

- c) gestori di pubblici servizi e soggetti che esercitano attività di pubblico interesse a livello regionale e delle Province autonome;
 - d) Uffici periferici delle amministrazioni dello Stato, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.
4. Le Regioni e le Province Autonome:
- a) provvedono con legge all'istituzione del Difensore civico e stabiliscono le modalità di nomina, l'indennità, la durata in carica, l'organizzazione dell'Ufficio, la copertura finanziaria, i requisiti, le cause di ineleggibilità e di incompatibilità, tenendo conto, per quanto applicabile, delle disposizioni dettate con riguardo al Difensore civico nazionale;
 - b) definiscono, d'intesa con gli enti locali, le modalità di esercizio delle funzioni della Difesa civica a livello territoriale, anche prevedendo l'apertura di uffici decentrati presso i Comuni.
5. I Difensori civici delle Città Metropolitane svolgono le proprie funzioni nei confronti degli Enti di riferimento nonché di enti ed aziende dagli stessi dipendenti o comunque collegati. Le Città Metropolitane provvedono con proprie delibere all'istituzione del Difensore civico in conformità con quanto previsto nel comma 4.
6. Il Difensore civico nazionale, i Difensori civici Regionali e delle Province Autonome di Trento e di Bolzano e i Difensori civici delle Città Metropolitane si raccordano tra di loro e con gli Uffici del Mediatore dell'Unione Europea e con la rete europea ed internazionale della difesa civica. Predispongono, entro il termine stabilito dai rispettivi ordinamenti, una relazione per illustrare l'attività svolta, i risultati conseguiti e i rimedi organizzativi e normativi suggeriti e la illustrano agli organismi parlamentari o consiliari di riferimento.
7. E' istituito il Coordinamento della Difesa civica del quale sono membri di diritto il Difensore civico Nazionale, i Difensori civici regionali e delle Province Autonome e i Difensori civici delle Città Metropolitane. Il Coordinamento dispone in merito alle modalità del proprio funzionamento.

Art. 4. Istanza al Difensore civico

1. Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto di chiedere, senza formalità, l'intervento del Difensore civico per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti di atti, provvedimenti o comportamenti della pubblica amministrazione e dei gestori di servizi pubblici.
2. Qualora un'istanza sia stata trasmessa ad un Ufficio di difesa civica non competente per territorio, è onere di quest'ultimo trasmetterla tempestivamente all'Ufficio di difesa civica competente, informandone il richiedente e senza ulteriori adempimenti procedurali a carico di quest'ultimo.
3. In ogni atto o provvedimento di competenza della pubblica amministrazione o di gestori di pubblici servizi notificato al destinatario è espressamente indicata la possibilità di rivolgere istanza al Difensore civico.

Art. 5 Poteri

1. Il Difensore civico interviene su istanza di parte o di propria iniziativa in riferimento a qualsiasi problema inerente l'ambito della propria competenza.
2. Il Difensore civico, nell'esercizio delle sue funzioni, ha il potere di:
 - a) prendere visione ed ottenere copia di tutti gli atti e i documenti necessari all'esercizio del proprio mandato, senza le limitazioni connesse al segreto di ufficio, anche nel caso in cui si tratti di documenti sottratti per legge o per regolamento all'accesso. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie delle quali sia venuto a conoscenza in ragione del proprio ufficio e che, in base alla legge, sono escluse dal diritto di accesso o comunque soggette a segreto, a divieto di divulgazione ovvero - anche in riferimento ai diritti dei controinteressati - a preventiva valutazione dell'amministrazione competente, cui deve essere subordinata la visione o il rilascio di copie;
 - b) compiere sopralluoghi finalizzati ad una migliore valutazione della questione oggetto di esame e accedere a qualsiasi sede o ufficio dei soggetti destinatari degli interventi;
 - c) convocare il responsabile del procedimento o i dirigenti delle strutture amministrative per procedere ad un esame congiunto della questione oggetto di intervento. In tali casi è fatto obbligo ai soggetti convocati di rendersi disponibili per l'incontro con il Difensore civico;
 - d) chiedere l'attivazione del procedimento disciplinare in caso di mancata collaborazione da parte dei soggetti interpellati ovvero di rifiuto, espresso o tacito, di dar seguito alla convocazione ricevuta. In tal caso il Difensore civico deve essere informato dell'attivazione della procedura disciplinare e dell'esito della stessa;
 - e) informare, a mezzo stampa ovvero utilizzando gli strumenti di comunicazione ritenuti più idonei, circa lo svolgimento della propria attività e per dare notizia sulle problematiche di maggior interesse riscontrate nell'esercizio delle funzioni.
3. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico.
4. Nei casi in cui la legge preveda che il Difensore civico si costituisca parte civile, l'avvio dell'azione penale è comunicato, da parte dell'autorità competente, al Difensore civico competente per territorio con riferimento al luogo ove si svolge il processo penale.
5. Laddove necessario il Difensore civico è assistito in giudizio dall'Avvocatura dell'amministrazione di riferimento ovvero, in alternativa, da funzionari dell'Ufficio in possesso del titolo di avvocato iscritti nell'albo speciale degli avvocati "sezione speciale per i dipendenti pubblici". Per l'assistenza in giudizio è altresì consentito conferire mandato a professionisti esterni all'amministrazione, scelti di concerto tra il Difensore civico e l'Ente di riferimento.

Art. 6 Istruttoria

1. Il Difensore civico invita le amministrazioni o i soggetti interessati a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti considerati utili per la verifica del fondamento dell'istanza ricevuta o comunque al fine di accertare i fatti oggetto dell'iniziativa attivata d'ufficio. A tal fine indirizza suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, ai soggetti destinatari del proprio intervento.
2. Le amministrazioni interpellate sono tenute a rendere note al Difensore civico le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto che fondano l'eventuale non accoglimento, anche parziale, delle richieste da questi formulate.
3. L'azione dinanzi al Difensore civico sospende — a favore del solo proponente l'istanza — i termini di decadenza e di prescrizione delle connesse azioni amministrative o giudiziarie, fatta salva l'azione penale. La sospensione decorre dalla data di protocollo dell'istanza da parte dell'Ufficio del Difensore civico e il termine ricomincia a decorrere dalla conclusione della procedura presso il Difensore civico o, in ogni caso, con il decorso il termine massimo di 60 giorni.
4. Il Difensore civico esamina il fondamento della richiesta ricevuta e, in caso di valutazione negativa, comunica all'interessato le ragioni dell'archiviazione della richiesta stessa.
5. Esaurita l'istruttoria, il Difensore civico formalizza le proprie conclusioni. Qualora l'amministrazione interpellata ritenga di non poter accogliere, in tutto o in parte, le osservazioni del Difensore civico, fornisce adeguata motivazione in fatto e in diritto. Si applicano le disposizioni di cui agli articoli 2 e 6 della legge n. 241/1990.
6. Il Difensore civico informa gli interessati circa l'andamento dell'istruttoria e sui risultati conseguiti indicando, se necessario, le eventuali ed ulteriori forme di tutela dei diritti e degli interessi azionabili in sede amministrativa o giurisdizionale.

Art. 7 Riservatezza dei dati

1. La comunicazione dei dati ad amministrazione diversa da quella direttamente interessata è limitata ai casi in cui ciò risulti funzionale alla tutela dell'interesse del titolare del dato.
2. Ogni altra comunicazione di tali dati all'esterno dell'amministrazione direttamente interessata è data in forma statistica o, quando sia necessario riferirsi al singolo caso, in forma anonima, limitando al massimo la divulgazione di dati che potrebbero portare all'individuazione del soggetto interessato.

Art. 8 Attività di mediazione

1. Il Difensore civico cerca, per quanto possibile, una soluzione consensuale della questione sottoposta al suo esame. A tal fine può promuovere la conclusione di accordi ai sensi di quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990 n. 241.
2. Al Difensore civico è affidata la funzione di conciliazione per la composizione stragiudiziale delle controversie tra pubbliche amministrazioni e privati nonché tra gestori di servizi pubblici e utenti del servizio stesso.

3. Le parti che partecipano al procedimento di conciliazione possono farsi rappresentare o assistere da un legale di fiducia, munito di apposita procura.
4. Il Difensore civico può attivare intese con i soggetti gestori di servizi pubblici al fine di offrire modalità di soluzione non contenziosa delle controversie e per monitorare attraverso tali meccanismi l'esistenza di problematiche generali la cui soluzione è sottoposta al gestore o all'amministrazione titolare del servizio.
5. Il Difensore civico promuove rapporti di collaborazione e di consultazione con le Associazioni di tutela dei cittadini e utenti e con altre autorità e organismi di garanzia dei diritti e degli interessi, al fine di favorire la realizzazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e di diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

Art. 9 Status giuridico ed economico

1. Lo *status* giuridico e il trattamento economico dei Difensori civici delle Regioni, delle Province Autonome di Trento e di Bolzano e delle Città Metropolitane sono disciplinati dai rispettivi ordinamenti, tenendo conto, per quanto applicabile, di quanto disposto dal capo II con riguardo al Difensore civico nazionale.
2. Il Difensore civico, se è dipendente da una pubblica amministrazione, è collocato in aspettativa senza assegni per l'intera durata del mandato.

Capo II

Istituzione del Difensore civico nazionale

Art. 10 Difensore civico nazionale

1. Il Difensore civico nazionale è nominato con decreto adottato d'intesa dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati tra i cittadini in possesso dei requisiti per l'elezione alla Camera dei deputati dotati di comprovata competenza giuridico-amministrativa e che diano garanzia di imparzialità e di indipendenza. Al Difensore civico nazionale è riconosciuto un trattamento economico complessivo pari a quello previsto per il Presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.
2. Il Difensore civico nazionale resta in carica sette anni e non può essere confermato. Entro i sei mesi precedenti alla scadenza del mandato sono avviate le procedure per la nuova nomina. Il Difensore civico nazionale esercita le sue funzioni fino all'entrata in carica del suo successore.
3. Il Difensore civico nazionale non può esercitare, a pena di decadenza, alcuna attività professionale o di consulenza, nè può essere amministratore o dipendente di soggetti pubblici o privati, nè ricoprire altri uffici pubblici di qualsiasi natura. Se dipendente pubblico è collocato fuori ruolo per l'intera durata del mandato.
4. Al Difensore civico si applicano le cause di ineleggibilità e di incompatibilità previste per i membri della Camera dei Deputati. L'eventuale sopravvenienza di tali cause se non tempestivamente rimosse, determina la revoca dall'incarico con

decreto adottato d'intesa dai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati.

5. Il mandato cessa prima del termine di cui al comma 2 nel caso di dimissioni, morte, impedimento permanente, decadenza e revoca per gravi motivi.
6. Il Difensore civico nazionale è membro di diritto della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi a norma dell'articolo 27 della legge 7 agosto 1990, n. 241, come modificato dall'articolo 15 della presente legge.

Art. 11 Risorse umane, strumentali e sede

1. Per lo svolgimento delle funzioni assegnate, il Difensore civico Nazionale si avvale di un apposito Ufficio. I Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati, d'intesa tra loro, mettono a disposizione dell'Ufficio locali da destinare a sede del medesimo e le necessarie risorse strumentali.
2. Il personale dell'Ufficio è composto da:
 - a) personale assunto dall'Ufficio attraverso pubblico concorso con contratto di lavoro a tempo indeterminato;
 - b) personale delle amministrazioni del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati, nonché di amministrazioni pubbliche o di diritto pubblico, collocato fuori ruolo;
 - c) personale selezionato attraverso procedure comparative pubbliche, per lo svolgimento di incarichi a tempo determinato, di durata non superiore a tre anni, rinnovabili per una sola volta.
3. Il collocamento fuori ruolo del personale delle amministrazioni pubbliche o di diritto pubblico richiesto dall'Ufficio è obbligatorio e viene disposto, secondo le procedure degli ordinamenti di appartenenza, anche in deroga ai limiti temporali, numerici e di ogni altra natura eventualmente previsti dai medesimi ordinamenti. L'Ufficio può restituire alle amministrazioni di appartenenza il personale proveniente dalle amministrazioni delle Camere e dalle amministrazioni pubbliche o di diritto pubblico. La cessazione del collocamento fuori ruolo del personale delle amministrazioni delle Camere è subordinata all'assenso dell'Ufficio.

Art. 12 Dotazione finanziaria

1. A decorrere dall'anno 2016, è autorizzata la spesa di 1 milione di euro in favore di ciascuna Camera da destinare alle spese necessarie al funzionamento dell'Ufficio. La dotazione finanziaria di cui al presente comma può essere rideterminata esclusivamente con la legge di bilancio e deve risultare in ogni caso sufficiente ad assicurare l'efficace esercizio delle funzioni di cui alla presente legge.
2. Agli oneri derivanti dal comma 1, pari a 2 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2016, si provvede mediante corrispondente riduzione delle proiezioni, per l'anno medesimo, dello stanziamento del fondo speciale di parte corrente iscritto, ai fini del bilancio triennale 2015-2017, nell'ambito del programma

«Fondi di riserva e speciali» della missione «Fondi da ripartire» dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze per l'anno 2015.

3. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

Art. 13 Relazione sull'attività svolta

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il Difensore civico nazionale invia ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente con la quale rappresenta le problematiche esaminate, le disfunzioni riscontrate, i rimedi normativi o organizzativi ritenuti utili e i risultati conseguiti.
2. In ogni momento può presentare relazioni di carattere o interesse settoriale, anche al fine di sollecitare l'iniziativa legislativa da parte del Parlamento.

Capo III

Norme transitorie e finali

Art. 14 Attività del Coordinamento dei difensori civici regionali

1. Fino all'istituzione del Difensore civico nazionale il Presidente del Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province autonome esercita, secondo canoni di sussidiarietà e di prossimità, le attività di tutela nei confronti delle Istituzioni centrali dello Stato, delle concessionarie di servizi pubblici e di ogni altro Ente Pubblico operante a livello nazionale. Interviene inoltre per la tutela delle persone residenti in territori privi di difensore civico.

Art. 15 Modifiche alla legge 7 agosto 1990, n. 241

1. Alla legge 7 agosto 1990, n. 241 sono apportate le seguenti modificazioni:
 - a) all'articolo 2, è aggiunto, in fine, il seguente comma:

"9-*sexies*. Su istanza del titolare dell'interesse, Il Difensore civico competente vigila sull'attuazione degli adempimenti previsti nei commi precedenti e interviene per garantire la tempestiva conclusione del procedimento. Al titolare del potere sostitutivo e al responsabile del procedimento è fatto obbligo di fornire motivato riscontro alle richieste del Difensore civico";
 - b) all'articolo 3, comma 4, sono aggiunte, in fine, le parole: "e il Difensore civico competente al quale è possibile presentare istanza di assistenza";
 - c) all'articolo 6, comma 1, è aggiunta, in fine, la seguente lettera:

"e-*bis*) è tenuto a fornire motivato riscontro alle richieste formalizzate dal Difensore civico. La violazione di tale obbligo costituisce elemento di valutazione ai fini dell'attribuzione del premio di produttività. A tal fine, il Difensore civico può chiedere alle amministrazioni interpellate di dar conto

della valutazione dei dipendenti che hanno violato il suddetto obbligo di risposta”;

d) all'articolo 25, il comma 4 è sostituito dai seguenti:

“4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale, ovvero chiedere nello stesso termine al Difensore civico competente per ambito territoriale che sia riesaminata la suddetta determinazione nei confronti degli atti:

- a) dei Comuni, delle Province, delle Città Metropolitane e delle Regioni nonché di enti ed aziende dagli stessi dipendenti o comunque collegati;
- b) delle Amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle Aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale.

4-bis. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali dello Stato la richiesta è inoltrata alla Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 e all'Amministrazione interessata.

4-ter. Il Difensore civico e la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico o alla Commissione, il termine per la presentazione del ricorso al tribunale amministrativo regionale decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, provvede la Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione.”;

- e) all'articolo 27, comma 2, il secondo periodo le parole: "E' membro di diritto" sono sostituite dalle seguenti: "Sono membri di diritto della Commissione il Difensore civico nazionale e".

Art. 16 Modifiche al decreto legislativo 15 marzo 2013, n. 33

1. All'articolo 5 del decreto legislativo 15 marzo 2013, n. 33, sono apportate le seguenti modificazioni:
- b) al comma 4, dopo le parole: "il richiedente può" sono inserite le seguenti: "presentare istanza al Difensore civico competente ovvero";
 - c) dopo il comma 4 è inserito il seguente:
"4-*bis*. Il Difensore civico segnala al responsabile della trasparenza la violazione dell'obbligo di pubblicazione, informandone contestualmente il richiedente. Il responsabile della trasparenza provvede alla pubblicazione sul sito istituzionale del dato o del documento o informazione, salvo che, entro 30 giorni dal ricevimento della predetta segnalazione, confermi motivatamente il diniego o il differimento. L'inottemperanza, da parte del responsabile della trasparenza, a fronte della segnalazione del Difensore civico, comporta l'attivazione di un procedimento disciplinare a carico dello stesso".

Art. 17 Abrogazione di norme

1. Sono abrogati:
- a) l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, e successive modificazioni;
 - b) l'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, è abrogato.



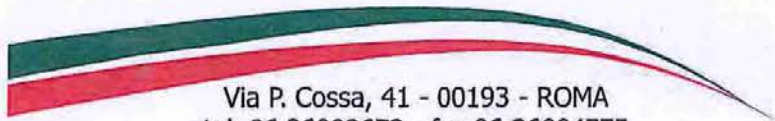
Raccomandazione del Coordinamento dei Difensori Civici Regionali al Governo e al Parlamento per l'istituzione dell'Ombudsman nazionale

Il Coordinamento dei Difensori Civici Regionali auspica con forza che il Governo e il Parlamento colgano l'opportunità della Legge europea, di prossima emanazione, per istituire la figura del Difensore civico nazionale, da anni in attesa di essere introdotto nel nostro ordinamento.

Com'è noto l'Italia vanta un triste primato sul punto, essendo l'unico Paese dell'Unione europea a non essersi dotato di un Ombudsman nazionale. Questa lacuna è ancora più grave se si considera che, a partire dalla legge finanziaria del 2010, esigenze di contenimento della spesa pubblica hanno imposto la soppressione dei difensori civici comunali.

La centralità dell'istituto della difesa civica nella garanzia dei diritti dei cittadini è riconosciuta a livello europeo e internazionale, come dimostrano i requisiti fissati per l'adesione all'Unione europea (tra i quali rientra, appunto, la presenza di un Ombudsman nazionale), e i documenti, adottati da Onu e Consiglio d'Europa, che suggeriscono con decisione la creazione di Difensori civici nazionali.

L'adeguamento dell'Italia agli standard minimi di garanzia dei diritti dei cittadini è reso oggi ancor più urgente dalla riforma dell'Agenzia europea Frontex, nella quale si prevede l'obbligo per gli Stati di individuare un organismo interno competente per la ricezione delle denunce riguardanti le lesioni dei diritti fondamentali riconducibili al personale dell'Agenzia.




Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775



Al momento, nell'ordinamento italiano non si ravvisa un soggetto capace di svolgere in modo compiuto e globale questo compito, che, in assenza di una figura di garanzia dotata di competenze a carattere generale per la protezione dei diritti umani, potrebbe essere assegnato- come avvenuto per il monitoraggio dei rimpatri forzati di migranti - al Garante nazionale dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale. Va segnalato che le lesioni dei diritti fondamentali da parte di personale Frontex non riguardano necessariamente persone in situazione di restrizione della libertà personale: se questa è la condizione degli immigrati che si trovano nei centri di accoglienza temporanei, o degli stranieri che devono essere coattivamente reimpatriati, non altrettanto può dirsi dei cittadini di altri stati, residenti nel nostro paese, che si vedono negare un ricongiungimento familiare da personale Frontex, o degli stranieri che si recano per brevi periodi fuori dall'Europa o intendono rientrarvi dopo un breve soggiorno nel proprio paese d'origine, e vedono lesa la propria libertà di circolazione da parte del personale Frontex.

Il ragionamento deve essere ribaltato: la competenza alla ricezione delle denunce nell'ambito del sistema Frontex non deve essere forzatamente ricondotto ai compiti esercitati da un'Autorità settoriale, che si occupa per definizione solo di persone detenute o private della libertà personale, in ragione della perdurante assenza di una figura di garanzia generalista, ma occorre dare vita ad un Difensore civico (o Ombudsman nazionale) che tra le proprie funzioni peculiari e caratterizzanti annoveri l'attività di tutela dei diritti individuali a tutto campo, compresi quelli dei soggetti che subiscono una lesione dall'implementazione del sistema Frontex.


Solamente un Ombudsman nazionale, connotato da indipendenza e da un ampio campo visivo e di intervento, è in grado di offrire una tutela dei diritti degli individui analoga a quella che, ormai da decenni, è assicurata negli altri Stati europei.



Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775



L'adeguamento dell'ordinamento italiano alla legislazione europea deve pertanto diventare un'occasione per ripensare i rapporti tra privati e amministrazione, allineare il nostro paese agli standard europei, e valorizzare gli strumenti di tutela non giurisdizionali messi a disposizione dei cittadini italiani e degli stranieri che si trovano nel nostro paese.



Via P. Cossa, 41 - 00193 - ROMA
tel. 06 36003673 - fax 06 36004775



171280019170