alle Politiche per la società dell'informazione e della conoscenza specifica che particolare attenzione sarà rivolta ad includere in tali processi le realtà di più piccole dimensioni e proprio per questo a maggior rischio di marginalizzazione, vista la minore disponibilità di risorse sia umane che finanziarie. Prevedendo azioni di accompagnamento rivolte alla formazione, all'informazione e

all'animazione sul territorio per la cui attuazione sarà importante il ruolo svolto dalle associazioni rappresentative degli enti locali;

La proposta di Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale (PSSIR) 2012 - 2015, approvata dalla Giunta Regionale in data 19/12/2011 prevede il potenziamento del progetto PASS (Punti di Accesso Assistito ai Servizi on-line), attraverso una sua specifica declinazione per le aree montane e insulari, con la creazione di veri e propri punti di erogazione dei servizi di prossimità collegati anche a servizi non prettamente sanitari;

La Regione Toscana opera al fine di realizzare il pieno sviluppo della persona e dei principi di libertà, giustizia, uguaglianza, solidarietà, rispetto della dignità personale e dei diritti umani;

La Regione Toscana sostiene i principi di sussidiarietà sociale e istituzionale; opera per l'integrazione delle politiche con le autonomie locali; riconosce e favorisce le formazioni sociali e il loro libero sviluppo. (art. 3 dello Statuto);

Tra gli organi della Regione Toscana, il difensore civico, realizza detti principi non soltanto assicurando a tutti la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione e svolgendo le altre funzioni stabilite dalla legge, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza ed equità, ma anche assistendo, affiancando e supportando i soggetti che versano in condizione di particolare disagio sociale dipendente da ragioni economiche, culturali e di integrazione sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione e in particolare nei procedimenti amministrativi cui sono interessati. (art.2 e 13 della legge regionale toscana 19/2009);

RILEVATO CHE

UNCEM Toscana è l'ente rappresentativo dei Comuni, delle Comunità e delle Unioni Montane in Toscana e ha sviluppato la propria azione di rappresentanza degli Enti associati sulla base delle finalità determinate dal proprio Statuto, agendo in modo da concorrere alla promozione dello sviluppo dei territori montani sotto il profilo sociale, economico, territoriale e ambientale;

i comuni, le comunità montane e le unioni speciali dei comuni delle zone montane, rappresentate da UNCEM Toscana, presentano problematiche simili per l'esercizio della propria funzione istituzionale, dettate dalla particolare condizione geografica che talvolta ne determina oggettive condizioni di svantaggio per i cittadini, anche per l'esercizio dei loro diritti in materia sanitaria e di cittadinanza sociale;