

proveniente da 99 detenuti nella casa circondariale di Asti.

Ma la prevalente "moral suasion" esercitata in tal modo, in assenza di una normativa quadro che abbia strutturato e organizzato la funzione, ha solo parzialmente ed episodicamente consentito al cittadino di ottenere un confronto.

Ne è uscita vieppiù rafforzata la necessità di una migliore strutturazione e di un maggior radicamento, sul terreno normativo, delle funzioni di Difesa civica per consentire a chiunque di rivendicare il diritto ad una "buona amministrazione", ad esempio, parzialmente pr egiudicato ove non esiste e non è stata strutturata la funzione; come nel caso dell'opposizione avverso il diniego di accesso, anche tacito, che secondo la legge 7 agosto 1990 n.241, il cittadino può indirizzare al Difensore civico, ove esistente, in alternativa al ricorso giurisdizionale, facoltà sottratta ai cittadini di quelle Regioni che non hanno istituito né nominato il Difensore civico, che in gran numero hanno richiesto l'intervento del Coordinamento italiano dei Difensori civici, lamentando la sottrazione di una fondamentale risorsa di trasparenza, efficace per prevenire il contenzioso giurisdizionale e per migliorare l'azione amministrativa.

### Progetti, Seminari e incontri.

Il Difensore civico ha partecipato a importanti progetti come quello riguardante il "Rimpatrio Volontario Assistito", nell'ambito del programma "Solidarietà e gestione dei flussi migratori", in coordinamento con la Commissione Europea; a seminario organizzato dalla Provincia di Lecce il 9 novembre 2012, ove ha svolto la relazione "La Difesa civica nel nostro ordinamento oggi e domani", ad incontri e seminari in collaborazione con il Mediatore Europeo, della cui Rete istituzionale fa parte, con gli Istituti italiani (del cui Comitato scientifico, sedente presso l'Università di Padova -Centro per i diritti umani Jean Monnet, riconosciuto dall'Unione Europea - è co-Presidente), europeo e latino-americano dell'Ombudsman, con l'Unità di ricerca

"Giorgio La Pira" del C.N.R., presso l'Università La Sapienza di Roma (partecipando nel dicembre 2012, in Campidoglio - Roma, al Seminario sulla cittadinanza, nell'anniversario dell'Editto di Caracalla che concesse la cittadinanza ai sudditi dell'Impero), ove ha svolto la comunicazione "Stranieri e Difesa civica, oggi", di cui si pubblica in appresso un estratto che riassume gli interventi relativi alla problematica dello straniero. L'anno 2012 ha visto un incremento notevole anche dell'attività di promozione della cultura della Difesa civica nei confronti della società civile, mediante il diretto coinvolgimento del Difensore civico in attività, incontri organizzati presso Scuole, Facoltà universitarie, Organizzazioni sindacali, nonché mediante colloqui, tra l'altro, intervenuti con l'Arcivescovo di Torino e, tra l'altro, con la partecipazione a seminario tenutosi il 10 dicembre 2012, riguardante problematiche socio-sanitarie, organizzato dalla Conferenza Episcopale Piemontese, in contraddittorio istituzionale, coordinato dall'Arcivescovo di Torino, Mons. Nosiglia, con l'Assessore alla Sanità della Regione Piemonte, ulteriormente con la partecipazione ad evento seminariale sulla sanità, organizzato dalla Federazione dei pensionati del sindacato C.G.I.L. e a trasmissioni di reti televisive locali e nazionale, dedicate al tema della Difesa civica.

Il 14 maggio 2012 il Difensore Civico ha partecipato al Seminario internazionale del Libro a Torino, ove nel padiglione della Regione Piemonte e' stato presentato il saggio di cui e' autore "Un difensore civico per la repubblica", con una riflessione sull' Istituto dell'Ombudsman mutuata dal diritto romano e dalla scuola del prof. Pierangelo Catalano e dall'umanesimo ciceroniano.

Ogni attività svolta, nel segno della trasparenza e pubblicità propria dell'Organo pubblico, è stata puntualmente pubblicata sul sito istituzionale, rappresentando quest'ultimo, strumento di dialogo proattivo inteso a favorire la migliore conoscenza, una più adeguata e informata utilizzazione del servizio, in

*Il 2012 ha visto un incremento anche dell'attività di promozione della cultura civica in Italia*

una sorta di pedagogia civile intesa a valorizzare la ricerca del “bene comune”, la trasparenza e legalità dell’azione amministrativa.

Sono stati promossi rapporti e attività dell’Ufficio del Difensore civico del Piemonte con la Conferenza delle Assemblee legislative regionali, l’Unione delle Province d’Italia, l’Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, l’Agenzia delle Entrate, Equitalia Nomos, INPS-INPDAP, Authority dell’Energia, della Concorrenza e del Mercato, della Privacy: relazioni tutte finalizzate a concretare lo spazio possibile di una migliore efficienza, qualità, efficacia ed equità, trasparenza e legalità dell’azione delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di servizi pubblici ovvero di pubblica utilità, nei diversi ambiti di competenza, a vantaggio della generalità dei cittadini e utenti attraverso il metodo del dialogo proattivo.

#### Tipologie d’intervento: sintetici cenni

Sintetici cenni relativi a casi di particolare rilievo, trattati dall’Ufficio nel corso del 2012, riassunti nelle statistiche pubblicate in appresso, portano ad evidenziare, per la loro rilevanza nella vita dei cittadini, aziende, enti, e onde suscitare qualità, efficienza ed equità dell’azione delle Pubbliche amministrazioni e dei Gestori di pubblici servizi tenuti a garantire alla società il buon andamento dell’azione amministrativa anche in termini di adeguatezza e proporzionalità, tanto più in tempi di grandi ristrettezze e di sofferenza sociale e personale di vaste fasce della popolazione:

#### *a) per quanto riguarda le tematiche sanitarie ed assistenziali, dei servizi alla persona, di tutela di diritti fondamentali:*

- interventi concernenti la realizzazione del fondamentale “diritto alla continuità” delle prestazioni sanitarie ed assistenziali, previste a favore di anziani non autosufficienti ovvero di persone i cui bisogni sanitari e assistenziali siano assimilabili ad anziano non autosufficiente e persone affette da disabilità psichica;
- interventi riferiti alla funzionalità e

continuità di attività di “Centri diurni” per persone in condizione di disabilità e le prestazioni sanitarie e socio assistenziali in genere;

- interventi svolti a fronte di numerose segnalazioni di problematiche riguardanti criticità nei finanziamenti e risorse finalizzati ad assicurare l’erogazione, da parte di Enti Gestori di servizi socio-assistenziali ed Aziende Sanitarie, di prestazioni socio-sanitarie e sociali previste a favore di anziani non autosufficienti, disabili ovvero di persone i cui bisogni sanitari e assistenziali siano assimilabili ad anziano non autosufficiente;
- interventi riguardanti il Fondo regionale per l’occupazione disabili;
- interventi in favore degli utenti sulla situazione nei locali di Pronto Soccorso degli Ospedali piemontesi;
- interventi attivati a riguardo di specifiche problematiche relative a pazienti affetti da Autismo, Sindrome di Asperger e Disturbi Pervasivi dello Sviluppo in età adulta, segnalati da cittadini residenti sul territorio piemontese;
- interventi relativi a richieste di tutela di diritti fondamentali, da parte di cittadini stranieri, comunitari ed extracomunitari, e di cittadini in situazioni di particolare fragilità sociale (detenuti, disabili psichici), concernenti :
  - riconoscimento della cittadinanza, rapporti di famiglia: diritto al mantenimento e all’istruzione dei figli e doveri correlati dei genitori, detenzione, libertà di circolazione e movimento, salute e assistenza sanitaria, diritti al lavoro, fiscalità, disagio economico emergenze abitative, problematiche relative al rapporto con gli enti gestori e con l’ATC della Provincia di Torino;

#### *b) per quanto riguarda la materia del pubblico impiego e la previdenza sociale:*

- interventi nei confronti di Amministrazioni comunali, riguardanti questioni di coerenza con il principio di imparzialità segnalate da cittadini relative a requisiti (in specie “requisiti speciali” ), individuati in Bando per l’ammissione a procedura concorsuale;
- interventi riferiti a problematiche di

ordine previdenziale e al regime del trattamento di fine rapporto;

*c) per quanto riguarda tematiche fiscali e tributarie:*

- interventi di orientamento in favore di lavoratori e di "esodati";
- interventi in confronto con ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani - , Agenzia delle Entrate, Garante del contribuente, per la semplificazione delle modalità di esazione dei tributi e in specie dell'IMU,
- interventi per garantire trasparenza e diritti dei cittadini, nonché contraddittorio, in ordine a cartelle esattoriali Equitalia e alle relative banche dati e incroci con Enti Locali;

*d) per quanto riguarda tematiche connesse all'esercizio del diritto di accesso documentale, alla partecipazione dei cittadini a procedimenti amministrativi, all'esercizio di poteri sostitutivi :*

- attività di riesame di determinazioni di diniego opposte da Pubbliche Amministrazioni in materia di accesso documentale, ai sensi dell'art.25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n.241 ;
- interventi connessi a segnalazioni di problematiche riguardanti la partecipazione dei cittadini a processi decisionali di Pubbliche Amministrazioni;
- attività svolta a seguito di richiesta pervenuta dai competenti uffici di Prefettura di intervenire, nell'esercizio dei poteri sostitutivi affidati al Difensore civico regionale ex art.136 del D.Lgs. 267/2000 (Testo Unico Enti Locali), per la nomina di commissari ad acta per la copertura di sedi di Segreterie comunali vacanti;
- attività svolta a seguito di richiesta pervenuta dalla competente Prefettura di intervenire, nell'esercizio dei poteri sostitutivi affidati al Difensore civico regionale ex art.136 del D.Lgs. 267/2000 (Testo Unico Enti Locali), per la nomina di commissario ad acta per la mancata approvazione di rendiconto di gestione da parte di Amministrazione comunale in stato di dissesto (il Comune di

Alessandria, primo Comune ad avere subito declaratoria di dissesto ai sensi del D.Lgs. 267/2000);

*e) per quanto riguarda l'area tematica dei trasporti:*

- interventi attivati in qualità di Difensore civico del Piemonte (ed altresì di Presidente del Coordinamento italiano dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome) riguardanti disservizi nel trasporto pubblico ferroviario locale e interregionale, al fine di determinare le modalità di una mediazione istituzionale intesa al confronto sistematico e alla trasparenza e finalizzata all'attuazione delle misure più idonee per ovviare ai disservizi e risarcire gli utenti, in alternativa a meccanismi compensativi correttamente gestiti;

*f) per quanto riguarda rapporti con Amministrazioni e diritti di partecipazione dei cittadini :*

- interventi attivati in materia di :
  - viabilità,
  - aree pedonali non aperte al traffico e petizioni dei cittadini
- inquinamento ambientale,
- edilizia e urbanistica,
- rapporti di vicinato,
- partecipazione in generale ad attività di evidenza pubblica delle Assemblee di Enti Locali.

*g)per quanto riguarda rapporti con Regioni ed Enti provinciali che non hanno istituito o nominato il Difensore civico:*

- attività di segnalazione svolta nei confronti delle Amministrazioni regionali nelle quali non è presente l'Ufficio del Difensore civico e dell'Amministrazione Centrale dello Stato, a fronte di reclami pervenuti al Difensore civico del Piemonte quale Presidente del Coordinamento dei Difensori civici italiani, da cittadini residenti nei rispettivi territori per richiedere interventi di Difesa civica.

Si segnala al riguardo in specie la numerosità delle istanze provenienti dalla Puglia e dalla Sicilia, indice di una domanda, "fame" di tutela civica istituzionale, purtroppo non valorizzata se non ignorata, laddove la razionalizzazione del sistema delle tutele ben potrebbe comportare anche economie di scala e maggiore efficienza. Concludendo il breve saggio presentato al Salone internazionale del libro di Torino, "Un Difensore Civico per la repubblica", personaggio in Italia in cerca d'autore, antidoto e umano "calmieratore" della mala amministrazione, mi domandavo e domando "Chi ha paura di quel difensore". Nel corso della presentazione, sentivo rispondere, con tono ammonitorio dal Prof. Mariano Protto, docente dell'Università di Torino: "nessuno, e' troppo scomodo per troppi". Ma quanto può essercene bisogno per avvicinare i cittadini alle loro Istituzioni e vedere rinnovare, senza retorica, le stesse motivazioni di un "contratto sociale" inadempito: parafrasando Marco Tullio Cicerone, per una res pubblica - repubblica - in grado di divenire, con il contributo di ciascuno, res populi!

*h) per quanto concerne le attività a carattere istituzionale del Difensore civico, si evidenzia :*

la partecipazione all'VIII Seminario regionale della Rete europea dei Difensori civici regionali d'Europa , tenutosi a Bruxelles il 14-16 ottobre 2012, organizzato dal Parlamento fiammingo e dal Parlamento della Federazione Vallone - Bruxelles, dagli Ombudsman del Belgio e dal Mediatore Europeo, che ha trattato, in particolare, i seguenti temi, onde promuovere buone pratiche su tutti i territori della nostra Europa:

- "L'espansione del ruolo e la crescente visibilità dei Difensori civici e dei Comitati delle petizioni a livello regionale";
- "L'importanza crescente dei Difensori civici e dei Comitati delle petizioni a livello regionale in Europa";

- "L'aumento dei meccanismi interni di risoluzione delle controversie alternativi alla giurisdizione", con specifica sessione di lavoro presieduta dal Difensore civico dell'Emilia Romagna, Dr. Daniele Lugli e l'importante intervento di un alto Magistrato della corte di Giustizia dell'Unione europea, inteso a promuovere la cultura della difesa Civica anche al fine di ridurre e deflazionare il contenzioso amministrativo e dinanzi alla Corte internazionale ;

- "La comunicazione con cittadini e con le Istituzioni quali mezzi per incentivare il principio di cittadinanza", alla vigilia del 2013 che, come noto, l'Unione Europea intende definire e promuovere come "Anno del cittadino europeo";

- "L'Ombudsman quale partner strategico per le Organizzazioni della società civile";

la partecipazione al Seminario Internazionale di studio "Difesa civica in Europa e in Italia", tenutosi a Lecce il 9 novembre 2012, con comunicazione del Difensore civico: "La Difesa civica nel nostro ordinamento oggi e domani";

la partecipazione al Seminario "Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione ed educazione alla cittadinanza", tenutosi a Padova il 12 dicembre 2012, organizzato dal Centro Diritti Umani dell'Università di Padova;

- la partecipazione al VI Seminario di studi su "La Cittadinanza", tenutosi a Roma - Campidoglio il 17-18 dicembre 2012, organizzato dalla Città di Roma, dall'Università "La Sapienza di Roma e dal CNR, Unità di ricerca "Giorgio La Pira", con comunicazione del Difensore Civico su "Stranieri e Difesa civica, oggi".

**Alcune considerazioni e riflessioni per l'avvenire**

Con questa Relazione lo scrivente conclude il triennio di attività nella pubblica funzione che ha avuto l'alto onore di rappresentare, avendo toccato con mano potenzialità in gran parte inespresse dell'Organo di garanzia e,

per altro verso, la "fame" di Difesa civica, anche inconsapevole, frustrata da una obiettivamente non sufficiente attenzione delle Istituzioni responsabili ad un serio e radicato sviluppo del servizio, che ne ha limitato in parte non trascurabile conoscenza e pratica, con intuitive ricadute su qualità ed efficienza dell'azione amministrativa e in particolare, talora, sul fondamentale principio di trasparenza e dunque sull'effettività' del diritto costituzionale ad una "buona amministrazione".

*Le questioni e gli interrogativi essenziali rimangono:*

1) perché la sola Italia, a differenza di altri 26 Paesi dell'Unione Europea, non ha una Difesa civica strutturata su base nazionale e nemmeno una legge quadro capace di armonizzare e rendere più funzionale l'attività su tutti i territori con riguardo ai diversi ambiti di operatività, anche per materia, della funzione e nel rispetto sostanziale della piena autonomia e indipendenza dell'Organo, con ogni conseguente armonizzazione di ruolo, funzioni e indennità di carica;

2) se sia ancora possibile fare a meno nel nostro Paese di Istituzioni di tutela dei diritti fondamentali e dei diritti umani più in generale, realmente strutturate e coordinate in tutto il territorio e come realizzare tutto questo, a partire dai territori ove si svolge la vita reale delle persone e con il coinvolgimento attivo degli Enti locali territoriali, colmando il ritardo con molti altri Paesi, anche al di fuori dell'Unione Europea e nel contempo, parafrasando l'intitolazione di una giornata del Seminario di Copenhagen del 2011 organizzato per la rete Europea degli Ombudsman dal Mediatore europeo, "il fossato tra cittadini e Istituzioni";

3) per quale ragione a molti cittadini italiani nei cui territori, Province e Regione, non è stata istituita la figura del Difensore civico, sia inibita la possibilità di ricorrere allo stesso Difensore civico in alternativa al ricorso giurisdizionale, contro il diniego, rifiuto o ritardo, di accesso documentale realizzando i modi per superare l'impasse e non venga adeguatamente utilizzata la funzione

istituzionale gratuita a fini di prevenzione del contenzioso giurisdizionale amministrativo;

4) con quali modalità promuovere, meglio strutturare e realizzare un' integrazione delle attività di Difesa civica con Associazioni sindacali, di consumatori e del volontariato privato sociale e del volontariato in genere e in senso più lato l'integrazione con funzioni, di prevalente mediazione istituzionale, anche esse connaturate alla figura dell'Ombudsman Difensore Civico, quali la tutela delle persone detenute, dei minori, dei malati in ipotesi di malpractice medica, per garantire diritti e tra questi il fondamentale diritto al reclamo in regime di trasparenza;

A fronte di tali questioni, in gran parte non risolte o ignorate, il Difensore civico registra senz'altro in Piemonte la positività, in primis in termini formali, del rapporto con la Direzione di riferimento del Consiglio regionale, a cui peraltro fa capo il personale assegnato, ai sensi dell'art.19 della legge regionale 50/1981, all'Ufficio.

Si debbono tuttavia evidenziare, alla luce dei principi generali che sorreggono la figura istituzionale del Difensore civico quale soggetto dotato di autonomia e indipendenza, alcune criticità che la buona volontà può aiutare a risolvere e a dirimere.

Ci si riferisce alla possibilità, oggetto di segnalazioni ed intuitivamente auspicabile, di un miglioramento strutturale dell'attività, molto importante per qualunque Difensore civico e qualsiasi attività rivolta al pubblico indifferenziato, di front office, prima accoglienza, comunicazione esterna, rapporti con il pubblico e di telefonia, nonché informatica, di prossimità in genere.

Da tale punto di vista la razionalizzazione in atto delle attività di servizio svolte presso gli U.R.P. potrebbe suggerire, come in altre realtà esistenti, ogni più opportuna valutazione di utilizzazione delle risorse umane.

E va considerata la necessità di non far venire meno, come allo stato, la dotazione organica dell'Ufficio pur prevista come doverosa dalla normativa, considerandosi in particolare le stesse

*Capire le ragioni per cui molte Regioni non hanno ancora il Difensore civico e della mancanza del Difensore civico nazionale*

*Alcune criticità da risolvere con la buona volontà attraverso un miglioramento strutturale dell'attività di front office*

procedure di mobilità interna del personale, in coerenza con obiettivi di efficienza, razionalità ed economicità. E'

*La Difesa civica nazionale può  
assolvere alla funzione del bene  
comune senza interessi di parte*

*Dichiarazione  
Universale dei  
Diritti  
dell'Uomo del  
1798: "I diritti  
dei cittadini  
giovino  
sempre a  
mantenere la  
Costituzione e  
il bene  
comune*

nostro fermo desiderio valorizzare diffondere in modo più capillare l'azione della Difesa civica nei limiti di una razionalizzazione delle risorse. 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, che peraltro in Piemonte sono di là da venire, ma deve anche prevedere la dislocazione di figure professionalmente competenti a svolgere le funzioni della Difesa civica coordinate dall'Ombudsman.

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.

La razionalizzazione del front office e dell'attività di accoglienza e di orientamento in generale, la ricostituzione della dotazione organica, sono un prius ineludibile a carico dell'ente e, se correttamente gestite, con l'indispensabile apporto del Difensore civico, potranno realizzarsi in regime di assoluta economicità, dando una migliore immagine all'Istituzione regionale nel suo complesso e consentendo realmente a tutti i cittadini del Piemonte di essere ascoltati.

Occorre rivisitare, razionalizzando in armonia con altre realtà interne e

*Lunga è la strada per garantire  
all'Ombudsman autonomia,  
terzietà e indipendenza, anche  
finanziaria*

internazionali, i percorsi dinamici della difesa civica, recependo appieno, tra l'altro, la portata generale cogente e dirompente, per tutte le Istituzioni italiane, di quanto sentenziato il 13 gennaio 2013 dalla Corte europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo (Affare Torregiani e altri c. Italia) per cui: "... va riconosciuto il diritto ad un ricorso effettivo ad ogni individuo".

Riecheggia in proposito il Preambolo della Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo e del cittadino del 1789 che affermò in via di principio e con valenza universale, la necessità, per garantire l'accesso stesso ai diritti, che "i reclami dei cittadini, fondati d'ora innanzi su semplici e incontestabili principi, giovino sempre a mantenere la Costituzione e il bene comune".

In tale proiezione doverosa istituzionalmente il ruolo di ciascuna Regione e' fondamentale per non svilire i diritti di cittadinanza dei nostri concittadini, maxime di quelli più indifesi. Nei riguardi delle Amministrazioni e degli altri Soggetti pubblici destinatari degli interventi del Difensore Civico, non e' mancato lo sforzo, che si auspica produttivo nel tempo e tuttavia non sempre correttamente interpretato e pienamente recepito, ma sempre e costantemente enunciano negli interventi stessi, inteso a migliorare l'approccio, per far comprendere il senso e le finalità perseguite dalla difesa civica istituzionale che non consistono già in operazioni di "controllo" formalistico e tantomeno gerarchico peraltro improprio, mirando a realizzare:

trasparenza, adeguatezza e coerenza delle motivazioni, tempestività nell'adozione di provvedimenti, in ipotesi autocorrezione e/o autotutela, efficienza ed equità sostanziale,

mediazione istituzionale a tutela di generalità di persone che si trovino o possano trovarsi in condizioni analoghe, prevenzione di conflitti di tipo giurisdizionale,

garanzia dell'effettività del diritto ad accedere ai diritti e così anche del diritto ad essere ascoltati, o al reclamo.

In proposito meriterebbe di essere valutata la possibilità di estendere, anche in Piemonte, alla materia tributaria, come in Lombardia e Toscana, e di

“malasanità”, come in Toscana e Veneto, la funzione di mediazione istituzionale del Difensore civico, recependo il valore aggiunto e la qualità di altre esperienze anche in termini di armonizzazione, auspicata più in genere per tutto il Paese, e ancora la possibilità di rafforzare la capacità sollecitatoria e acceleratoria degli interventi, imponendo a carico degli Uffici destinatari l'onere di una risposta pertinente entro termine certo e breve prima di dare corso all'adozione di atti capaci di incidere sui diritti, con evidenti riflessi positivi in termini di deflazione del contenzioso e contenimento dei relativi ingenti costi a carico dell'Amministrazione.

#### Prospettive per il futuro: 2013, “anno del cittadino europeo”?

Il 2013 è stato definito da molti in Italia, con riferimento alle imminenti elezioni politiche generali, anno nevralgico per la riforma dello Stato e degli Enti Locali e vi è chi ha parlato di legislatura costituente ovvero “costituzionale”.

Il tema della Difesa civica non può essere ulteriormente messo tra parentesi nel sistema di un corretto bilanciamento dei poteri e nel rapporto tra cittadino e Amministrazione.

Non si tratta solo di colmare lo storico ritardo, divenuto intollerabile alla luce della sentenza Corte europea dei diritti dell'uomo (causa Torreggiani e altri c. Italia del 13 gennaio 2013), con altri 26 Paesi dell'Unione che conoscono sistemi di garanzia dei diritti, nella specie attraverso la messa in opera di strumenti di prevenzione dei conflitti, capillari e capaci di consentire la piena espressione del così detto “diritto al reclamo”, “diritto ai diritti”, che sta nelle fondamenta costitutive del principio di “buona amministrazione”.

Si tratta anche di consentire concretamente l'attuazione di diritti negati o ritardati, in attuazione di quel principio, ciò che comporta la necessità di un pubblico confronto istituzionale che la Difesa civica istituzionale può fornire, a fronte di altri mezzi, come quelli giurisdizionali, per di più inflazionati, lenti,

costosi, che sono preordinati esclusivamente e comunque prevalentemente alla tutela, allo stato degli atti, di diritti e interessi particolari, laddove la Difesa civica istituzionale, che ben può coordinarsi con l'Associazionismo e il volontariato privato-sociale, può assolvere la funzione di difesa del bene comune in una logica che superi visioni e interessi di parte, opacità, clientele, partitocrazie senza partiti, burocrazie farraginose dentro cui più facilmente si muovono affaristi e faccendieri, evitando l'insidia letale della retorica dei diritti solo declamati e inattuati.

Il 28 aprile 1955 Albert Camus partecipò ad un incontro organizzato ad Atene dall'Union culturelle Gréco-française dal titolo molto attuale, in tempi in cui la stessa esistenza dell'Unione europea è stata messa in discussione, “Il futuro della civiltà europea”.

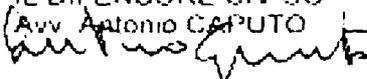
Egli scrisse che l'Europa non deve limitarsi ad una blanda unione economica, “costretta da una ventina di lacci in un quadro rigido all'interno del quale non riesce a respirare”, ma divenire “una società di popoli libera dai miti della sovranità, una forza rivoluzionaria che non si appoggia sulla polizia e una libertà umana che non sia di fatto asservita al denaro”.

L'Unione, premio Nobel per la pace, ha intitolato il corrente 2013 “Anno del cittadino europeo”.

*Signor Presidente,  
Signori Consiglieri della Regione Piemonte,*

*con il proposito e la speranza che una buona Difesa civica istituzionale possa utilmente concorrere a conferire effettività ai diritti dell'uomo, e del cittadino piemontese, italiano ed europeo, confidando nella Vostra attenzione Vi affido la mia Relazione.*

Torino, 31 gennaio 2013

IL DIFENSORE CIVICO  
Avv. Antonio CAPUTO  


## Analisi statistica degli interventi

TABELLA 1 / GRAFICO 1	Richieste di intervento pervenute negli anni 2010-2012 e relativo stato delle pratiche
TABELLA 2 / GRAFICO 2	Indagini effettuate nel 2012 Distribuzione percentuale per area tematica
TABELLA 3 / GRAFICO 3	Interventi effettuati nel 2012 - Tipologia di azioni effettuate
TABELLA 4 / GRAFICO 4	Interventi effettuati nel 2012 - Casi di cattiva amministrazione riscontrati
TABELLA 5 / GRAFICO 5	Richieste di intervento 2012 - Enti destinatari dell'intervento
TABELLA 6 / GRAFICO 6	Interventi effettuati nel 2012 - Risultati ottenuti

**Tabella 1 - Richieste di intervento pervenute negli anni 2010-2012 e relativo stato delle pratiche**

Anno	N. Interventi	Definiti al 31/12/2012	In Istruttoria al 1/1/2013
2010	1195	1195	0
2011	1208	1208	0
2012	2967	2693	274

**Grafico 1- Richieste di intervento pervenute negli anni 2010-2012 e relativo stato delle pratiche**

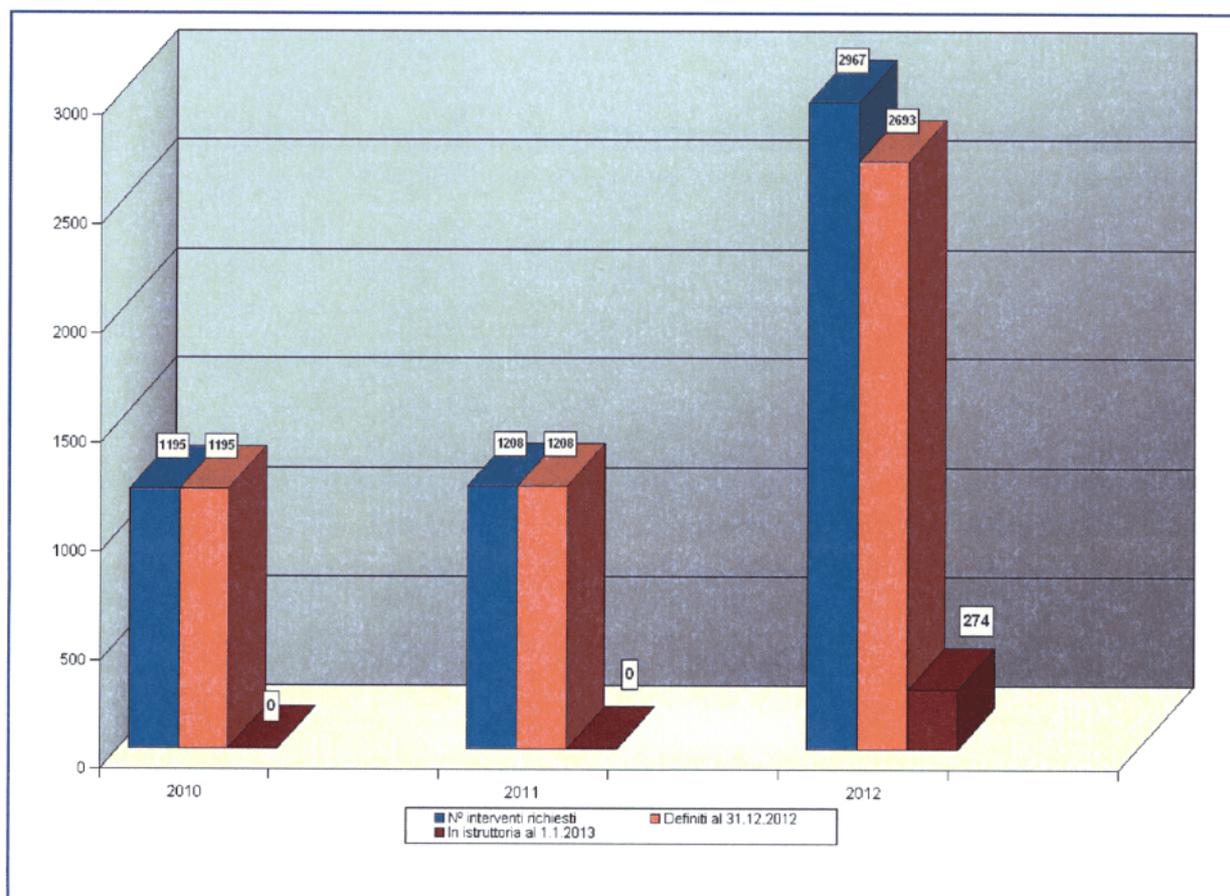
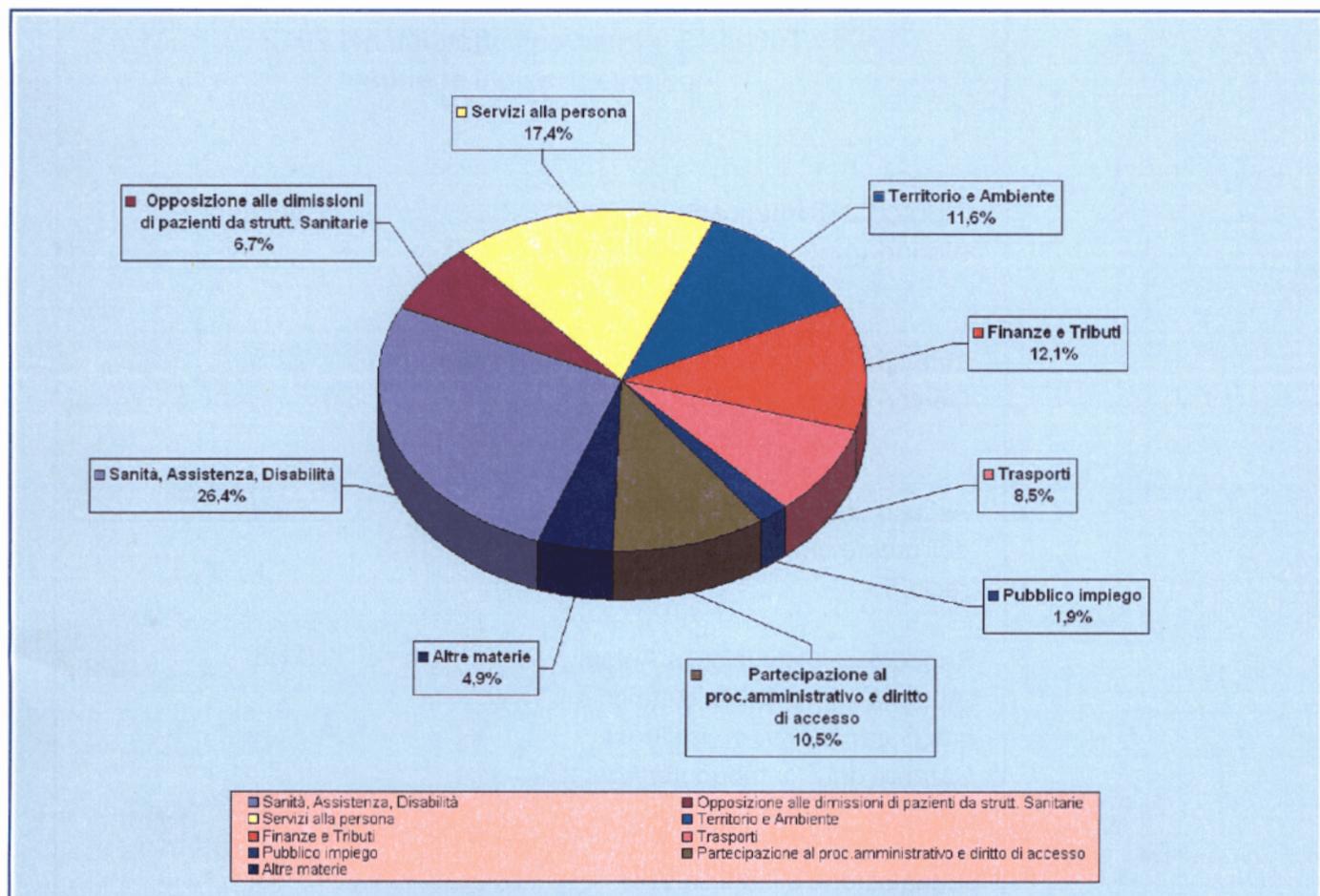


Tabella 2 - Indagini effettuate nel 2012  
Distribuzione percentuale per area tematica

Aree tematiche	% di casi	Variazione anno precedente
Sanità, Assistenza, Disabilità	26,4	+1,2%
Opposizioni alle dimissioni di pazienti da strutture sanitarie	6,7	+2,2%
Servizi alla persona (previdenza pubblica, istruzione, utenze, edilizia convenzionata)	17,4	-12,1%
Territorio e ambiente	11,6	+0,5%
Finanze e Tributi	12,1	+2,7%
Trasporti	8,5	+5,3%
Pubblico impiego	1,9	-1,6%
Partecipazione al procedimento amministrativo e diritto d'accesso	10,5	+1,6%
Altre materie problematiche amministrative con risvolti giurisdizionali; problemi di vicinato e condominiali nei rapporti con Enti pubblici, ecc.)	4,9	+0,2%
Totale	100	

Grafico 2 - Indagini effettuate nel 2012  
Distribuzione percentuale per area tematica



**Tabella 3 - Interventi effettuati nel 2012  
Tipologia di azioni effettuate**

Tipologia di intervento, azione e/o indagine	% di casi
Indagine nei confronti di PA o Gestori servizi pubblici	72,5
Ascolto, informativa e Orientamento dell'utente e/o infondatezza del reclamo	59,3
Rapporti con Istituzioni e Authority (Autorità per l'energia elettrica e il gas, Garante privacy, Antitrust, Garante del Contribuente, Agenzia Dogane)	11,8
Segnalazione di implicazioni giurisdizionali	4,1
Rapporti con Ordini professionali	0,1
Riesame dei dinieghi di accesso alla documentazione amministrativa	2,3

*Nota: Per ciascun intervento sono state compiute anche più di un' azione tra quelle indicate, per cui il totale è superiore al 100% degli interventi espletati*

**Grafico 3 - Interventi effettuati nel 2012**  
**Tipologia di azioni effettuate**

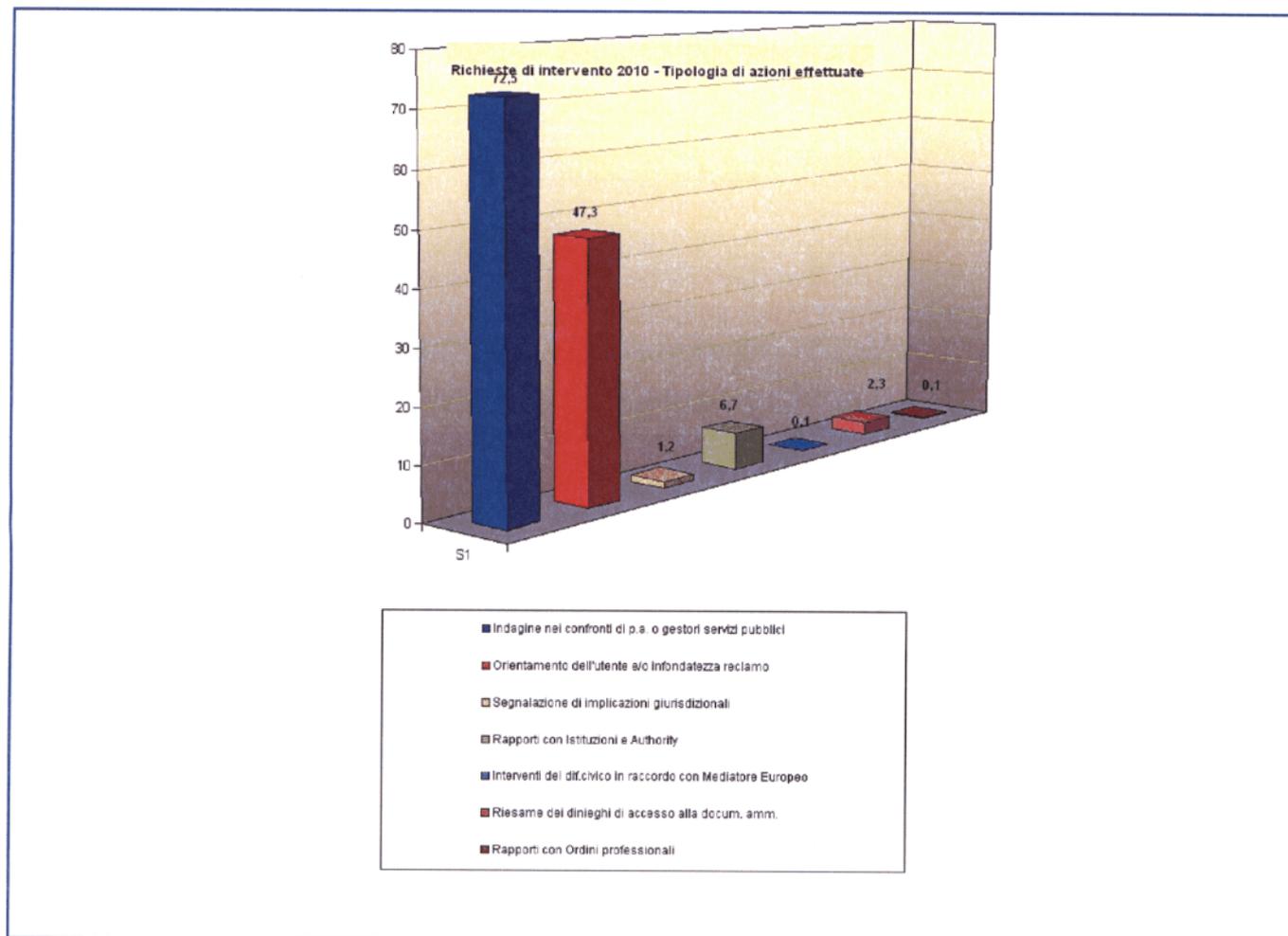


Grafico 4 - Interventi effettuati nel 2012 –Casi di cattiva amministrazione riscontrati

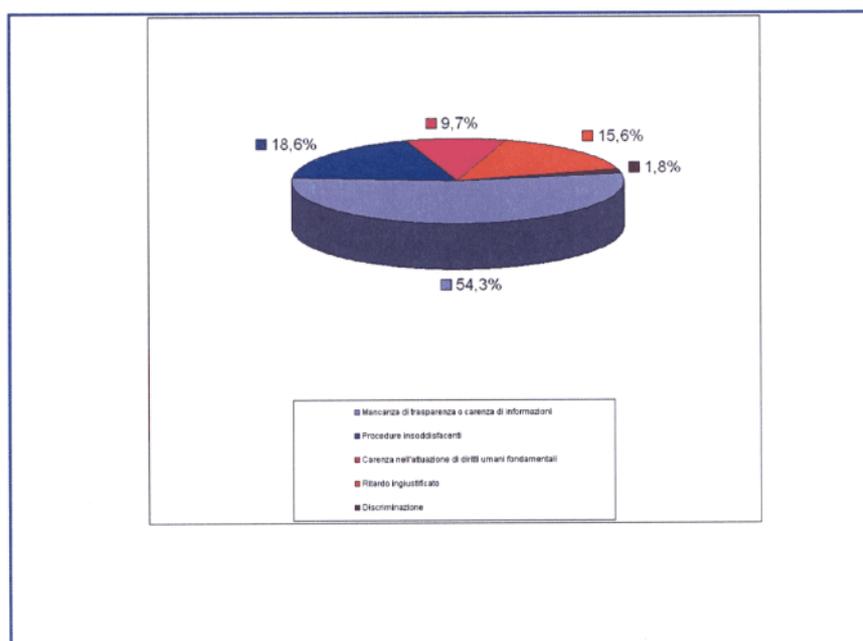


Tabella 4 - Interventi effettuati nel 2012 -Casi di cattiva amministrazione riscontrati

Tipologia	% di casi
Mancanza di trasparenza o carenze di informazioni	54,3
Procedure insoddisfacenti	18,6
Carenze nell'attuazione di diritti umani fondamentali	9,7
Ritardo ingiustificato	15,6
Discriminazione	1,8
Totale	100

**Tabella 5 Interventi effettuati nel 2012  
Tipologia di azioni effettuate**

<b>Gruppi di enti</b>	<b>% di casi</b>
Asl, Ospedali, strutture socio-sanitarie e Consorzi socio Assistenziali	48,3
Enti locali Territoriali (Regioni, Province,, Comuni, Comunità montane)	25,7
Gestori di Servizi pubblici (energia, telefonia, gas, acqua, Trenitalia, Poste)	8,9
Enti Previdenziali (Inps, Inpdap, Inail)	5,8
Amministrazioni periferiche dello Stato (Uffici scolastici, scuole, Direzioni ministeriali)	5,4
Enti strumentali (Atc, Arpa, Aipo)	5,1
Altri enti	0,8
<b>Totale</b>	<b>2967</b>