



REGIONE ABRUZZO



# **Il Difensore Civico Regionale**

**Relazione Anno 2018**

**Avv. Fabrizio Di Carlo**



## ***Il Difensore Civico***

### **Sommario**

Premessa .....	4
La legislazione nazionale e regionale di riferimento .....	8
1. AMBITO AMMINISTRATIVO GENERALE .....	8
2. L'ACCESSO AGLI ATTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE.....	9
3. AMBITO SOCIO SANITARIO .....	9
Potenzialità, limiti e prospettive evolutive della figura del Difensore Civico: l'esigenza di una nuova legge regionale .....	11
L'attività dell'Ufficio nell'anno 2018 .....	13
I ricorsi e le richieste di riesame sui denegati accessi - le decisioni assunte dal Difensore Civico .....	16
1. FOCUS SULL'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (D.LGS. 33/2013) - LE DECISIONI PIU' SIGNIFICATIVE .....	19
2. FOCUS SULL'ACCESSO DOCUMENTALE (LEGGE 241/1990) - LE DECISIONI PIÙ SIGNIFICATIVE .....	20
Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A. ....	22
1. ALCUNI CASI .....	22
2. LE RICHIESTE DI INTERVENTO DEI CONSIGLIERI COMUNALI .....	32



## ***Il Difensore Civico***

3. ALCUNI CASI TRATTATI NELLE MORE DELLA RICOSTITUZIONE DELLE COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE .....	34
La struttura di supporto e l'organizzazione dell'attività .....	38
1. IL RAPPORTO CON L'UTENZA .....	38
2. LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	42
3. LO STAFF DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE .....	44
4. CONTATTI.....	45
Il Coordinamento dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano .....	45



## ***Il Difensore Civico***



### **Premessa**

*Signor Presidente,*

*Signori Consiglieri,*

*mi accingo ad esercitare il quarto anno del mio mandato e, quindi, a presentare la 3<sup>a</sup> relazione annuale (riferita all'anno solare 2018).*

*La relazione dà conto dell'attività svolta dall'Ufficio entrando nel dettaglio delle tipologie di intervento con un focus sui casi più significativi.*

*I dati evidenziano un trend in assoluta ascesa, ciò che è, per me, ragione di viva soddisfazione e che va in buona parte ascritto - come peraltro è accaduto negli anni passati - al lavoro appassionato e costante del Personale che costituisce la spina dorsale dell'Ufficio e che offre garanzie di qualità, tanto sotto il profilo professionale che dal punto di vista umano. Va a*



## **Il Difensore Civico**

*Loro il mio ringraziamento affettuoso per lo straordinario lavoro che pongono in essere ogni giorno.*

*Dunque, si diceva, un'attività che procede in termini che sembrano senza dubbio soddisfacenti e di cui la Relazione offre un riscontro ampio e documentalmente apprezzabile. Pertanto sembra sufficiente, a fini illustrativi e di dettaglio, rimandare il Lettore alle pagine che seguono.*

*In sintesi, può dirsi che appare palpabile la crescente fiducia della Collettività su un soggetto di garanzia autorevole ed indipendente, in grado di svolgere, sia pure con poteri sostanzialmente di natura persuasiva, una funzione di tutela anticipata, non giurisdizionale, dei diritti dei singoli. L'impressione è che venga percepita da parte dei Cittadini l'indipendenza dell'Istituzione e la capacità di ottenere, facendovi ricorso, la possibilità di una forma di risoluzione delle problematiche idonea ad evitare lungaggini e costi insopportabili, essendo il Difensore Civico Regionale un'Autorità che agisce rapidamente ed in autonomia, accessibile senza formalità e a costo zero.*

*Le competenze ampliate in tema di accesso civico - ampiamente descritte nelle pagine che seguono - si inseriscono in questo quadro e sembrano aumentare l'appeal dell'Autorità per i Cittadini. La nozione di trasparenza come libertà di informazione, come diritto ad accedere totalmente ai documenti detenuti dalla P.A., con poche, limitate eccezioni è entrata via via nel patrimonio cognitivo dei Cittadini che sempre più mostrano di farvi ricorso, tanto da rendere attuale oggi la necessità di riequilibrare tale volontà con la necessità altrettanto importante di assicurare, nel contempo, quando necessario, il doveroso rispetto del diritto alla riservatezza e contemperare tra loro tali fondamentali esigenze.*

*In funzione del ruolo ricoperto quale difensore Civico dell'Abruzzo ho avuto l'onore di svolgere contestualmente per due anni le Funzioni di Presidente del Coordinamento dei Difensori Civici Italiani, funzioni cessate, per l'avvicendamento normalmente riservato alla carica apicale del Coordinamento, il 26 febbraio scorso. L'esperienza è stata gratificante e, unitamente a quella regionale, mi consente di sottoporre di seguito a codesto autorevole Consesso alcuni spunti di riflessione maturati anche dal confronto con le altre realtà regionali e dalla partecipazione, sia in veste di relatore che di uditore, a eventi e Convegni nazionali ed internazionali:*

- *La nostra Regione non ha nulla da invidiare, sul piano dell'organizzazione e della gestione dell'attività, a Regioni Italiane, anche più popolose e ricche. Il confronto con gli altri Colleghi Difensori Civici Italiani ha, infatti, mostrato che i modelli organizzativi e gestionali adottati dall'Ufficio si pongono tranquillamente all'avanguardia nel panorama nazionale, il che credo possa costituire motivo di orgoglio per codesto Consiglio che attraverso i propri uffici fornisce supporto alla Difesa Civica regionale;*



## **Il Difensore Civico**

- È necessario che il Difensore Civico della Regione Abruzzo continui a partecipare a fondamentali momenti di crescita e di approfondimento dei temi propri della Difesa Civica, mantenendo e favorendo una interlocuzione costante con gli altri Difensori Civici, con il Coordinamento e con gli Uffici del Mediatore Europeo;
- È di fondamentale importanza che l'Assemblea legislativa regionale avvii una riflessione sul ruolo della Difesa Civica ed in particolare sulle competenze attuali e sulle prospettive di ampliamento affinché possa valutare se e come incrementare e rendere più efficiente la tutela dei diritti dei Cittadini.

È, infatti, indiscutibile la necessità di valutare, tanto a livello nazionale quanto a livello regionale, misure di adeguamento che sembrano non più procrastinabili.

A livello nazionale, non può attendere oltre la istituzione della figura di un Ombudsman Nazionale. Il Coordinamento dei Difensori Civici Italiani ha licenziato, proprio nel periodo di Presidenza del sottoscritto, una proposta di legge che prevede l'istituzione di tale figura con il compito di assicurare la tutela dei Cittadini ed il rigoroso rispetto dei paradigmi dettati dall'art. 97 della Costituzione anche in riferimento alle Autorità che operano a livello nazionale. E' auspicabile che anche la Regione Abruzzo, in uno alle altre Regioni del Paese, voglia far sentire la propria autorevole voce nello sforzo comune di approdare alla istituzione del Difensore Civico Nazionale, in linea con tutti gli altri Paesi Europei ed in risposta ai molti inviti rivolti da istituzioni Nazionali, Europee ed Internazionali. E' singolare - si osservava lo scorso anno - che, nel corso degli ultimi anni, si siano introdotte a livello nazionale figure di garanzia settoriali, come il Garante dell'Infanzia e il Garante nazionale dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale e che si trascuri invece l'istituzione di una figura di garanzia generalista che possa offrire una tutela ampia ai diritti della persona non solo a livello specialistico, ma anche in via generale, nell'ambito dei diversi settori di interesse pubblico. L'anomalia è rimasta e sembra ormai necessario porvi rimedio.

A livello regionale, si osservava già lo scorso anno come la struttura di supporto alla Difesa civica avesse provveduto, in attuazione di uno specifico obiettivo approvato nell'ambito del piano della performance, a redigere una proposta di legge che ammodernava e aggiornava l'attività del Difensore Civico Regionale, facendosi carico delle nuove competenze e del mutato contesto normativo nel frattempo intervenuto. E' auspicabile che il Consiglio Regionale appena insediato voglia con ogni urgenza procedere all'esame della proposta tecnica al fine di valutarla e licenziare un progetto di legge che, in linea con il proprio indirizzo politico, sia idoneo ad assicurare ai Cittadini Abruzzesi forme di tutela reali ed efficaci.

In tale ottica, vorrà valutare il Consiglio se esercitare la facoltà, riservata alle Regioni, di affidare le funzioni di Garante della salute al Difensore Civico regionale. Tale possibilità è oggetto di grande interesse da parte della Conferenza delle Assemblee Legislative Regionali e



## **Il Difensore Civico**

*dai singoli Presidenti di Consiglio Regionale. Si è detto - e val la pena di ribadire - che si tratta di una straordinaria opportunità di intervento riservata al Consiglio Regionale che ha la possibilità di valorizzare le funzioni dell'Ufficio in una dimensione di contrasto a possibili disfunzioni, potendo rivolgersi i Cittadini al Difensore Civico per la segnalazione di anomalie nell'ambito dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria. Viene in tal modo a delinearsi la sfera di intervento del Garante della salute come forma di tutela di un interesse collettivo alla qualità, alla efficienza ed al buon funzionamento dei servizi forniti dal sistema sanitario. Un controllo non solo dell'attività posta in essere dalla Regione in materia di sanità, ma anche esteso a ciò che accade nella quotidiana erogazione dei servizi ai Cittadini. Con il risultato - immediatamente apprezzabile, - di dare velocemente ai Cittadini la misura dell'interesse che la Regione riserva ad una materia di così straordinaria importanza per la collettività.*

*Sui punti da ultimo indicati e su tutti gli altri che il Consiglio riterrà di individuare, auspico che vengano svolte le riflessioni più ampie, restando, come è ovvio, a disposizione per le interlocuzioni che si riterranno necessarie ed opportune. Non vi è dubbio che molto sia stato fatto e molto ancora vi sia da fare: sono certo che il Consiglio valuterà per il meglio ogni possibile iniziativa che si traduca in un rafforzamento reale dei diritti e delle forme di tutela dei Cittadini Abruzzesi.*

*Ringrazio le SS.LL. per l'attenzione e confido che Esse possano trovare apprezzamento nell'attività sin qui svolta.*

*Il Difensore Civico regionale*

*Avv. Fabrizio Di Carlo*



## **Il Difensore Civico**



## **La legislazione nazionale e regionale di riferimento**

### **1. AMBITO AMMINISTRATIVO GENERALE**

#### **Art. 82, comma 1 Statuto Regione Abruzzo**

*Il Difensore Civico regionale è autorità indipendente della Regione preposta alla tutela amministrativa dei cittadini.*

#### **Art. 82, comma 2 Statuto Regione Abruzzo**

*Il Difensore Civico è nominato dal Consiglio, con la maggioranza qualificata prevista dalla legge e con modalità che ne assicurino l'imparzialità e l'indipendenza.*

#### **L.R. 20 ottobre 1995, n. 126 e successive modificazioni ed integrazioni**

*Il Difensore Civico svolge la propria attività al servizio dei cittadini in piena autonomia e non è soggetto ad alcuna forma di dipendenza o di controllo, gerarchico o funzionale.*

*L'azione del Difensore Civico regionale è finalizzata a garantire l'effettivo rispetto dei principi di buon andamento, imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.*

#### **Art. 16 della legge 127/1997**

*A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente*





## **Il Difensore Civico**

*agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.*

### **Art. 136 del D.Lgs 267/2000**

*Qualora un Ente locale, invitato a provvedere entro congruo termine, ritardi od ometta di compiere atti previsti come obbligatori dalla legge, il Difensore Civico regionale può provvedere a mezzo di nomina di un commissario ad acta.*

## **2. L'ACCESSO AGLI ATTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE**

*A tutela dei principi di trasparenza e di accesso agli atti amministrativi, presenti nell'ordinamento, le disposizioni di seguito richiamate affidano al Difensore Civico regionale con riferimento ai soli atti di Regioni e EE.LL. la competenza per:*

- *il riesame del denegato accesso documentale, espresso o tacito , art. 25, comma 4 della legge 241/1990;*
- *l'esame dei ricorsi avverso il denegato accesso civico - art. 5, comma 8 del D.Lgs 33/2013 come sostituito dall'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97;*
- *l'esame dei ricorsi dei controinteressati avverso l'accoglimento della richiesta di accesso civico- art. 5, comma 9 del D.Lgs 33/2013 come sostituiti dall'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97;*

## **3. AMBITO SOCIO SANITARIO**

### **Art. 8 , 2° comma DPCM 19/05/1995**

*Il Difensore Civico Regionale presiede le Commissioni Miste Conciliative istituite dalle ASL per la valutazione di istanze che abbiano per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalle Carte dei Diritti*



## **Il Difensore Civico**

### **Regolamento di Pubblica Tutela approvato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 274 del 2011**

*Nel disciplinare i presupposti per ricorrere alla Commissione Mista Conciliativa (art. 7) ammette in ogni caso, la possibilità di ricorrere, esaurite le procedure previste dal regolamento, alle forme di tutela previste dalla legge istitutiva del Difensore Civico (art. 8).*

#### **Art. 36 della legge 104/1992**

*La richiamata disposizione, all'interno della legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate contempla la possibilità della costituzione di parte civile del Difensore Civico nei procedimenti penali per i reati di cui all'articolo 527 del codice penale, i delitti non colposi di cui ai titoli XII e XIII del libro II del codice penale, nonché i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, commessi in danno di persona portatrice di minorazione fisica, psichica o sensoriale*

#### **Art. 2 legge 8 marzo 2017, n. 24.**

*Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di garante per il diritto alla salute e disciplinarne la struttura organizzativa e il supporto tecnico.*

*Il Difensore civico, nella sua funzione di garante per il diritto alla salute, può essere adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, direttamente o mediante un proprio delegato, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.*

**N.B. trattasi di norma di principio la cui attuazione è rimessa alle scelte delle singole Regioni.**



## ***Il Difensore Civico***



### **Potenzialità, limiti e prospettive evolutive della figura del Difensore Civico: l'esigenza di una nuova legge regionale**

L'intervento della Difesa Civica regionale era stato originariamente concepito in forma più incisiva nei confronti **degli Uffici della Regione Abruzzo, degli enti e aziende regionali, delle ASL e degli enti o aziende con partecipazione di capitale regionale**. Infatti lo stesso legislatore regionale lo aveva limitato a mera segnalazione o richiesta di notizie nei confronti delle altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio regionale e alle sole funzioni attribuite o delegate dalla Regione nei confronti degli **Enti Locali**.

In realtà è poi intervenuta la legislazione nazionale ad **ampliare la sfera di competenza del Difensore Civico regionale**. Infatti le disposizioni contenute nel **comma 1 dell'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127**, e successive modificazioni ed integrazioni recitano testualmente *“A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province*



## ***Il Difensore Civico***

*autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, **anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato**, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali”.*

A seguito, poi, della abolizione della figura del Difensore Civico comunale ad opera della legge finanziaria 2010, l'intervento del Difensore Civico regionale è stato di fatto pacificamente riconosciuto, anche in assenza di specifiche convenzioni, nei confronti degli **Enti locali**, per tutte le materie.

Peraltro anche la recente legislazione in materia di accesso civico generalizzato amplia, sempre con riferimento agli Enti locali, la sfera delle attribuzioni della Difesa Civica **mentre in ambito sanitario il legislatore nazionale rimette a quello regionale importanti scelte a tutela del diritto alla salute.**

A fronte di questo evidente ampliamento delle competenze del Difensore Civico regionale non si registra purtroppo un corrispondente ampliamento e/o rafforzamento dei relativi poteri (anche ispettivi e sanzionatori) con il risultato che l'azione della Difesa civica, ancorché discendente da disposizione di legge, resta per la maggior parte dei casi prevalentemente di “moral suasion” con effetti diversificati in ragione dell'interlocutore e fatte salve le questioni per le quali sussistono profili di responsabilità (penale e contabile) che vanno denunciati ad altre Autorità .

Il legislatore nazionale attraverso l'introduzione del diritto di accesso generalizzato e la creazione della figura del Garante per il diritto alla salute ha lanciato una sfida alle Regioni che deve necessariamente portare ad un'approfondita riflessione sui connotati della tutela attualmente offerta dal Difensore civico.



## ***Il Difensore Civico***

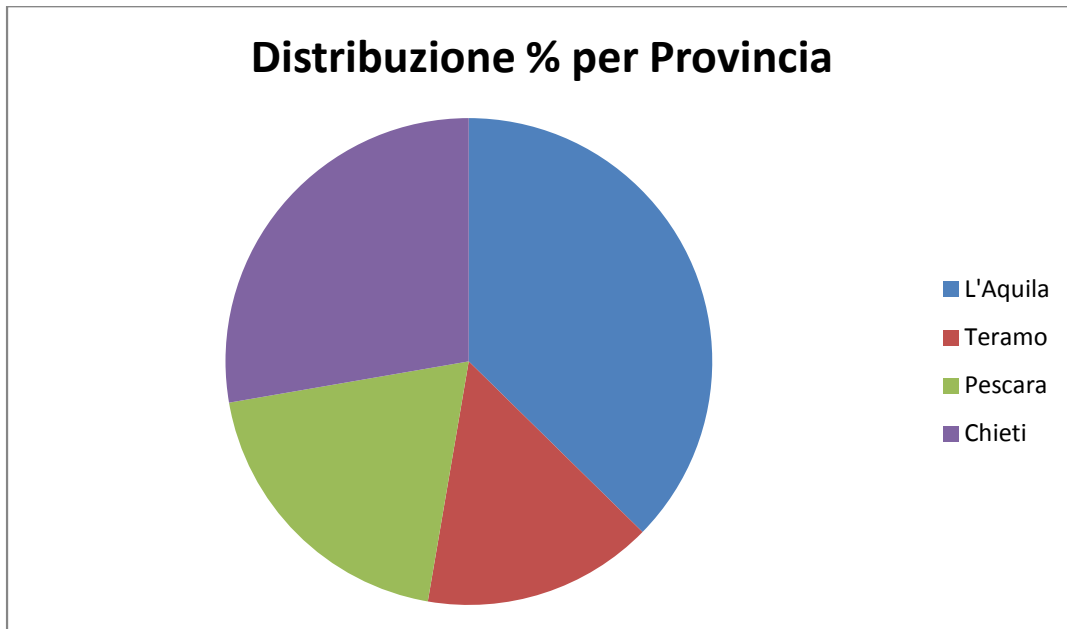
A distanza di oltre 20 anni dalla Istituzione della Difesa Civica regionale, un intervento del legislatore regionale non è più procrastinabile. Le relative funzioni andrebbero ricollocate nel quadro più ampio di una nuova figura di garanzia che si occupi di tutela dei diritti individuali a tutto tondo (con esclusione di quelli già tutelati da altri Istituti di garanzia nazionali e regionali), ricomprendendo, oltre alle tradizionali funzioni di difesa civica, le nuove attribuzioni di garante della salute derivanti dall'art. 2 della legge n. 24/2017 e tutela della trasparenza in ragione delle attribuzioni derivanti dal D.lgs. n. 33/2013.

Contestualmente è necessario codificare la piena competenza del Difensore Civico regionale nei confronti degli enti locali dopo il superamento dei Difensori civici locali.

### **L'attività dell'Ufficio nell'anno 2018**

Le richieste di intervento complessive acquisite dal 01 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018 sono state circa 340 con la seguente distribuzione per provincia:

<b>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DELLE PRATICHE PER PROVINCIA</b>	
L'Aquila	37,35%
Teramo	15,36%
Pescara	19,58%
Chieti	27,71%



Ampliamente rispettati i tempi procedurali che possono essere così riepilogati:

Tipologia di procedimento	Giorni di conclusione del procedimento
Riesame del diniego di accesso agli atti ai sensi dell'art. 25, comma 4 della legge 241/1990	35
Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi avverso il denegato accesso civico	19
Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A	25



## ***Il Difensore Civico***

In ragione del fatto che l'introduzione dell'accesso civico ha acceso il dibattito pubblico su questo nuovo istituto (FOIA italiano), si è ritenuto opportuno assumere le relative decisioni in tempi rapidi, accorciando di molto i termini fissati dalla legge: i tempi medi di conclusione si sono attestati infatti sui **19 gg.** in luogo dei 30 ordinariamente previsti. Lo sforzo organizzativo è stato quello di garantire contestualmente livelli elevati di approfondimento delle singole questioni su una materia non solo nuova ma avente una prospettiva completamente diversa da quella a cui l'Ufficio era abituato nella trattazione dei casi di riesame di cui alla legge 241/1990.

Anche nell'anno 2018 è stato attivato e portato a conclusione il **monitoraggio sull'approvazione del rendiconto di gestione da parte degli enti locali**. Trattasi di un procedimento avviato da diversi anni sulla base dei seguenti presupposti:

- la mancata approvazione del rendiconto di gestione comporta ai sensi del comma 2 bis dell'art. 227 del D. Lgs., n. 267/2000, l'applicazione della procedura contemplata, per le ipotesi di mancata approvazione del bilancio, dal comma 2 dell'articolo 141 del medesimo decreto legislativo
- essa rientra nelle generali ipotesi di omissione o ritardo di atti obbligatori per legge per le quali le disposizioni contenute nell'art. 136 del ripetuto D.Lgs. 267/2000 attribuiscono al difensore civico regionale il potere di nominare un commissario ad acta per l'esercizio del potere sostitutivo.

Tale interpretazione, pacificamente riconosciuta e condivisa per anni anche con le Prefetture, è stata messa in discussione dal Ministero dell'Interno che, con nota del 6 luglio 2018, ha chiarito che in caso di mancata approvazione dei rendiconti di gestione sono attribuiti ai Prefetti i poteri prima spettanti agli organi di controllo regionali con la conseguenza che sono essi stessi legittimati a nominare i commissari ad acta, escludendo, di fatto, che la mancata approvazione dei rendiconti potesse rientrare nelle generali ipotesi di omissione o ritardo di atti obbligatori per legge.



## ***Il Difensore Civico***

### **I ricorsi e le richieste di riesame sui denegati accessi - le decisioni assunte dal Difensore Civico**



Sostanzialmente raddoppiate le decisioni assunte in materia di denegato accesso che nell'anno **2018** sono state **59** (n. 8 di accesso civico, n. 50 di accesso documentale ed 1 che riguarda entrambi gli accessi) a fronte delle **33** decisioni assunte al 31 dicembre 2017, con un incremento dunque di oltre il 90%. Evidentemente proprio il dibattito riaperto in materia di accesso a seguito della introduzione del nuovo istituto dell'accesso civico (ad opera del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 con la novella apportata all'art. 5 del D.Lgs n. 33/2013), ha richiamato l'attenzione dei cittadini sulla possibilità offerta dall'ordinamento di tutelare appunto i propri diritti in materia di accesso dinanzi al Difensore Civico regionale che proprio su questo tema è intervenuto, anche in veste di Presidente del Coordinamento Nazionale, sia nei seminari di rilevanza nazionale sia nella prima giornata della trasparenza del Consiglio Regionale dell'Abruzzo del 26 ottobre 2018.

Dai convegni e seminari riguardanti l'accesso civico generalizzato emergono ancora criticità sulla applicazione del nuovo istituto. Ovviamente, poi, la coesistenza di diverse tipologie di accesso spinge i cittadini a presentare la medesima richiesta sia ai sensi della legge 241/1990, sia ai sensi del D.Lgs. 33/2013, sia delle specifiche normative di settore (accesso ambientale, accesso dei consiglieri comunali e provinciali, accesso per esigenze difensive in ambito penale).

La filosofia che ha contraddistinto l'approccio verso il nuovo istituto è stata quella di valutare:





## **Il Difensore Civico**

- la sussistenza di un interesse diffuso alle informazioni richieste;
- la insussistenza di un concreto pregiudizio (pubblico o privato) alla diffusione dei dati .

L'esito di tutte le richieste di riesame è stato il seguente:

Esito/ Tipologia richiesta	Accolta	Parzialmente Accolta	Rigettata	Improcedibile	Inammissibile	Totale
Accesso documentale (legge 241/1990)	14	1	22	9	5	51
Accesso civico (D.L.gs 33/2013)	1	2	1	3	2	9
totale	15	3	23	12	7	60

N.B. Il totale non coincide con il numero di decisioni assunte in quanto in un caso sono state trattate due tipologie di richiesta nell'ambito della medesima decisione

**Accesso Documentale.** Nell'ambito del procedimento di riesame del denegato accesso tacito (ossia quello che si forma in caso di mancata risposta entro i 30 giorni prescritti dalla legge) il Difensore Civico, al fine del corretto inquadramento della richiesta di riesame, chiede alle Amministrazioni interessate le ragioni della mancata ostensione degli atti. In molti casi queste procedono, seppure in ritardo, con il consentire l'accesso (nonostante, appunto, si sia formato il silenzio rifiuto). E' questa l'ipotesi più frequente che dà origine alla decisione di improcedibilità della richiesta (**18% delle decisioni**) in quanto viene meno l'interesse alla decisione nel merito. Le Amministrazioni (prevalentemente piccoli Comuni) non rispettano i termini prescritti per l'accesso adducendo nella maggior parte dei casi difficoltà di carattere organizzativo legate anche alla carenza di personale. La richiesta di riesame presentata al



## ***Il Difensore Civico***

Difensore Civico produce nei fatti un effetto sollecitatorio con conseguente soddisfacimento delle richieste. **L'elevato numero di richieste di riesame rigettate (43%)** è, invece, sintomo che l'esame nel merito delle richieste di accesso documentale da parte degli operatori della pubblica amministrazione appare ormai consolidato, seppure con qualche patologia legata appunto al mancato rispetto dei termini come sopra rappresentato. **Inammissibile il 10% delle richieste in quanto presentate oltre i termini. Si evidenzia infatti che le richieste di riesame, ai sensi dell'art. 25, comma 4 della L. 241/90, vanno presentate al Difensore Civico competente nei medesimi termini fissati per il procedimento amministrativo, quindi, entro 30 giorni dal denegato accesso espresso o tacito pena l'inammissibilità della richiesta.**

**Accesso Civico.** Ancora numericamente poco significativi i ricorsi avverso il denegato accesso civico (pari complessivamente a nove) dai quali emerge tuttavia tutta l'incertezza sulla portata applicativa delle norme sia da parte dei cittadini sia da parte degli operatori della pubblica amministrazione. Due richieste sono state ritenute **inammissibili per difetto di competenza**. Le richieste ritenute **improcedibili** pari a **tre** hanno riguardato la medesima casistica dell'accesso documentale. **L'unico caso** collocato nella colonna dei **ricorsi rigettati** afferisce una richiesta di accesso civico **già di fatto soddisfatta** dall'Amministrazione in quanto i documenti erano pubblicati sul link comunicato all'interessata. Quelle parzialmente accolte (pari a **due**) riguardavano una pluralità di documenti in parte ostensibili e in parte suscettibili di creare pregiudizio concreto alla tutela della protezione dei dati personali.

**Di seguito un focus sulle decisioni più significative assunte per le due tipologie di accesso - Tutte le decisioni sono comunque pubblicate sul sito istituzionale al link <http://www.difensorecivicoabruzzo.it/amministrazione-trasparente/>.**



## ***Il Difensore Civico***

### **1. FOCUS SULL'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (D.LGS. 33/2013) – LE DECISIONI PIU' SIGNIFICATIVE**

- **RICOSTRUZIONE POST- SISMA** DUE TECNICI PROFESSIONISTI IMPIEGATI IN ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE NELLA RICOSTRUZIONE POST-SISMA RICHIEDEVANO SIA AI SENSI DELLE LEGGE 241/1990 (ACCESSO DOCUMENTALE) SIA AI SENSI DEL D.L.GS. 33/2013 (ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO) IL RIESAME DEL DENEGATO ACCESSO, ESPRESSO DALL'UFFICIO PER LA RICOSTRUZIONE TERRITORIALMENTE COMPETENTE, ALLA PROPRIA RICHIESTA VOLTA A CONOSCERE IL NUMERO DEI PROVVEDIMENTI EMESSI AFFERENTI UNA CASISTICA DI PROPRIO INTERESSE. LA RICHIESTA ERA CONFIGURABILE SIA COME ACCESSO DOCUMENTALE CHE COME ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO. L'ISTANZA VENIVA DICHIARATA INAMMISSIBILE SOTTO IL PRIMO PROFILO PERCHÉ PRODOTTA OLTRE I TERMINI ED ACCOLTA AI SENSI DEL D.L.GS. 33/2013 IN RAGIONE DEL RILEVANTE INTERESSE PUBBLICO SOTTESO ALLA RICOSTRUZIONE E ALLA CONOSCENZA DIFFUSA DEI DATI RICHIESTI.
- **INFORMAZIONI GENERICHE DIPENDENTI PUBBLICI** RESPINTO UN RICORSO PRESENTATO DA UN GRUPPO DI PUBBLICI DIPENDENTI AI SENSI DEL D.L.GS. 33/2013 IN QUANTO NON SI SOSTANZIAVA NELLA RICHIESTA DI DATI E DOCUMENTI MA DI GENERICHE INFORMAZIONI ALLA CUI DIFFUSIONE NON CORRISPONDEVA UN INTERESSE GENERALE DELLA COLLETTIVITÀ.
- **PROCEDURE CONCORSUALI E DATI PERSONALI** DUE DIPENDENTI DELLA STESSA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE RICHIEDEVANO, CIASCUNO CON RIFERIMENTO AD UN PROPRIO COLLEGA, ALLA AMMINISTRAZIONE DI PROVENIENZA DI QUESTO, GLI ATTI RELATIVI ALLA PROCEDURA DI ACCESSO ALLA QUALIFICA DIRIGENZIALE, ALLA PROCEDURA DI MOBILITÀ VERSO UN'ALTRA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ALLA PROCEDURA DI ACCESSO ALLA QUALIFICA DI FUNZIONARIO E AL TITOLO DI STUDIO. IL RICORSO AL DIFENSORE CIVICO AVVERSO IL DENEGATO ACCESSO VENIVA ACCOLTO PER I SOLI BANDI E GRADUATORIE COLLEGATI ALLE PROCEDURE AD EVIDENZA PUBBLICA, NON SUSSISTENDO CON RIFERIMENTO AD ESSE UN INTERESSE PUBBLICO O PRIVATO GIURIDICAMENTE RILEVANTE CHE NE AVESSE POTUTO GIUSTIFICARE IL DINIEGO. ERA, INVECE, CONFERMATO IL DINIEGO ESPRESSO CON RIFERIMENTO AL DIPLOMA DI LAUREA IN QUANTO, COME RILEVATO DAL GARANTE NEL PARERE ESPRESSO IN DATA 18/01/2018 (DOC. WEB N. 7688820) SU CASO ANALOGO, IL TITOLO DI STUDIO È UN DOCUMENTO LA CUI OSTENSIONE, UNITA ALLA GENERALE CONOSCENZA E AL PARTICOLARE REGIME DI PUBBLICITÀ DEI DATI OGGETTO DI ACCESSO CIVICO, AVREBBE POTUTO ARRECARE AL SOGGETTO INTERESSATO, A SECONDA DELLE IPOTESI E DEL CONTESTO IN CUI LE INFORMAZIONI FORNITE POSSONO ESSERE UTILIZZATE DA



## ***Il Difensore Civico***

TERZI, PROPRIO QUEL PREGIUDIZIO CONCRETO ALLA TUTELA DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI PREVISTO DALL'ART. 5-BIS, COMMA 2, LETT. A), DEL D.LGS. N. 33/2013.

### **2. FOCUS SULL'ACCESSO DOCUMENTALE (LEGGE 241/1990) – LE DECISIONI PIÙ SIGNIFICATIVE**

- **ACCOLTO PARZIALMENTE IL RIESAME DI ACCESSO AGLI ATTI DI UNA PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA RITENUTA CHIUSA DALLA AMMINISTRAZIONE IN QUANTO SUSCETTIBILE DI ARRECARRE PREGIUDIZIO AL REGOLARE ESPLETAMENTO DI QUELLA INDETTA SUCCESSIVAMENTE.** UNA AMMINISTRAZIONE COMUNALE AVEVA AVVIATO UNA PROCEDURA FINALIZZATA ALLA GESTIONE DELLA PISCINA COMUNALE. LA PROCEDURA PREVEDEVA L' AUTOCANDIDATURA DI UNA SOCIETÀ SPORTIVA CON SUCCESSIVA ACQUISIZIONE DI PROPOSTE MIGLIORATIVE DA PARTE DI EVENTUALI ALTRE SOCIETÀ SPORTIVE INTERESSATE. SENZA ADOTTARE ALCUN ATTO DI REVOCA, IL COMUNE SCEGLIEVA DI INDIRE UNA NUOVA PROCEDURA APERTA PER LE STESSE FINALITÀ, MOTIVANDO IL MANCATO PERFEZIONAMENTO DEL PRECEDENTE PROCEDIMENTO CON L'ASSENZA DELLA RELATIVA COPERTURA FINANZIARIA. LA SOCIETÀ CHE SI ERA AUTOCANDIDATA NELL'AMBITO DELLA PRIMA PROCEDURA, CHIEDEVA L'ACCESSO ALLE ULTERIORI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PERVENUTE, ACCESSO CHE PERÒ VENIVA NEGATO DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE LA QUALE RITENEVA CHE L'ACQUISIZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PERVENUTE POTESSE ESSERE DI PREGIUDIZIO AL REGOLARE ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA SUCCESSIVA. IN SEDE DI RIESAME IL DIFENSORE CIVICO ACCOGLIEVA PARZIALMENTE LA RICHIESTA LIMITANDOLA AI SOLI DATI IDENTIFICATIVI DELLE ASSOCIAZIONI SPORTIVE CHE AVEVO PRESENTATO MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ALLA PRIMA PROCEDURA.
- **GENERICITÀ DELL'ISTANZA E ASSENZA DI MOTIVAZIONE DETERMINANO IL MANCATO ACCOGLIMENTO DELLA RICHIESTA DI RIESAME.** IL PRESIDENTE DI UN COMITATO COSTITUITOSI PER LA TUTELA DI UN OSPEDALE ABRUZZESE CHIEDEVA AL CONSIGLIO REGIONALE TUTTA LA DOCUMENTAZIONE RIGUARDANTE UNA SEDUTA DEL CONSIGLIO STESSO, NONCHÉ LA TRASCRIZIONE COMPLETA DEI LAVORI, COMPRESSE LE RICHIESTE DEI CONSIGLIERI E LE RELATIVE VOTAZIONI. LA MOTIVAZIONE POSTA ALLA BASE DELLA RICHIESTA ERA “LA TUTELA DEGLI INTERESSI DELLA STRUTTURA SANITARIA INDICATA”. IL COMPETENTE UFFICIO DEL CONSIGLIO REGIONALE NEGAVA L'ACCESSO PER CARENZA DI MOTIVAZIONI E PER GENERICITÀ DELLA RICHIESTA. IL DIFENSORE CIVICO, ESAMINATI GLI ATTI, NON POTEVA CHE CONDIVIDERE LE MOTIVAZIONI ADDOTTE A SOSTEGNO DEL DENEGATO ACCESSO RILEVANDO SIA L'ASSENZA DI UNA ADEGUATA MOTIVAZIONE DELLA



## ***Il Difensore Civico***

RICHIESTA DI ACCESSO, TALE DA DETERMINARE LA NON CONFIGURABILITÀ, IN CAPO ALL'ISTANTE, DI UN INTERESSE DIRETTO, CONCRETO ED ATTUALE, CORRISPONDENTE AD UNA SITUAZIONE GIURIDICAMENTE TUTELATA E COLLEGATA ALLA DOCUMENTAZIONE OGGETTO DI ACCESSO, TRADUCENDOSI IN UN INGIUSTIFICATO CONTROLLO GENERALIZZATO SULL'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA DEL CONSIGLIO REGIONALE, SIA L'ECESSIVA GENERICITÀ DELL'ISTANZA.

- **IL DIFENSORE CIVICO CONCEDE AD UN COMUNE 60 GIORNI PER REPERIRE DOCUMENTI TRASFERITI CAUSA SISMA E SODDISFARE L'ACCESSO AGLI ATTI.** L'IMPOSSIBILITÀ DI REPERIRE TEMPESTIVAMENTE GLI ATTI RICHIESTI COLLOCATI IN LUOGHI DIVERSI DAGLI UFFICI COMUNALI A CAUSA DEL SISMA NON PREGIUDICA L'ACCOGLIMENTO DELLA RICHIESTA DI RIESAME DA PARTE DEL DIFENSORE CIVICO CHE, TUTTAVIA, STANTE LA PARTICOLARITÀ DELLA SITUAZIONE, CONCEDE UN TERMINE MAGGIORE PER ADEMPIERE.



## *Il Difensore Civico*



**Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A.**



### **1. ALCUNI CASI**

- **ERRATA APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NELL'ART. 15, COMMI 1 E 2 DELLA L.R. 11 AGOSTO 2001.** IL GENIO CIVILE DI L'AQUILA RICHIEDEVA PER LA VISIONE DI OGNI PROGETTI DEPOSITATO PRESSO I PROPRI UFFICI LA SOMMA DI € 100,00 PER EFFETTO DI QUANTO DISPOSTO CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 727/2015 ATTUATIVA DELLE DISPOSIZIONI REGIONALI SPECIFICATE IN EPIGRAFE. UN CITTADINO RITENENDO DI AVER VERSATO INGIUSTAMENTE ALLA REGIONE LA PREDETTA SOMMA PER VISIONARE UN PROGETTO DI PROPRIO INTERESSE SI È RIVOLTO AL DIFENSORE CIVICO. L'UFFICIO HA APPROFONDITO LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO EVIDENZIANDO UNA POSSIBILE, DISTORTA APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NELL'ART. 15, COMMI 1 E 2 DELLA L.R. 11 AGOSTO 2001 IN RIFERIMENTO ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ACCESSO DI CUI ALL'ART. 25, COMMA 1, DELLA LEGGE 241/1990. IL DIFENSORE CIVICO HA QUINDI INVITATO IL GENIO CIVILE AD APPROFONDIRE LA PORTATA APPLICATIVA DELLE DISPOSIZIONI REGIONALI E, CONTESTUALMENTE I SERVIZI LEGISLATIVI DI GIUNTA E CONSIGLIO AD ESPRIMERE IL PROPRIO PARERE IN MERITO. ENTRAMBI I SERVIZI LEGISLATIVI HANNO CONVENUTO SULLA RICOSTRUZIONE



## ***Il Difensore Civico***

GIURIDICO NORMATIVA OPERATA DALL'UFFICIO. ED IN PARTICOLARE IL LEGISLATIVO DELLA GIUNTA HA EVIDENZIATO COME LE PREVISIONI CONTENUTE NELLA CITATA DELIBERA 727/2015 ANDASSERO BEL OLTRE LA "DELEGA" CONFERITA DAL LEGISLATORE REGIONALE. IN ESITO A CIÒ E DOPO ULTERIORI SOLLECITAZIONI DA PARTE DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO, IL GENIO CIVILE NEL MESE DI NOVEMBRE HA COMUNICATO CHE AVREBBE SOSPESO L'APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI CENSURATE SINO ALLA MODIFICA DELLA CITATA DELIBERAZIONE DI GIUNTA LA CUI PROPOSTA ERA IN CORSO DI PERFEZIONAMENTO.

- **IL DIFENSORE CIVICO INTERVIENE NEI CONFRONTI DELL'ATER- IL DIRITTO DI PRELAZIONE PREVISTO IN CASO DI VENDITA DELL'ABITAZIONE E' APPLICABILE ANCHE ALL'IPOTESI DI CESSIONE PER SOSTITUZIONE EDILIZIA AVVENUTA NELL'AMBITO DELLE PROCEDURE DI RICOSTRUZIONE POST-SISMA 2009.** LE ATER TERRITORIALI SONO SPESSO AL CENTRO DEGLI INTERVENTI DELL'UFFICIO; INFATTI MOLTI INQUILINI, ASSEGNATARI DI ALLOGGI DI EDILIZIA POPOLARE, SI RIVOLGONO AL DIFENSORE CIVICO PER SEGNALARE LE CATTIVE CONDIZIONI DEGLI STESSI E PER SOLLECITARE INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA, CHE SPESSO, PUR SE IMPROCRASTINABILI, TARDANO AD ESSERE EFFETTUATI. NEL 2008 INVECE, IL DIFENSORE CIVICO È STATO INTERPELLATO PER SOLLECITARE LA RISPOSTA DELL'ATER AD UNA PARTICOLARE RICHIESTA DI RIMBORSO. INFATTI, **L'AZIENDA AVEVA CONSENTITO AD UN CITTADINO PROPRIETARIO DI ALLOGGIO ATER** CEDUTO AL COMUNE NELL'AMBITO DELLE PROCEDURE DI RICOSTRUZIONE POST-SISMA 2009 (SOSTITUZIONE EDILIZIA) **DI ESTINGUERE IL DIRITTO DI PRELAZIONE MEDIANTE VERSAMENTO DI UN IMPORTO PARI AL 10% DEL VALORE CALCOLATO SULLA BASE DEGLI ESTIMI CATASTALI, IN ANALOGIA A QUANTO PREVISTO DALL'ART. 1, C. 25 DELLA LEGGE 560/93.** **DOPO CIRCA UN ANNO** IL CITTADINO, NEL DUBBIO CHE L'ATER NON NE AVESSE DIRITTO, PRESENTAVA ISTANZA DI RIMBORSO SENZA OTTENERE RISPOSTA ALCUNA . DOPO L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO, L'ATER ESPLICITAVA I MOTIVI PER I QUALI LA RICHIESTA NON POTEVA ESSERE ACCOLTA. LE MOTIVAZIONI ADDOTTE APPARIVANO CONFORMI ALLA PRASSI ASSUNTA PER CASI SIMILI, PERTANTO L'INTERESSATO VENIVA MESSO AL CORRENTE DELLA POSIZIONE DELL'AZIENDA E NE PRENDEVA ATTO, RINGRAZIANDO L'UFFICIO PER L'INTERVENTO CHE AVEVA CONSENTIVO DI "ROMPERE" UN SILENZIO CHE PERDURAVA ORMAI DA QUALCHE MESE.
- **IL DIFENSORE CIVICO INTERVIENE A SOSTEGNO DEI PROMOTORI DI UN REFERENDUM CHIEDENDO AD UN COMUNE L'ANNULLAMENTO DEL PROVVEDIMENTO CON IL QUALE AVEVA DISPOSTO IL PAGAMENTO DELLA**



## ***Il Difensore Civico***

**COSAP.** SI RIVOLGEBANO A QUESTO UFFICIO I PROMOTORI DI UN REFERENDUM AI QUALI L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE AVEVA FATTO PAGARE LA **COSAP** A SEGUITO DELLA RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE AD OCCUPARE IL SUOLO PUBBLICO CON UN BANCHETTO PER LA RACCOLTA FIRME. DALLA LETTURA COORDINATA DELLE NORME VIGENTI NEL TEMPO, DELLA GIURISPRUDENZA FORMATASI SULLA SPECIFICA MATERIA, DELLE NORME REGOLAMENTARI ADOTTATE DALLA AMMINISTRAZIONE COMUNALE INTERESSATA E DALL'ANALISI DELLE CONTRODEDUZIONI FORNITE DALLA STESSA, IL DIFENSORE CIVICO RITENEVA CONDIVISIBILI LE LAGNANZE DEGLI Istanti. DI CONSEGUENZA SANCIVA IL PRINCIPIO CHE, "IN OCCASIONE DI RACCOLTA DI FIRME PER UNO O PIÙ REFERENDUM, PURCHÉ L'AREA OCCUPATA NON ECCEDA I 10 METRI QUADRATI, I PROMOTORI DEBBANO ESSERE ESONERATI DALL'OBBLIGO DEL PAGAMENTO DELLA **COSAP** IN OSSEQUIO ALLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NEL REGOLAMENTO IN VIGORE PRESSO IL COMUNE E ALLE DISPOSIZIONI DI PRINCIPIO CONTENUTE NELL'ART. 63, COMMA 2 DEL D.L.GS. 15 DICEMBRE 1997, N. 446". SULLA BASE DEI PREDETTI PRESUPPOSTI CHIEDEVA ALLA AMMINISTRAZIONE COMUNALE INTERESSATA DI VALUTARE SE ANNULLARE D'UFFICIO, AI SENSI DELL'ART. 21 NONIES DELLA LEGGE 241/1990, IL PROVVEDIMENTO CON IL QUALE ERA STATO RICHIESTO IL PAGAMENTO DELLA **COSAP**. L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DISPONEVA IL PROVVEDIMENTO DI RIMBORSO DEL CANONE NON DOVUTO.

- **IL DIFENSORE CIVICO TORNA AD OCCUPARSI DELL'EMERGENZA CINGHIALI. IL PROBLEMA È AFFRONTATO ANCHE NELL'AMBITO DELLA COMMISSIONE CONSILIARE AGRICOLTURA.** NEL TERRITORIO ABRUZZESE CREA ALLARME LA MASSICCIA PRESENZA DI CINGHIALI CON "INCURSIONI" INDESIDERATE NEI LUOGHI ABITATI, GRAVI DANNI ALLE COLTURE, MA SOPRATTUTTO SERIO PERICOLO PER L'INCOLUMITÀ DELLE PERSONE. A TUTTO QUESTO SI AGGIUNGE ANCHE IL MANCATO RISTORO DEI DANNI SUBITI PER CARENZA DI RISORSE. NEL 2018 IL DIFENSORE CIVICO VENIVA SOLLECITATO AD OCCUPARSI DEL PROBLEMA DA PARTE DI UN GRUPPO DI CITTADINI PARTICOLARMENTE ESPOSTI. IL COMPETENTE SERVIZIO DELLA PROVINCIA, INTERESSATO DELLA QUESTIONE UNITAMENTE AGLI UFFICI REGIONALI, ASSICURAVA DI SVOLGERE UN COSTANTE PATTUGLIAMENTO DELLE ZONE INTERESSATE E CONFERMAVA DI AVER POSTO IN ESSERE TUTTE LE MISURE DISSUASIVE UTILI ALLO SCOPO. NEL SETTEMBRE 2018, VENIVA FIRMATO UN PROTOCOLLO D'INTESA PER LA GESTIONE E IL CONTENIMENTO DEI CINGHIALI NELLE AREE PROTETTE NAZIONALI E REGIONALI E SUI TERRITORI AD ESSA CONTIGUI DALL'ASSESSORE REGIONALE AI PARCHI E RISERVE, DAL PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE REGIONALE AGRICOLTURA E DAI





## ***Il Difensore Civico***

RAPPRESENTANTI DEI PARCHI ABRUZZESI. IL PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE AGRICOLTURA ISCRIVEVA ALL'ORDINE DEL GIORNO DELLA SEDUTA DEL 18 DICEMBRE 2018 UNA PROPOSTA DI REGOLAMENTO PER LA GESTIONE FAUNISTICO VENATORIA DEGLI UNGULATI. IL PROVVEDIMENTO NON VENIVA PERÒ LICENZIATO PER ECCEZIONI DI TIPO PROCEDURALE LEGATE ANCHE AL REGIME DI PROROGATIO DEGLI ORGANI.

- **FIGURA PROFESSIONALE DI ACCOMPAGNATORE DI MEDIA MONTAGNA – AUSPICABILE UNA REVISIONE DELLA L.R. 16 SETTEMBRE 1998, N. 86.** GIÀ NEL 2016, QUESTA DIFESA CIVICA AVEVA AVUTO MODO DI ESAMINARE LE OPPOSTE POSIZIONI DELL'ASSOCIAZIONE ITALIANA GUIDE AMBIENTALI ESCURSIONISTICHE (AIGAE) E DEL COLLEGIO REGIONALE DELLE GUIDE ALPINE IN ORDINE ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE. NEL 2018, L'AIGAE TORNAVA NUOVAMENTE SULLA QUESTIONE PER IL TRAMITE DI UN PROPRIO LEGALE CHE DEDUCEVA L'ILLEGITTIMITÀ DELLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NEI COMMI 3 E 4 DELL'ART. 16 DELLA L.R. 86/1998 NELLA PARTE IN CUI HANNO DECLINATO LA PROFESSIONE DI GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA COME UNA SPECIALIZZAZIONE DELL'ACCOMPAGNATORE DI MEDIA MONTAGNA IN CONTRADDIZIONE CON ALCUNI PRINCIPI DELINEATI DALLA LA GIURISPRUDENZA. IL LEGALE DELL'ASSOCIAZIONE CHIEDEVA, DI CONSEGUENZA, A QUESTA DIFESA CIVICA DI SOLLECITARE GLI ORGANI REGIONALI AD ADEGUARE LA PROPRIA LEGISLAZIONE AI PRINCIPI DELLA GIURISPRUDENZA E DI PRESCRIVERE AL COLLEGIO REGIONALE DI ADEGUARSI AI PRINCIPI ESPRESSI DALLA GIURISPRUDENZA. IL DIFENSORE CIVICO NON POTEVA INTERVENIRE, IN ASSENZA DI POTERI PRESCRITTIVI, NEI CONFRONTI DI UN COLLEGIO REGOLARMENTE COSTITUITO IN BASE ALLA LEGISLAZIONE REGIONALE MA RINNOVAVA AL COMPETENTE SERVIZIO L'INVITO AD ESAMINARE CON URGENZA LA QUESTIONE, CONGIUNTAMENTE CON I SERVIZI LEGISLATIVI DEL CONSIGLIO E DELLA GIUNTA REGIONALI AL FINE DI VERIFICARE, APPUNTO, LA COMPATIBILITÀ DELLA LEGISLAZIONE REGIONALE VIGENTE CON QUELLA NAZIONALE E CON LA RICHIAMATA GIURISPRUDENZA. IN ESITO A TALE RICHIESTA I SERVIZI LEGISLATIVI DI GIUNTA E CONSIGLIO HANNO PROVVEDUTO CONGIUNTAMENTE A RICOSTRUIRE ED ESAMINARE IL QUADRO NORMATIVO EUROPEO, NAZIONALE E REGIONALE DI RIFERIMENTO. AL TERMINE DELLA ANALISI SVOLTA, IN UNA RIUNIONE ALLA QUALE HANNO PARTECIPATO ANCHE RAPPRESENTANTI DEI COMPETENTI SERVIZI, IN MATERIA DI FORMAZIONE, DELLA GIUNTA REGIONALE, LE STRUTTURE TECNICHE LEGISLATIVE HANNO CONCLUSO NEL SENSO DI UNA AUSPICABILE REVISIONE DELLA L.R. 86/1998.



## ***Il Difensore Civico***

- **L'INVIO DI ISTANZE O DICHIARAZIONI AD UNA P.A. SONO DA RITENERSI VALIDE AD OGNI EFFETTO DI LEGGE, ANCHE IN ASSENZA DI FIRMA, SE TRASMESSE DALL'ISTANTE O DAL DICHIARANTE DAL PROPRIO DOMICILIO DIGITALE PURCHÉ LE RELATIVE CREDENZIALI DI ACCESSO "SIANO STATE RILASCIATE PREVIA IDENTIFICAZIONE DEL TITOLARE, ANCHE PER VIA TELEMATICA SECONDO MODALITÀ DEFINITE CON LINEE GUIDA, E CIÒ SIA ATTESTATO DAL GESTORE DEL SISTEMA NEL MESSAGGIO O IN UN SUO ALLEGATO".** QUESTO È IL PRINCIPIO SANCITO DALL'ART. 65 COMMA 1, LETTERA C-BIS DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI E RIPRESO OLTRE CHE DA COPIOSA GIURISPRUDENZA, DALL'ART.61 DEL DPCM 22.02.13 OVE SI LEGGE CHE L'INVIO MEDIANTE PEC DI CUI ALL'ART. 65 DEL D.LGS. 82/2005 EFFETTUATO RICHIEDENDO LA RICEVUTA, SOSTITUISCE NEI CONFRONTI DELLA P.A., LA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA. PERVENIVA ALL'UFFICIO UNA RICHIESTA DI INTERVENTO DA PARTE DI UN PROFESSIONISTA LA CUI CANDIDATURA AD UN BANDO EMANATO DALLA REGIONE ABRUZZO E FINALIZZATO A SOSTENERE L'AVVIO DI NUOVE IMPRESE ERA STATA RITENUTA INAMMISSIBILE DAL SOGGETTO ATTUATORE DEPUTATO ALL'ISTRUTTORIA DI AMMISSIBILITÀ PER "MANCATA SOTTOSCRIZIONE DELLA DOMANDA". IL PROFESSIONISTA CHIEDEVA LA REVOCA O L'ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA DEL PROVVEDIMENTO DI ESCLUSIONE. IL DIFENSORE CIVICO INTERVENIVA NEI CONFRONTI DEL SOGGETTO ATTUATORE INVITANDOLO A RIVALUTARE LA DISPOSTA ESCLUSIONE SULLA BASE DELLE CONSIDERAZIONI ADDOTTE DAL RICORRENTE E FONDATE ESSENZIALMENTE SUL PRESUPPOSTO CHE "L'ISTANZA ERA STATA TRASMessa ATTRAVERSO IL PROPRIO INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA (PEC), NELLA CERTEZZA GIURIDICA CHE DETTO STRUMENTO FOSSE IDONEO A CERTIFICARE L'AUTORE DELL'ISTANZA PRODotta ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE". DELLA QUESTIONE VENIVA INVESTITO IL COMPETENTE DIPARTIMENTO REGIONALE CHE, AL FINE DI ACQUISIRE UN PARERE GIURIDICO, SOTTOPONEVA APPOSITO QUESITO ALL'AVVOCATURA REGIONALE. QUESTA FORNIVA UNA INTERPRETAZIONE DELLE NORME VIGENTI IN LINEA CON LA TESI DEL RICORRENTE E, DI CONSEGUENZA, LA COMPETENTE STRUTTURA REGIONALE PROVVEDEVA ALLA RIAMMISSIONE DEL CANDIDATO ALLA PROCEDURA IN QUESTIONE.
- **LA MANCATA RISPOSTA DEGLI ENTI LOCALI E LE ASSERTITE DIFFICOLTÀ DI CARATTERE ORGANIZZATIVO LEGATE ANCHE ALLA CARENZA DI PERSONALE.** NUMEROSI UTENTI SI SONO RIVOLTI E SI RIVOLGONO AL DIFENSORE CIVICO PER LAMENTARE ANCHE A DISTANZA DI MESI LA MANCATA RISPOSTA DEI COMUNI ALLE PROPRIE ISTANZE VOLTE AD OTTENERE INFORMAZIONI E/O CHIARIMENTI SU QUESTIONI DI INTERESSE PERSONALE.



## **Il Difensore Civico**

L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO GENERALMENTE DETERMINA CHE NELL'ARCO DI UN MESE L'ENTE LOCALE FORNISCE RISCONTRO AL CITTADINO. LA RAGIONE DELLA TARDIVA RISPOSTA E' ATTRIBUITA PREVALENTEMENTE A PROBLEMI ORGANIZZATIVI. I COMUNI ABRUZZESI SONO IN MAGGIORANZA ENTI DI PICCOLE DIMENSIONI: BEN 278 COMUNI SU 305 (OSSIA IL 91%) HA UNA POPOLAZIONE INFERIORE A 10.000 ABITANTI. TALE CIRCOSTANZA UNITA AI LIMITI AL TURN-OVER RENDE IN QUALCHE MODO FISIOLGICA LA DIFFICOLTÀ ORGANIZZATIVA LAMENTATA DAGLI ENTI LOCALI. NON È DA SOTTACERE, TUTTAVIA, CHE L'ASSENZA DI RISPOSTA È PURTROPPO ANCORA IN PARTE LEGATA AD UNA "VECCHIA MENTALITÀ" DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CHE IN ALCUNI CASI È PERPETRATA ANCHE NEI CONFRONTI DELLA DIFESA CIVICA.

- **VERSAMENTO IMU ERRATA DIGITAZIONE DA PARTE DELL'INTERMEDIARIO DEL CODICE CATASTALE DEL COMUNE.** IL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE CON RISOLUZIONE N. 2/DF DEL 13 DICEMBRE 2012 (PUBBLICATA AL LINK <http://www.finanze.it/opencms/it/archivio-circolari/circolari/Risoluzione-n-2-DF-del-13-dicembre-2012/>), NEL FORNIRE INDICAZIONI IN MERITO A PROBLEMATICHE CONCERNENTI RIMBORSI E CONGUAGLI IMU, AL PUNTO 5) RIPORTA LETTERALMENTE QUANTO SEGUE:

*“Può accadere che l'intermediario (banca, Poste, agente della Riscossione), presso il quale è stato presentato il modello F24, riporti in maniera errata il codice catastale del comune ove è situato l'immobile, indicato dal contribuente nel modello F24. In questo caso l'intermediario, su richiesta del contribuente, secondo le vigenti disposizioni, deve richiedere l'annullamento del modello F24 che contiene l'errore e rinviarlo con i dati corretti. In questo modo la Struttura di gestione dell'Agenzia delle entrate è in grado di sistemare la base informativa, trasmettere ai comuni interessati i dati degli annullamenti e delle operazioni corrette, nonché effettuare le relative regolazioni finanziarie. Il contribuente terrà informati il comune interessato dell'avvenuta operazione nelle forme ritenute più idonee”.*

- **IL CASO SPECIFICO** UNA CONTRIBUENTE SI RIVOLGEVA A QUESTO UFFICIO PER CONTESTARE UN AVVISO DI ACCERTAMENTO IMU RELATIVO ALL'ACCONTO 2013. A SOSTEGNO DELLA PROPRIA RICHIESTA ALLEGAVA



## **Il Difensore Civico**

REGOLARE RICEVUTA DI VERSAMENTO. IL COMUNE INTERESSATO, A SEGUITO DELL'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO CONFERMAVA IL MANCATO RICEVIMENTO DELLA QUOTA IMU IN QUESTIONE PRECISANDO, INOLTRE, CHE IL CONTRIBUENTE AVREBBE DOVUTO EFFETTUARE LE VERIFICHE PRESSO L'UFFICIO POSTALE INCARICATO DEL PAGAMENTO SECONDO LA PROCEDURA INDICATA DAL MINISTERO DELLE FINANZE NELLA RISOLUZIONE N. 2/2012. IL DIFENSORE CIVICO SI FACEVA CARICO DI FORNIRE ALL'UTENTE LE INFORMAZIONI RICEVUTE, UTILI A RISOLVERE LA QUESTIONE. TUTTO CIÒ CON CONSEGUENTE INSODDISFAZIONE DELLA CONTRIBUENTE CHE RITENEVA E RITIENE TROPPO ONEROSA LA PROCEDURA POSTA A CARICO DEI CITTADINI NELL'IPOTESI DI ERRORE DA PARTE DELL'INTERMEDIARIO DELLA RISCOSSIONE.

*Valutazioni: Non sussistevano le condizioni per contestare al Comune quanto richiesto; pur tuttavia questa Difesa Civica conviene sulla eccessiva onerosità della procedura posta a carico dei cittadini. La presentazione della ricevuta di versamento avrebbe dovuto essere condizione sufficiente per revocare l'avviso di accertamento. Sulla questione l'Ufficio si è riservato un approfondimento.*

- **E' COERENTE CON LA VIGENTE LEGISLAZIONE LA DECISIONE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI RIFIUTARE AD UN DISABILE L'ASSEGNAZIONE DI UNO STALLO DI SOSTA PERSONALIZZATO SE L'INTERESSATO HA A DISPOSIZIONE UN GARAGE INTERNO COLLEGATO ALL'APPARTAMENTO DA UN ASCENSORE. E' QUANTO EMERGE A SEGUITO DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO DA PARTE DI UN CITTADINO DISABILE. LA DECISIONE SI FONDA SULLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NELL'ARTICOLO 381 DEL D.P.R. 495 DEL 16 DICEMBRE 1992 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI (NORMA DI ATTUAZIONE DELL'ART. 188 DEL CODICE DELLA STRADA). IL TESTO È CONSULTABILE AL SITO DI NORMATTIVA AL SEGUENTE LINK.**

[http://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1992-12-28&atto.codiceRedazionale=092G0531&queryString=%3FmeseProvvedimento%3D12%26formType%3Dricerca\\_semplice%26numeroArticolo%3D381%26numeroProvvedimento%3D495%26testo%3D%26annoProvvedimento%3D1992%26giornoProvvedimento%3D16&currentPage=1](http://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1992-12-28&atto.codiceRedazionale=092G0531&queryString=%3FmeseProvvedimento%3D12%26formType%3Dricerca_semplice%26numeroArticolo%3D381%26numeroProvvedimento%3D495%26testo%3D%26annoProvvedimento%3D1992%26giornoProvvedimento%3D16&currentPage=1)



## **Il Difensore Civico**

- **IL CITTADINO TITOLARE DI CONTRASSEGNO PER DISABILI PUÒ ACCEDERE ALLE ZONE ZTL ANCHE DI COMUNI DIVERSI DA QUELLO CHE HA RILASCIATO IL CONTRASSEGNO MA È OPPORTUNO COMUNICARE PREVENTIVAMENTE O ENTRO LE 72 ORE SUCCESSIVE IL TRANSITO DELLA VETTURA. E' QUANTO EMERGE A SEGUITO DELL'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO PRESSO UN COMUNE ABRUZZESE A TUTELA DI UN CITTADINO DISABILE. SULLA VALIDITÀ TERRITORIALE DEL CONTRASSEGNO PER DISABILI GIÀ DAL 2008 SI È ESPRESA LA SECONDA SEZIONE CIVILE DELLA SUPREMA CORTE DI CASSAZIONE CHE CON SENTENZA N. 719 DEL 16 GENNAIO 2008 (consultabile al link <https://www.asaps.it/16994-invalidi-con-contrassegno-si-pu-circolare-e-sostare-in-tutto-il-territorio-nazi.html>)** HA

STABILITO IMPORTANTI PRINCIPI ED IN PARTICOLARE:

*“Gli invalidi, ai quali un comune d’Italia abbia rilasciato il contrassegno per circolare in zone a traffico limitato, possono utilizzare lo stesso per la circolazione e la sosta con qualsiasi veicolo in tutto il territorio nazionale”.*

*“L’autorizzazione – resa nota mediante l’apposito “contrassegno invalidi” – è strettamente personale, non è vincolata ad uno specifico veicolo ed ha valore su tutto il territorio nazionale. Il solo onere per la persona invalida, è quello di esporre tale contrassegno sul veicolo, quale elemento sufficiente per denotare la destinazione attuale dello stesso al suo servizio, senza necessità che il contrassegno contenga un qualche riferimento alla targa del veicolo sulla quale in concreto la persona invalida si trova a viaggiare”.*

LA COMUNICAZIONE PREVENTIVA O ENTRO LE 72 ORE SUCCESSIVE DEL TRANSITO DELLA VETTURA SI RENDE NECESSARIA IN CONSIDERAZIONE DEL FATTO CHE MOLTI VARCHI DELLE ZTL SONO DOTATI DI TELECAMERE CHE REGISTRANO, AI FINI DELL’INDIVIDUAZIONE DEI TRASGRESSORI, LE TARGHE DEGLI AUTOVEICOLI CHE VI TRANSITANO SENZA POSSIBILITÀ ALCUNA DI RILEVARE AUTOMATICAMENTE ANCHE IL CONTRASSEGNO.

- **IL DIFENSORE CIVICO NON PUÒ INCIDERE SULLE AUTONOME DETERMINAZIONI DEGLI ENTI, ATTESO CHE LA DISCREZIONALITÀ ATTIENE ALL’AGIRE LIBERO DELL’AMMINISTRAZIONE LA QUALE HA FACOLTÀ DI SCEGLIERE, TRA UNA PLURALITÀ DI INTERVENTI POSSIBILI E GIURIDICAMENTE CONSENTITI, QUELLO MAGGIORMENTE CONFORME PER OPPORTUNITÀ, ADEGUATEZZA O CONVENIENZA ALLA DIMENSIONE DEGLI ETEROGENEI**



## **Il Difensore Civico**

**INTERESSI CONCRETAMENTE COINVOLTI NELL'OTTICA DEL PERSEGUIMENTO DELL'INTERESSE PUBBLICO.**

QUESTA LA RISPOSTA CONCLUSIVA FORNITA AD UN CITTADINO CHE SI ERA RIVOLTO AL DIFENSORE CIVICO PER SOLLECITARE UN PICCOLO COMUNE DELL'ENTROTERRA ABRUZZESE, A RISPONDERE ALLE DIVERSE COMUNICAZIONI VOLTE A SEGNALARE IL DISTURBO ARRECATO DAI RINTOCCHI DELL'OROLOGIO CAMPANARIO. INFATTI, ALLA RICHIESTA DI INFORMAZIONE RIVOLTA ALL'AMMINISTRAZIONE COMPETENTE QUESTA METTEVA IN EVIDENZA DI AVER GIÀ DATO DA MOLTI ANNI DISPOSIZIONI ANCORA ATTUALI E RISPETTATE DI SOSPENDERE I RINTOCCHI DALLE ORE 22.00 ALLE ORE 6.00 PER ANDARE INCONTRO A TUTTI COLORO CHE NE ERANO DISTURBATI DURANTE LA NOTTE. LA SCELTA ADOTTATA AVEVA ED HA LO SCOPO DI CONTEMPERARE LE OPPOSTE ESIGENZE DEI *"..... cittadini che per un verso sono interessati al funzionamento dell'orologio per l'intera giornata in quanto rintocchi non scandiscono solo l'ora ed il passare del tempo, ma richiamano soprattutto il valore ed il senso di appartenenza ad una Comunità e dall'altro verso sono più attenti e sensibili alle esigenze della quiete e della tranquillità, che obiettivamente d'estate vengono violate per altri motivi (traffico, presenze che crescono in maniera esponenziale, bimbi che giocano, il vivere quotidiano vissuto più intensamente, ecc.)"*. IN SOSTANZA L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE, NELL'ESERCIZIO DEL PROPRIO POTERE DISCREZIONALE RITENEVA CHE IN RAGIONE DEL CONTESTO AMBIENTALE E TERRITORIALE LA SITUAZIONE SEGNALATA POTESSE ESSERE PACIFICAMENTE ACCETTATA E TOLLERATA DA TUTTI.

- **DIFENSORE CIVICO E DIRITTO ALLO STUDIO: INTERVENTO A TUTELA DELLA CONTINUITÀ DIDATTICA** UN GRUPPO DI GENITORI DI ALUNNI DELL'ULTIMA CLASSE ELEMENTARE DI UN ISTITUTO SCOLASTICO CHIEDEVANO IL RISPETTO DELLA "CONTINUITÀ DIDATTICA" PER I PROPRI FIGLI E LAMENTAVANO UNA DISPARITÀ DI TRATTAMENTO DETERMINATA DA SPOSTAMENTI – INDESIDERATI – DI INSEGNANTI DA UNA CLASSE ALL'ALTRA. IL DIFENSORE CIVICO VENIVA INVESTITO DELLA PROBLEMATICHE E, PUR NEL RISPETTO DELL'AUTONOMIA DECISIONALE DEL DIRIGENTE SCOLASTICO, RITENEVA DI DOVER COMUNQUE SUPPORTARE IL GRUPPO DI GENITORI, LE CUI RICHIESTE ERANO RIMASTE INASCOLTATE. SI RIVOLGEVA PERTANTO ALLO STESSO DIRIGENTE, INVITANDOLO A VALUTARE L'OPPORTUNITÀ DI ADOTTARE SOLUZIONI ALTERNATIVE FINALIZZATE A GARANTIRE L'AUSPICATA CONTINUITÀ DIDATTICA CONSENTENDO, NEI LIMITI DEL POSSIBILE, LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLE DECISIONI. LA SUCCESSIVA CORRISPONDENZA INTERCORSA CON L'UFFICIO METTEVA IN



## ***Il Difensore Civico***

EVIDENZA CHE TUTTE LE SCELTE ORGANIZZATIVE ADOTTATE APPARIVANO FUNZIONALI ALL'INTERESSE DI TUTTO IL CORPO STUDENTESCO E LE MODIFICHE OPERATE DOVEVANO ESSERE CONSIDERATE CON RIFERIMENTO A TUTTE LE CLASSI PRESENTI NELL'ISTITUTO. INFATTI, LE RISORSE UMANE IMPIEGATE NELLA SCUOLA RISULTAVANO DISTRIBUITE IN MANIERA RAZIONALE ED ARMONIOSA, NEL RISPETTO DELLE ORE DI LEZIONE E, SOPRATTUTTO, DEI PICCOLI ALUNNI. GRAZIE ALL'INTERMEDIAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO LA NUOVA ORGANIZZAZIONE RACCOGLIEVA INFINE IL CONSENSO SIA DEI BAMBINI CHE DEI GENITORI. IN QUESTO CASO L'INTERVENTO DELL'UFFICIO È STATO UTILE PER APRIRE UN CANALE DI CONFRONTO TRA CITTADINI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CHE NON SEMPRE, A CAUSA DI ERRORI DI COMUNICAZIONE O DI INCOMPRENSIONI, SI RIESCE A STABILIRE.

- **L'AZIONE DEL DIFENSORE CIVICO A TUTELA DI CITTADINI NEL RAPPORTO CON I GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI.** L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO È VOLTO ANCHE A RISOLVERE CASI DI IRREGOLARITÀ SEGNALATI NEI CONFRONTI DI SOCIETÀ EROGATRICI DI PUBBLICI SERVIZI. LE RICHIESTE DI INTERVENTO DEI CITTADINI VANNO DALLA COMUNICAZIONE DI DISSERVIZI, ALLA FATTURAZIONE DI SOMME NON DOVUTE O ALLA MANCATA CHIAREZZA NELL'ESPOSIZIONE DELLE SINGOLE VOCI IN FATTURA. NEI CASI DI BOLLETTE "POCO TRASPARENTI" IL DIFENSORE CIVICO HA INVITATO LE SOCIETÀ INTERESSATE AD EVITARE DIZIONI TROPPO GENERICHE DA NON POTER ESSERE FACILMENTE RISCONTRATE DALL'UTENTE QUALI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO "QUOTA FISSA" O "ADDEBITI E ACCREDITI DIVERSI".
- **CONDIZIONI DISAGIO SOCIO-ECONOMICO.** PERVENGONO RICHIESTE DI INTERVENTO CHE DENOTANO UN INCREMENTO DELLE CONDIZIONI DI DISAGIO ECONOMICO-SOCIALE. SI TRATTA DI ISTANZE VOLTE A SOLLECITARE GLI ENTI LOCALI AD EROGARE CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO DI BOLLETTE O AFFITTI SE NON ADDIRITTURA AD INDIVIDUARE UNA SOLUZIONE ABITATIVA IN SITUAZIONI DI ASSOLUTA EMERGENZA. QUESTO UFFICIO NON HA POTERI DI INTERVENTO SE NON QUELLI MERAMENTE INFORMATIVI. GLI ENTI LOCALI EROGANO QUESTO TIPO DI PROVVIDENZE MEDIANTE PROCEDURE AD EVIDENZA PUBBLICA E PREVIA PUBBLICAZIONE DI APPOSITI BANDI/AVVISI DI CUI SPESSO GLI INTERESSATI IGNORANO L'ESISTENZA.
- **E' SEMPRE PIÙ SENTITA, DA PARTE DEI CITTADINI, LA NECESSITÀ DEL RISPETTO E DELLA TUTELA DELL'AMBIENTE.** ALTRO TIPO DI SEGNALAZIONE DIFFUSA E RIGUARDANTE L'INTERO TERRITORIO REGIONALE RIGUARDA LA MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO. NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI, SI TRATTA DI SETTORI



## ***Il Difensore Civico***

PURTROPPO TRASCURATI DAGLI ENTI LOCALI A CAUSA DELLA CARENZA DI RISORSE. SI EVIDENZIA CHE SUL TERRITORIO NAZIONALE ESISTONO NUMEROSE INIZIATIVE DELLE AMMINISTRAZIONI COMUNALI (ALLE QUALI POTREBBERO ISPIRARSI ANCHE I NOSTRI AMMINISTRATORI) CHE PROPONGONO A CITTADINI ED ASSOCIAZIONI DI PRENDERSI CURA DEGLI SPAZI VERDI DI PROPRIETÀ COMUNALE. IN CONCRETO, SI TRATTA DI PROVVEDERE AL CONTROLLO PERIODICO OPPURE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELL'AREA VERDE COMPRENDENTI TUTTI GLI INTERVENTI DI GIARDINAGGIO (ANNAFFIO, PULIZIA DELLE INFESTANTI E DELLE CARTACCE, POTATURA, ECC...).



## **2. LE RICHIESTE DI INTERVENTO DEI CONSIGLIERI COMUNALI**

I Consiglieri Comunali possono rivolgersi al Difensore Civico Regionale al pari di qualsiasi altro cittadino o portatore di interesse diffuso per rivendicare il rispetto dei principi posti a tutela della buona Amministrazione. Tuttavia, il Difensore civico non ha una competenza specifica volta a salvaguardare le prerogative proprie del Consigliere Comunale nell'ambito del Comune di riferimento. Nonostante ciò, numerosi consiglieri di minoranza si rivolgono a questo Ufficio. Di seguito i casi più frequenti.

- **INTERPELLANZE E INTERROGAZIONI – VALUTAZIONI DI MERITO E/O MANCATA RISPOSTA NEI TERMINI PREVISTI DALLA VIGENTE LEGISLAZIONE.** SI TRATTA DI ATTI DI NATURA POLITICA VOLTI AD ASSICURARE LA NORMALE DIALETTICA TRA MAGGIORANZA E OPPOSIZIONE. PER QUESTA RAGIONE IL DIFENSORE CIVICO **NON PUÒ** INTERVENIRE NEL MERITO DELLE QUESTIONI. PUÒ, IN CASO DI RICHIESTA, RICHIAMARE L'AMMINISTRAZIONE COINVOLTA **AL RISPETTO DEI TERMINI PRESCRITTI.**

**ACCESSO AGLI ATTI** I CONSIGLIERI COMUNALI NELLA LORO VESTE DI AMMINISTRATORI, HANNO IL DIRITTO AI SENSI DELL'ART. 43, CO. 2, DEL TUEL N. 267/2000, AD OTTENERE DAGLI UFFICI TUTTE LE NOTIZIE E LE INFORMAZIONI UTILI ALL'ESPLETAMENTO DEL MANDATO. DALLA TITOLARITÀ DEL DIRITTO "MUNERIS CAUSA" DISCENDE LA **NON NECESSITÀ** DI MOTIVAZIONE DA PARTE DEL CONSIGLIERE STESSO. L'ESERCIZIO DEL DIRITTO





## ***Il Difensore Civico***

DEVE ESSERE NATURALMENTE CONTEMPERATO CON LA NECESSITÀ DI ARRECARE IL MINOR AGGRAVIO POSSIBILE SIA ORGANIZZATIVO CHE ECONOMICO ALL'ENTE LOCALE NEL RISPETTO DEL PRINCIPIO DI ECONOMICITÀ CUI DEVE ISPIRARSI L'ATTIVITÀ DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE. ESSO NON INCONTRA LIMITI SE NON NELLA RATIO POSTA A BASE DEL DIRITTO STESSO CHE È QUELLA DI CONSENTIRE UN CONTROLLO POLITICO. SULLA SPECIFICA MATERIA SI È FORMATA UNA COPIOSA GIURISPRUDENZA DEL TAR E DEL CONSIGLIO DI STATO. UN RIEPILOGO INTERESSANTE, ANCORCHÉ RISALENTE AL 2009, DELL'ORIENTAMENTO DOTTRINARIO E GIURISPRUDENZIALE SULL'ARGOMENTO CHE DELINEA UN QUADRO ORMAI CONSOLIDATO DEI PRINCIPI CARDINI DELLA MATERIA È CONTENUTO NELLA NOTA CIRCOLARE PROT. N. 0008451 DEL 07/08/2009 CHE LA PREFETTURA DI COMO HA INDIRIZZATO AGLI ENTI LOCALI RIENTRANTI NELLA PROPRIA COMPETENZA TERRITORIALE AVENDO RILEVATO CHE L'ESERCIZIO DEL DIRITTO IN QUESTIONE ERA SPESSO FONTE DI DISSIDI

*(nota consultabile al link*

[http://www.prefettura.it/como/allegati/Download:Diritto di accesso agli atti da parte di consiglieri comunali e provinciali-5759936.htm](http://www.prefettura.it/como/allegati/Download:Diritto%20di%20accesso%20agli%20atti%20da%20parte%20di%20consiglieri%20comunali%20e%20provinciali-5759936.htm))

IN QUESTI CASI, NON AVENDO UNA COMPETENZA SPECIFICA AL RIESAME (COME ACCADE PER L'ACCESSO DOCUMENTALE AI SENSI DELLA LEGGE 241/1990 E PER L'ACCESSO CIVICO AI SENSI DEL D.L.GS. 33/2013) L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO È VOLTO A SOLLECITARE L'OSTENSIONE DEGLI ATTI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA.



## ***Il Difensore Civico***

### **3. ALCUNI CASI TRATTATI NELLE MORE DELLA RICOSTITUZIONE DELLE COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE**



Nelle more della ricostituzione delle Commissioni miste conciliative, questa Difesa civica, laddove coinvolta, ha esaminato le questioni nell'ambito dei generali poteri di intervento ad essa attribuiti dalla vigente legislazione e nei limiti del concreto beneficio che ne potesse derivare.

- **ESAMI DIAGNOSTICI RITENUTI SUPERFLUI DALL'UTENTE DEL SSN.** UN PAZIENTE CENSURAVA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL MEDICO DELLA ASL, IN OCCASIONE DI UNA VISITA DI CONTROLLO, PER UNA PLURALITÀ DI RAGIONI: MODI SGARBATI, ESAMI DIAGNOSTICI RITENUTI NON NECESSARI E TEMPI DI ATTESA ECCESSIVAMENTE LUNGI. IN QUESTO CASO IL DIFENSORE CIVICO, NEL RIBADIRE L'OBBLIGO, SIA PER GLI UTENTI CHE PER IL PERSONALE, DI UNIFORMARE IL PROPRIO COMPORTAMENTO A CRITERI DI CORTESIA, RISPETTO RECIPROCO E BUONA FEDE, PONEVA INNANZITUTTO IN EVIDENZA COME LE DINAMICHE EMOTIVE E RELAZIONALI CHE SI METTONO IN GIOCO IN CONDIZIONI DI STRESS E DI ELEVATA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE NON SONO FACILMENTE VALUTABILI DA TERZI E TANTO MENO LO SONO A DISTANZA DI TEMPO. LA RICHIESTA DI ESAMI DIAGNOSTICI SUPPLETIVI EVIDENZIAVA AL CONTRARIO DI QUANTO LAMENTATO DALL'ISTANTE UNA CONDOTTA PROFESSIONALMENTE INECCEPIBILE SEPPUR SUSCETTIBILE DI PROCURARE AL PAZIENTE DISAGI DI ORDINE PRATICO. IL DIFENSORE CIVICO RITENEVA, QUINDI, CHE NON SUSSISTESSERO LE CONDIZIONI NÉ PER IMPORRE AL MEDICO DI FORMULARE LE SCUSE ALL'UTENTE (PERALTRO NON AVREBBERO PRODOTTO ALCUN CONCRETO BENEFICIO SE NON QUELLO MORALE) NÉ PER OTTENERE IL RIMBORSO DEL TICKET DALLA ASL PER UNA PRESTAZIONE REGOLARMENTE ESEGUITA E PER LA QUALE NON È PROVATA L'INUTILITÀ.
- **RECLAMO PER MANCATA RISPOSTA DA PARTE DELLA GUARDIA MEDICA.** SI ACQUISIVA DOPO CIRCA 5 MESI DALL'EVENTO LA DOCUMENTAZIONE INERENTE IL RECLAMO SPECIFICATO A MARGINE. L'UFFICIO ESAMINAVA LE CONTRODEDUZIONI CHE I MEDICI IN SERVIZIO AVEVANO FORNITO A SEGUITO DI SPECIFICA CONTESTAZIONE.



## ***Il Difensore Civico***

LE CIRCOSTANZE RAPPRESENTATE DAI MEDICI, ANCORCHÉ NON ADEGUATAMENTE SUPPORTATE DA IDONEA DOCUMENTAZIONE PER CARENZE ORGANIZZATIVE ALLE QUALI, EVIDENTEMENTE LA ASL COMPETENTE È TENUTA A FAR FRONTE, APPARIVANO RAGIONEVOLMENTE COMPATIBILI CON L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI GUARDIA MEDICA. INOLTRE, CONSIDERATO CHE I CELLULARI SONO NUMERI PRIVATI E CHE IL POSSESSO DI CELLULARI PERSONALI NON È PRESUPPOSTO FONDAMENTALE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA (NEL QUAL CASO SAREBBERO FUNZIONALI ALL'ESERCIZIO DI UN SERVIZIO PUBBLICO), L'UFFICIO RITENEVA CORRETTO CHE LA CENTRALE OPERATIVA TERRITORIALMENTE COMPETENTE NON AVESSE FORNITO I NUMERI DEI CELLULARI MA SOLO IL NUMERO DEL FISSO. IL DIFENSORE CIVICO, ANCHE IN RAGIONE DEL NOTEVOLE LASSO DI TEMPO TRASCORSO, FOCALIZZAVA L'ATTENZIONE SULL'ASPETTO DI PRIORITARIO INTERESSE PUBBLICO E SUGGERIVA ALLA ASL L'ADOZIONE DI MISURE ORGANIZZATIVE, COMPATIBILI CON LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE, IDONEE AD EVITARE IL RIPETERSI DELLE CIRCOSTANZE OGGETTO DI RECLAMO (*DOTARE I MEDICI DI GUARDIA DI UN CELLULARE DI SERVIZIO, CONCORDARE UN UTILIZZO PROMISCUO DEL CELLULARE PERSONALE, DOTARE L'UTENZA FISSA DI UN APPARECCHIO CHE IDENTIFICHINO LE CHIAMATE IN ENTRATA CON OBBLIGO PER I MEDICI DI GUARDIA DI RICHIAMARE GLI UTENTI AI QUALI NON HANNO POTUTO RISPONDERE*).

- **RECLAMO PER CANCELLAZIONE DI UNA PRENOTAZIONE.** UN UTENTE LAMENTAVA LA CANCELLAZIONE DI UNA PRENOTAZIONE EFFETTUATA PRESSO IL CUP DI UNA ASL MENTRE QUEST'ULTIMA SOTENEVA CHE LA CANCELLAZIONE ERA STATA EFFETTUATA, IN MODO INEQUIVOCABILE, DALL'INTERESSATA. IL DIFENSORE CIVICO ESORTAVA IL COMPETENTE DIRIGENTE DELLA ASL DI ESAMINARE LA QUESTIONE SOTTO UNA DUPLICE PROSPETTIVA
  - a) QUELLA DI STRETTO INTERESSE DELL'ISTANTE CHE, DI FATTO, NON AVEVA POTUTO EFFETTUARE UNA VISITA PUR NELLA CONVINZIONE DI AVERLA PRENOTATA DA PIÙ DI UN ANNO. SOTTO QUESTO ASPETTO INVITAVA IL DIRIGENTE (IN RAGIONE DELLA PECULIARITÀ DELLA SITUAZIONE) A VALUTARE L'OPPORTUNITÀ E LA POSSIBILITÀ DI ASSEGNARE ALL'UTENTE UN APPUNTAMENTO A BREVE, ANCHE IN SOVRANNUMERO RISPETTO ALLE VISITE ORDINARIAMENTE EFFETTUATE NELLA GIORNATA.
  - b) QUELLO DI PIÙ GENERALE INTERESSE PUBBLICO INVITANDOLO A VALUTARE SE INTERVENIRE, MAGARI ATTRAVERSO L'INTRODUZIONE DI SISTEMI AUTOMATICI CHE CHIEDONO ALL'UTENTE CONFERMA DELLE



## ***Il Difensore Civico***

CANCELLAZIONI EFFETTUATE, AL FINE DI EVITARE CHE LE STESSE CIRCOSTANZE POSSANO RIPETERSI ED EVITARE, COSÌ, IL CREARSI DI INCOMPRESIONI E DISAGI TANTO PER L'UTENZA CHE PER GLI UFFICI.

ASSOLUTAMENTE POSITIVA LA RISPOSTA DEL DIRIGENTE CHE IMMEDIATAMENTE PROGRAMMAVA INIZIATIVE VOLTE AD EVITARE IL REITERARSI DI SITUAZIONI SIMILI ED IN VIA DEL TUTTO ECCEZIONALE E CON UNO SFORZO ORGANIZZATIVO ASSOLUTAMENTE APPREZZABILE INDIVIDUAVA DI CONCERTO CON IL DIRETTORE DELLA CLINICA SPECIALISTICA UNA DATA UTILE PER UN APPUNTAMENTO ENTRO BREVE TERMINE.

- **RECLAMO PER IL COMPORTAMENTO ASSUNTO DA UN MEDICO NEL CORSO DI UNA TELEFONATA CON UN UTENTE CHE CHIEDEVA INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DI UN CONGIUNTO RICOVERATO.** UN UTENTE CENSURAVA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL MEDICO DELLA ASL, IN OCCASIONE DI UNA TELEFONATA FINALIZZATA AD ACQUISIRE NOTIZIE SULLO STATO DI SALUTE DI UN PROPRIO CONGIUNTO RICOVERATO. LA ASL COMPETENTE AVEVA GIÀ ACCERTATO L'INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI PER L'APERTURA DI UN PROCEDIMENTO DISCIPLINARE A CARICO DEL MEDICO. IL DIFENSORE CIVICO NON AVENDO TITOLO AD ENTRARE NEL MERITO DELLA VALUTAZIONE OPERATA DALLA ASL SUGGERIVA ALLA DIREZIONE GENERALE DELLA STESSA DI
  - a) ADOTTARE TUTTE LE MISURE ORGANIZZATIVE IDONEE A GARANTIRE CHE I FAMILIARI DEI PAZIENTI RICOVERATI, SOPRATTUTTO SE RESIDENTI FUORI SEDE, POSSANO RICEVERE, NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY, ADEGUATE INFORMAZIONI ANCHE TELEFONICHE SULLO STATO DI SALUTE DEI PROPRI CONGIUNTI INDIVIDUANDO, SE DEL CASO, UN ORARIO DEDICATO CHE NON INTRALCI CON L'EROGAZIONE DELLA PRIORITARIA ATTIVITÀ DI ASSISTENZA;
  - b) INSERIRE NEL CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE SANITARIO E NON SANITARIO, QUALORA NON GIÀ CONTEMPLATO, UN APPOSITO CAPITOLO DEDICATO AL RAPPORTO CON L'UTENZA;
  - c) VIGILARE SUL TRATTAMENTO DEI PAZIENTI NEI LUOGHI DI RICOVERO.
  
- **VISITA DIABETOLOGICA FINALIZZATA AL RINNOVO DELLA PATENTE.** UN CITTADINO CONTESTAVA LA RICHIESTA AVANZATA DAL MEDICO, IN OCCASIONE DI UNA VISITA DIABETOLOGICA FINALIZZATA AL RINNOVO DELLA PATENTE, DI CONOSCERE LE CERTIFICAZIONI RILASCIATE DALL'OCULISTA E DAL CARDIOLOGO. IL DIFENSORE CIVICO ACCERTAVA, DALL'ESAME DEL FASCICOLO, CHE IL MEDICO AVEVA IN MODO ESAUSTIVO E COMPLETO,



## ***Il Difensore Civico***

RELAZIONATO IN ORDINE ALLA NECESSITÀ DI ACQUISIRE LE CERTIFICAZIONI DEI COLLEGI (OCULISTA E CARDIOLOGO) PER UNA DUPLICE FINALITÀ:

- a) RISPETTARE LA LEGGE CHE IMPONE AL DIABETOLOGO LA REDAZIONE DI UN CERTIFICATO RICCO DI INFORMAZIONI E NOTIZIE;
- b) TENERE CONTO DELLE INFORMAZIONI E NOTIZIE ACQUISITE, PER UNA DIAGNOSI COMPLETA E PER LA CONSEGUENTE ESPRESSIONE, IN TUTTA COSCIENZA, DI UN GIUDIZIO RELATIVO AL RISCHIO PER LA SICUREZZA ALLA GUIDA.

IL DIFENSORE CIVICO CONCLUDEVA, QUINDI, SULLA INECCEPIBILITÀ, DAL PUNTO DI VISTA PROFESSIONALE, DEL COMPORTAMENTO DEL MEDICO IN QUANTO IDONEO A TUTELARE LA SALUTE DELL'UTENTE E L'ALTRI INCOLUMITÀ.



## ***Il Difensore Civico***



### **La struttura di supporto e l'organizzazione dell'attività**

#### **1. IL RAPPORTO CON L'UTENZA**

La struttura a supporto della Difesa Civica ha dimostrato la capacità di fornire soddisfacenti risposte ai bisogni degli utenti. L'utenza, invero poco incline alla compilazione dei questionari di customer satisfaction (dai quali comunque emergono dati più che soddisfacenti come si dirà più avanti nel dettaglio), appare più propensa a rendere noto il proprio apprezzamento attraverso l'invio di mail di ringraziamento del seguente tenore:

- .... ringrazio della disponibilità e della cortesia ....
- ..... non tutti gli Uffici dei Difensori sono uguali. Il vostro mi è piaciuto e torno a ringraziarvi  
.....



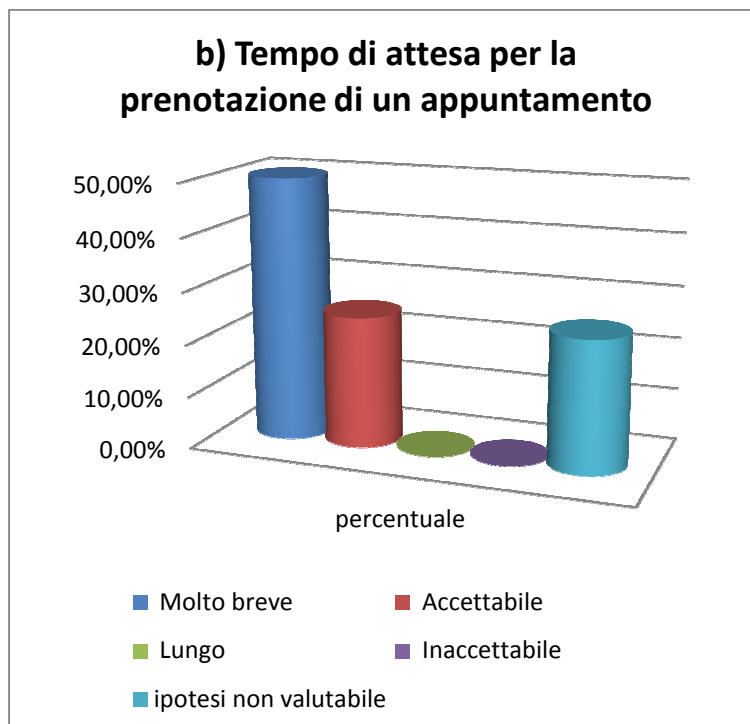
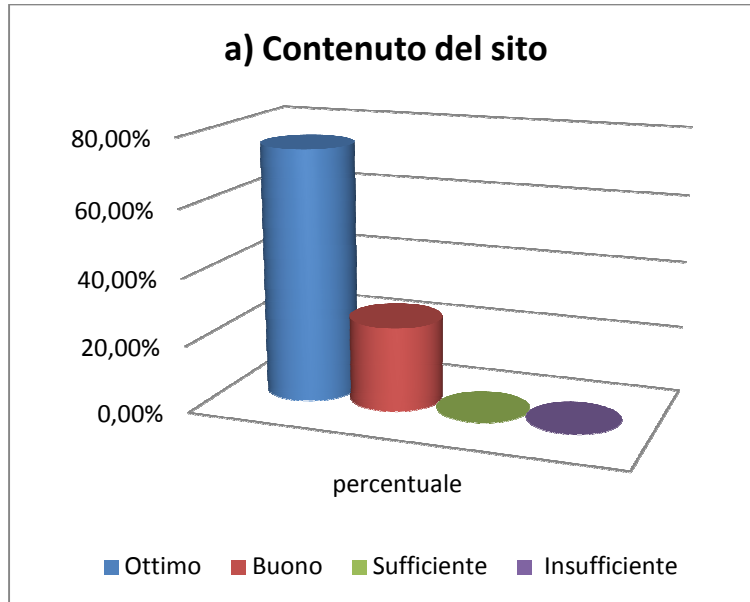
## ***Il Difensore Civico***

- ..... ringraziamento a tutto lo staff per il lavoro svolto che ha portato a soluzione ..... Le somme indebitamente prelevate sulla pensione..... sono state restituite..... Fortunatamente esistono anche servizi al cittadino che funzionano davvero
- ..... il Suo ufficio ha dimostrato di prendere molto sul serio il compito affidatogli, cioè la difesa del cittadino

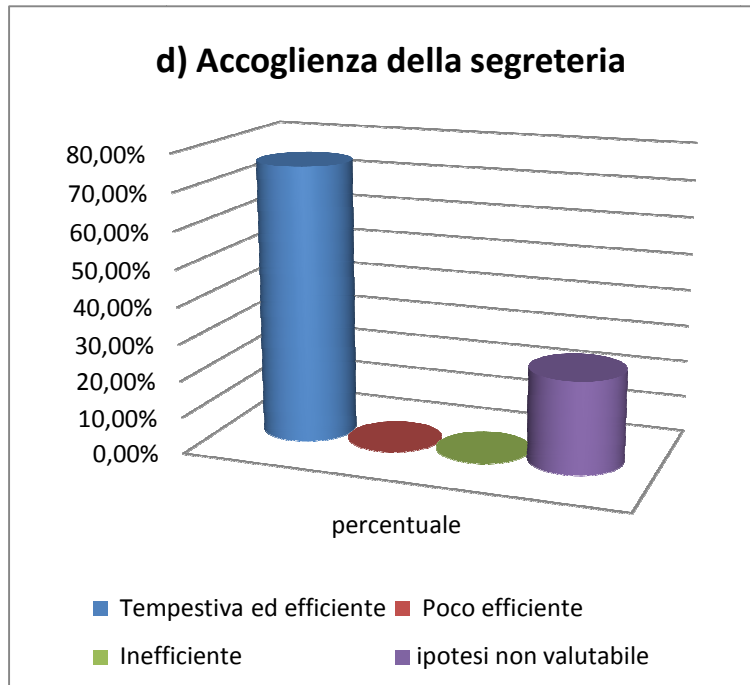
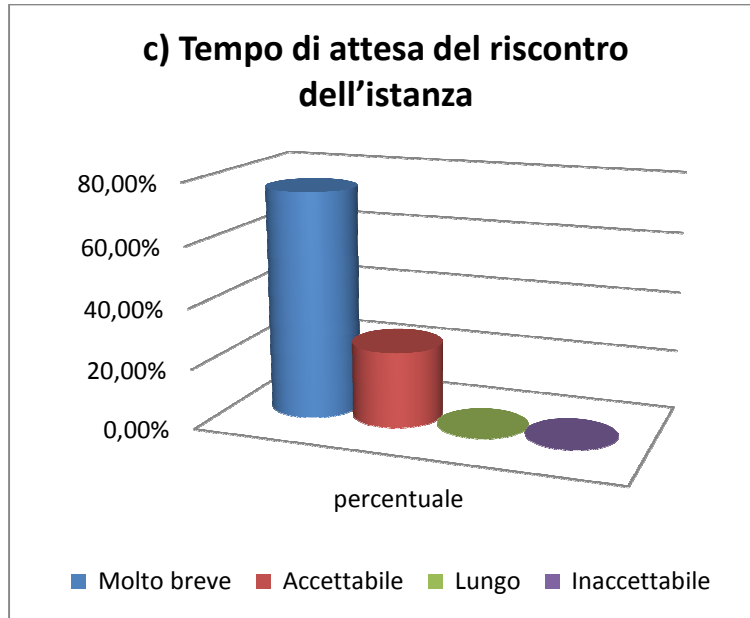
Anche dai questionari raccolti emergono dati più che soddisfacenti. Infatti il servizio è ritenuto utile dal 100% dei soggetti che hanno compilato il format e sono state assolutamente positive le risposte alle domande finalizzate ad accertare sia aspetti di natura più propriamente organizzativa sia aspetti più connessi all'efficienza della struttura.

Anche nel 2018 le aree testate con i questionari sono state, oltre alla capacità di rispondere ai bisogni informativi del cittadino (grafico a), in particolare:

- i tempi di risposta della struttura (grafici b) - c); In questo caso **le risposte di “ipotesi non valutabile” afferiscono agli utenti che non hanno avuto necessità di richiedere un appuntamento;**
- le capacità relazionali delle risorse umane (grafici d) – e). In questi casi **le risposte di “ipotesi non valutabile” afferiscono agli utenti che non sono entrati in contatto con il personale.**

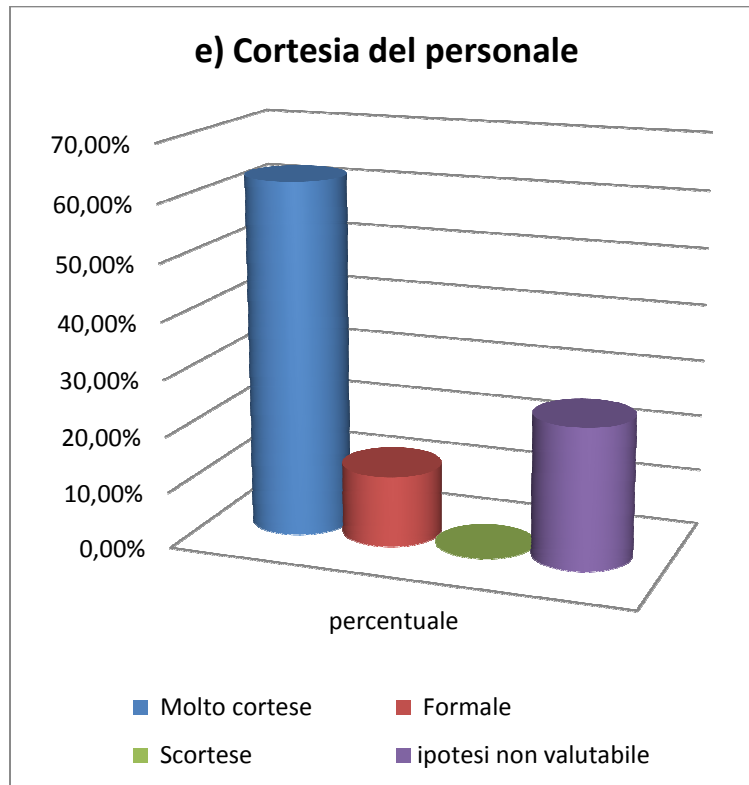








## Il Difensore Civico



### 2. LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Nell'ambito del piano della performance 2018 la struttura ha realizzato una azione di miglioramento finalizzata a favorire un clima di sempre maggior fiducia da parte dei cittadini attraverso nuovi approcci relazionali con l'utenza ha previsto, tra l'altro, la revisione del modello in uso per la rilevazione della customer satisfaction.

Il nuovo modello di questionario è entrato a regime dal 1° gennaio 2019 ma è stato inviato agli utenti già dal 22 ottobre 2018. I questionari sino ad ora restituiti hanno evidenziato un ottimo livello di soddisfazione globale.

Con la nuova versione sono somministrate all'utente anche una serie di domande che consentono di identificare con più precisione il target di utenza che si rivolge alla Difesa civica. Nello specifico si tratta di uomini, pensionati, over 75, in possesso di diploma di scuola superiore.



## ***Il Difensore Civico***

L'acquisizione, a regime, di un numero significativo di questionari potrà consentire di profilare l'utenza della Difesa Civica sia per calibrare meglio i servizi offerti sia per valutare l'opportunità di assumere iniziative finalizzate a raggiungere i cittadini che al momento non ne usufruiscono.



## ***Il Difensore Civico***

### **3. LO STAFF DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE**

#### **Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti:**

Dr.ssa Michela Leacche – tel. 0862/644477

#### **Sede di L'Aquila**

##### **Responsabile:**

Sig.ra Anna Clorinda Cicchetti – tel. 0862/644736

##### **Collaboratori:**

Sig.ra Simonetta Gialloreti - tel. 0862-644492

Sig.ra Patrizia Laglia – tel. 0862-644749

Sig.ra Paola Martinelli – tel. 0862-644762

#### **Sede di Pescara**

##### **Responsabile:**

Dr.ssa Emiliana Di Sabato – tel. 085/69202635

##### **Collaboratori:**

Sig.ra Dora Catini – tel. 085/69202605

Dr.ssa Elisabetta Rosito – Tel 085/692026458



***Il Difensore Civico***

#### **4. CONTATTI**

**Numero Verde**

800 238180

**Sede principale:**

L'AQUILA - Via M. Iacobucci, 4

Tel. 0862.644762 – Fax 0862.23194

**Sede decentrata:**

PESCARA - Piazza Unione, 13

Tel. 085.69202605 - Fax 085.69202661

**Sito internet:**

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

**Indirizzi e-mail - pec:**

[info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)

[difensore.civico@pec.crabruzzo.it](mailto:difensore.civico@pec.crabruzzo.it)

### **Il Coordinamento dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano**

Il Coordinamento nasce nel 1994, 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



## ***Il Difensore Civico***

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 Istituzionale a Roma presso la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea Consigli regionali e delle Province autonome e Sede Operativa presso gli uffici del Difensore civico che di volta in volta ricopre l'incarico di Presidente del Coordinamento nazionale. L'incarico di Presidente del Coordinamento è stato ricoperto dal Difensore Civico dell'Abruzzo dal 14 febbraio 2016 al 26 febbraio 2019.

Da tale incarico ha, anche ereditato la gestione del sito della Difesa civica nazionale e un progetto di ridefinizione della struttura. Nel corso del 2018 la struttura di supporto si è occupata di rendere operativo il nuovo sito attraverso una attività di analisi finalizzata a razionalizzarne i contenuti e renderli maggiormente fruibili.

Nell'ambito della funzione svolta in qualità di Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici, sono state trattate circa 80 richieste di intervento che hanno riguardato le materie più diversificate ed hanno interessato sia i cittadini residenti in Regioni prive della figura del Difensore Civico regionale sia quelli residenti all'estero. Per questi ultimi il Difensore Civico è intervenuto con successo presso le Ambasciate o i Consolati Italiani all'estero o presso le Amministrazioni Comunali di origine.

Il sito del Coordinamento è il seguente:

<https://www.difesacivicaitalia.it/>

I Difensori Civici in carica presso ciascuna Regione o Provincia Autonoma sono indicati nella pagina del sito dedicata al seguente link:

<https://www.difesacivicaitalia.it/il-difensore-civico-della-tua-regione/>