

# Difesa civica e diritti dei cittadini

## Newsletter n. 4 – Maggio 2013

### Attività dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

#### Regione del Veneto

L'ufficio del Difensore civico della Regione del Veneto, in collaborazione con il Coordinamento dei Difensori civici regionali e con il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova, promuove un incontro pubblico dal titolo: **“Cittadino e diritto alla salute: il punto sull'esigibilità. Il ruolo della difesa civica”**.

L'incontro, che si terrà il 17 giugno 2013 presso l'Aula Nievo - palazzo Bo, a Padova, ha come obiettivo quello di presentare sia agli “addetti ai lavori”, sia alla cittadinanza più ampia – compresi in particolare gli attori di società civile che operano per i diritti del malato – esempi di intervento positivo svolti nel Veneto e in altre Regioni italiane da uffici di difesa civica e da organismi di conciliazione. Il seminario si propone inoltre di fornire strumenti per **valutare come e in che misura la difesa civica regionale concorra a rendere esigibile il diritto alla salute** e fornire raccomandazioni in merito.

Le relazioni e i contributi riguarderanno le problematiche giuridiche ed etiche connesse alla gestione di servizi che incidono in modo decisivo sulla qualità della vita delle persone, nonché prassi significative dei Difensori civici regionali italiani.



### Sezioni

Attività dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

•  
Coordinamento nazionale dei Difensori civici

•  
Mediatore europeo

•  
FRA- Agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione Europea

•  
Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa

•  
EOI- European Ombudsman Institute

•  
IOI- International Ombudsman Institute

•  
ICC- Comitato di coordinamento internazionale delle Istituzioni nazionali per i diritti umani delle Nazioni Unite

---

Questa Newsletter è prodotta dal Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova in base alla convenzione con l'Ufficio del Difensore civico del Veneto sottoscritta il 1° marzo 2012, con il patronato del Presidente del Consiglio regionale del Veneto.

---

## Regione Emilia Romagna



Allo scopo migliorare l'azione di tutela offerta alle persone con **disabilità**, il Difensore civico dell'Emilia Romagna ha firmato un **Protocollo d'intesa con il CRIBA (Centro Regionale di**

**Informazione sul Benessere Ambientale)**, un servizio attivato dal Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità e dalla Regione Emilia-Romagna per favorire le opportunità di vita autonoma e l'integrazione delle persone disabili. Con questo Protocollo, Difensore civico e CRIBA si impegnano a collaborare in merito alla problematica della **fruibilità di spazi e servizi pubblici** e nella soluzione di casi di discriminazione nati da una progettazione ambientale che non sempre rispetta i criteri di accessibilità.

Sito internet del CRIBA

<http://www.criba-er.it/ita/home.php>

Il Difensore civico dell'Emilia Romagna, in collaborazione con Dar Voce-Csv e Centro Servizi per l'Integrazione, ha promosso la creazione di un **servizio di difesa civica per persone con disabilità**. Tale servizio ha l'obiettivo di migliorare la tutela dei diritti dei cittadini disabili nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare enti locali e servizi pubblici o di pubblica utilità. Può rivolgersi allo sportello il cittadino con disabilità che lamenta la violazione di un proprio diritto in merito a salute, istruzione, contrasto alle discriminazioni, accesso agli spazi pubblici, assistenza, istruzione. Il Servizio di difesa civica per le persone con disabilità, che rientra nel progetto di collaborazione del Difensore civico con i Centri servizi per il volontariato dell'Emilia Romagna, è stato presentato il 9 marzo 2013 in occasione del se-

minario **"La difesa civica per persone con disabilità"**, al quale hanno preso parte, oltre al Difensore civico, rappresentanti di Comune e Provincia di Reggio Emilia e delle associazioni di volontariato e il Responsabile di CRIBA Emilia Romagna, che ha presentato il lavoro del Centro studi in merito all'accessibilità e alla fruibilità degli spazi pubblici per persone con disabilità.

Programma dell'iniziativa:

<http://www.assemblea.emr.it/qaranti/notizie/la-difesa-civica-per-le-persone-con-disabilita/scarica-il-programma-delliniziativa>

## Regione Piemonte



Il Difensore civico della Regione Piemonte ha preso parte, nell'aprile 2013, all'incontro **"Non autosufficienza. Il diritto alle cure è un'utopia?"**, organizzato

dalla Fondazione di promozione sociale onlus nell'ambito dell'edizione 2013 della "Biennale democrazia".

Nel corso dell'incontro, il Difensore civico ha presentato una relazione sul tema: **"I risvolti etici, giuridici ed operativi del diritto alle cure dei malati non autosufficienti inguaribili ma sempre curabili"**, affrontando temi quali: il diritto alle cure socio-sanitarie residenziali per i malati non autosufficienti; l'opposizione alle dimissioni da strutture sanitarie o case di cura private convenzionate; la necessità di garantire continuità assistenziale e terapeutica a malati cronici e anziani non autosufficienti.

Volantino di presentazione dell'incontro **"Non autosufficienza. Il diritto alle cure è un'utopia?"**;

[http://www.cr.piemonte.it/dwd/organismi/dif\\_civico/2013/03.25\\_INCONTRO13aprile2013.pdf](http://www.cr.piemonte.it/dwd/organismi/dif_civico/2013/03.25_INCONTRO13aprile2013.pdf)

## Regione Lombardia

Il Difensore civico della Regione Lombardia, che ricopre anche le funzioni di Garante dei diritti dei detenuti, ha recentemente predisposto presso la Casa di reclusione di Bollate un nuovo servizio di inoltro delle domande di intervento, allo scopo di **rendere più agevole l'accesso alla difesa civica per i detenuti e gli operatori della casa di reclusione**. All'interno del carcere è stato attivato, infatti, un centro di raccolta on-line per poter inoltrare le istanze digitalizzate all'ufficio del Difensore regionale tramite la procedura Di.As.Pro. La postazione sarà gestita dalla responsabile del Segretariato sociale con la collaborazione di un comitato di detenuti composto da rappresentanti delle commissioni di reparto. Per presentare il nuovo servizio è stato organizzato nella casa di reclusione un incontro, durante il quale il Difensore regionale Donato Giordano e i suoi collaboratori hanno illustrato gli ambiti di intervento e le competenze sia del Difensore che del Garante e la modalità di presentazione delle richieste on-line.



Allo scopo di favorire il reinserimento sociale delle persone detenute, l'ufficio del Difensore civico della Regione Lombardia promuove all'interno della Casa di reclusione di Busto Arsizio **percorsi di formazione professionale e di accompagnamento all'occupazione**, per acquisire competenze che facilitino la ricollocazione occupazionale delle persone ristrette. Tali iniziative si inseriscono nel progetto ESTERNA – MENTE, promosso dalla Casa circondariale di Busto Arsizio e dal Garante dei diritti dei dete-

nuti della Lombardia, con la collaborazione del Consorzio Sol.Co Varese e la Fenice srl.

Il progetto ha l'obiettivo di **promuovere servizi all'interno e all'esterno della realtà carceraria**, coinvolgendo le aziende del territorio per sviluppare all'interno del carcere nuove opportunità occupazionali e allo stesso tempo contribuire a rendere visibile il carcere alla società esterna, costruendo un canale di scambio culturale e di conoscenze tra il carcere e il territorio circostante.

Sito internet del Difensore regionale della Lombardia:  
<http://www.difensorecivico.lombardia.it/>

## Regione Marche

L'Ombudsman regionale delle Marche, con funzioni di Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti dei cittadini stranieri immigrati, promuove una serie di seminari per operatori, mediatori e associazioni su **"Discriminazioni e cittadini stranieri immigrati"**, organizzati in collaborazione con la Regione Marche e l'Università di Urbino. I seminari, che si svolgeranno tra aprile e giugno 2013 in diverse città delle Marche, hanno l'obiettivo di **costituire e rafforzare una rete territoriale contro le discriminazioni nei confronti degli immigrati**, approfondendo la normativa antidiscriminazione e le sue applicazioni e prendendo in esame casi ed esperienze affrontati dall'Ombudsman in merito alla discriminazione di cittadini stranieri.



Programma dei seminari "Discriminazioni e cittadini stranieri immigrati":

[http://www.ombudsman.marche.it/in\\_evidenza/alle\\_gati/93\\_manifesto\\_def3.pdf](http://www.ombudsman.marche.it/in_evidenza/alle_gati/93_manifesto_def3.pdf)

## Regione Toscana



L'ufficio del Difensore civico della Regione Toscana ha firmato un contratto d'uso con l'ufficio del Difensore civico della Regione Lombardia per l'utilizzo del **software Di.As.Pro**,

ideato e progettato dalla Regione Lombardia, che prevede la gestione online delle istanze, garantendo massima trasparenza. Il software consente di **informatizzare la gestione di tutti gli atti del Difensore civico e migliorare la comunicazione con i cittadini**, grazie all'attivazione di un canale digitale immediato, trasparente, sempre disponibile e aggiornato. Attraverso il sito web ogni cittadino ha la possibilità di dialogare in tempo reale con il Difensore regionale, presentando la domanda, allegando la documentazione e, se registrato, accedere agli atti della propria pratica in qualunque momento e da qualunque postazione. Il software Di.As.Pro si rivela uno strumento utile, inoltre, perché consente di creare una **rete virtuale dove condividere informazioni ed esperienze, e per promuovere le buone pratiche amministrative** a tutela degli interessi dei cittadini.

Il programma Di.As.Pro è già stato ceduto dalla Regione Lombardia al Difensore civico regionale della regione Abruzzo ed è stato richiesto dai Difensori civici regionali delle Marche e del Lazio.

Sito internet Difensore civico della Regione Toscana:

<http://www.difensorecivicotoscana.it/>

## Coordinamento nazionale dei Difensori civici



Nella seduta del 4 marzo 2013 il Coordinamento nazionale dei Difensori civici ha eletto all'unanimità come **nuova Coordinatrice nazionale Lucia Franchini**, Difensore civico della Regione Toscana.

Lucia Franchini, che resterà in carica per due anni, succede all'Avv. Antonio Caputo, Coordinatore nazionale per il biennio 2010-2012.

La nuova coordinatrice ha presentato il proprio programma di lavoro, evidenziando la **necessità di rafforzare la collaborazione e lo scambio fra le varie realtà regionali**, al fine di migliorare i servizi e di contenere i costi. Ha indicato, ad esempio, come buona prassi da seguire l'adozione del nuovo software per la gestione informatizzata delle istanze. Ancora, ha avanzato la proposta di produrre una relazione nazionale e di creare un database che raccolga la casistica dei vari uffici in merito a temi di interesse comune a livello nazionale. La coordinatrice ha infine ribadito l'impegno, condiviso da tutti i membri del Coordinamento, per l'istituzione della figura del Difensore civico nazionale.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome si è riunito, inoltre, nella seduta del 06 Maggio 2013.

## Mediatore Europeo



In occasione dell'anno europeo dei cittadini, il Mediatore europeo Diamandouros, in collaborazione con il Parlamento europeo, ha promosso un seminario

sulla partecipazione attiva dei cittadini nell'Unione Europea, tenutosi il 23 aprile presso il Parlamento europeo a Bruxelles.

Il seminario, dal titolo "It's our Europe: Let's get active!", è stato organizzato con lo scopo di **promuovere il coinvolgimento attivo dei cittadini da tutti i paesi d'Europa**. L'iniziativa è stata un'occasione per riflettere sul ruolo che i cittadini europei possono avere nel costruire insieme un'Europa più giusta attraverso, ad esempio, il diritto d'iniziativa dei cittadini europei, che consente loro di prendere direttamente parte all'elaborazione delle politiche dell'UE, invitando la Commissione europea a presentare una proposta legislativa; nonché attraverso il ricorso ai vari ombudsperson nazionali e all'ombudsman europeo; attraverso azioni di mobilitazione popolare su temi di particolare importanza. Il programma prevedeva l'approfondimento di due temi principali: come contribuire alla fine della crisi economica e come costruire un'Europa più sana e pulita.

L'evento è stato trasmesso in streaming sul sito dell'Ombudsman nelle 20 lingue europee ed è stato possibile seguirlo anche attraverso la diretta Twitter.

Pagina internet del mediatore europeo dedicata all'iniziativa: "It's our Europe: let's get active!":

<http://www.ombudsman.europa.eu/it/activities/calendarevent.faces/en/722/html.bookmark>

## FRA-Agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione Europea



L'Agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione Europea ha recentemente presentato un rapporto dal titolo "Diseguaglianze e discriminazioni multiple nell'accesso alle cure mediche e nella qualità delle cure". Il rapporto mette in evidenza come esistano nei vari Stati membri ostacoli ad un equo accesso alle cure mediche, che le persone possono incontrare a causa di una combinazione di elementi (origine etnica, genere, età, disabilità).

Lo studio indaga come le discriminazioni multiple, ovvero create da più elementi di vulnerabilità insieme, sono affrontate dal punto di vista legale. A questo proposito, vengono presi in esame numerosi casi studio, con un focus specifico sull'accesso alle cure mediche, prendendo in considerazione anche esperienze e testimonianze di personale medico-sanitario e di pazienti riguardo a come persone di diverso genere, età, origine etnica o con disabilità possano essere soggette a discriminazione o discriminazione multipla nell'accesso alle cure mediche. Secondo lo studio, in questi casi le vittime e i propri legali hanno difficoltà a far accettare ai tribunali una denuncia di discriminazione multipla, a causa della scarsa conoscenza del concetto di "multiple discrimination". Il rapporto suggerisce, inoltre, possibili miglioramenti per superare barriere nell'accesso alle cure mediche.

Sono disponibili nel fascicolo allegato al rapporto, infine, informazioni e dati approfonditi sui diritti dei pazienti e sull'accesso alle cure mediche in 5 diversi paesi dell'Unione Europea.

Rapporto FRA "Diseguaglianze e discriminazioni multiple nell'accesso alle cure mediche e nella qualità delle cure".

<http://fra.europa.eu/en/publication/2013/inequalities-discrimination-healthcare>

## Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa



Durante la 24° sessione del Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa, svoltasi a Strasburgo dal 19 al 21 marzo 2013, è stato presentato un **Rapporto sulla democrazia locale e regionale in Italia, che mira a valutare la condizione della democrazia territoriale e del decentramento nel nostro Paese**, con riferimento ai principi stabiliti nella Carta europea dell'autonomia locale.

Il rapporto è stato redatto a seguito di due visite di monitoraggio effettuate nel novembre 2011 e nel dicembre 2012, nelle quali sono avvenuti incontri e consultazioni con le autorità governative e con gli amministratori locali e regionali.

Il documento sottolinea positivamente la presenza del principio dell'autonomia locale nella Costituzione italiana, la riforma del 2001 del Titolo V del testo costituzionale riguardante le Regioni, le Province e i Comuni (l.3/2001) e l'adozione nel 2009 di una legge sul federalismo fiscale (l.42/2009). Le criticità rilevate riguardano, invece, i tagli di personale e l'inadeguatezza dei finanziamenti destinati alle autorità locali e regionali, lo scarso coinvolgimento nella gestio-

ne dell'amministrazione di loro competenza nonché la necessità di garantire delle elezioni dirette per i rappresentanti delle Province. Si invita, poi, il Governo italiano a procedere alla ratifica del Protocollo addizionale alla Carta europea delle autonomie locali, relativo al diritto di partecipare agli affari delle collettività locali. Il Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa è un'assemblea politica paneuropea composta da 636 membri che rivestono una carica elettiva presso enti locali e regionali (consiglieri regionali, provinciali o comunali, sindaci, presidenti di Province e Regioni) in uno dei 47 Paesi membri del Consiglio d'Europa. Il ruolo di quest'assemblea è promuovere la democrazia, rafforzare l'autonomia degli enti locali e incoraggiare i processi di decentramento, regionalizzazione e cooperazione transfrontaliera tra città e regioni europee.

Rapporto sulla democrazia locale e regionale in Italia, 24° sessione del Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa:

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=2041485#P38\\_28](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=2041485#P38_28)

27

## EOI- European Ombudsman Institute



Dal 18 al 21 Aprile 2013 ha avuto luogo ad Ekaterinburg (Russia) la **riunione consiliare dell'EOI- European Ombudsman Institute**. I prossimi meeting dell'EOI sono in programma ad Innsbruck, per il 19 settembre 2013, data in cui si riunirà in Comitato esecutivo, e per il 21 settembre, data in cui si terrà la prossima Assemblea generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman.

Sito internet dello European Ombudsman Institute:

<http://www.eoi.at/>

## IOI- International Ombudsman Institute

Il Segretario Generale dell'IOI Peter Kostelka ha incontrato il 26 Aprile 2013 il **nuovo Direttore del Segretariato permanente del Gruppo europeo delle istituzioni nazionali per i diritti umani**, Debbie Kohner. Durante l'incontro, Kohner ha ricordato le iniziative promosse dal gruppo europeo di NHRIs negli anni passati e ha presentato aspettative e programmi per le attività future.

Il segretariato permanente del Gruppo europeo coordinerà 40 Istituzioni nazionali per i diritti umani in tutta Europa e collaborerà con il Comitato di coordinamento internazionale delle NHRIs delle Nazioni Unite, con il Consiglio d'Europa, le istituzioni dell'Unione Europea, l'OSCE e altri partner regionali



Il 15 e 16 Aprile 2013 si è tenuto a Vienna il **Board meeting dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman**, al quale hanno partecipato 17 Ombudsman e funzionari dei loro uffici provenienti da varie parti del mondo.

Uno dei risultati più importanti dell'incontro è stata la **firma di un Memorandum of Understanding tra l'Associazione di Ombudsman e Mediatori africani (AOMA) e l'IOI**, nel quale viene messa in evidenza la volontà di entrambe le organizzazioni di cooperare in maniera efficace. Il Memorandum incoraggia la partecipazione da parte dei componenti delle due associazioni ad incontri e conferenze, workshop e corsi di formazione e invita allo scambio reciproco di informazioni.

Durante il meeting è stato deciso, inoltre, che la **prossima conferenza mondiale dell'IOI**, prevista per il **2016**, si terrà in **Tailandia**. È la prima

volta che una conferenza mondiale dell'IOI si svolge nel continente asiatico. Dall'istituzione dell'IOI nel 1978 sono state organizzate fino ad ora dieci conferenze mondiali, l'ultima delle quali si è svolta a Wellington (Nuova Zelanda) nel Novembre 2012.

È disponibile online il nuovo regolamento interno dell'IOI, approvato dall'Assemblea generale, con il 96,3% dei voti favorevoli, durante la decima Conferenza mondiale tenutasi nel Novembre 2012.

Regolamento dell'International Ombudsman Institute

<http://www.theioi.org/the-i-o-i/by-laws>

Sito internet dell'International Ombudsman Institute

<http://www.theioi.org/>

## ICC- Comitato di coordinamento internazionale delle Istituzioni nazionali per i diritti umani delle Nazioni Unite

Il Comitato di coordinamento internazionale delle istituzioni nazionali per i diritti umani



delle Nazioni Unite ha firmato un **Memorandum of understanding con l'OCSE**, l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico,

con lo scopo di **promuovere il rispetto dei diritti umani nel campo dell'economia e del business**. Attraverso il Memorandum, che stabilisce un programma di tre anni di mutua assistenza e collaborazione, si vuole rafforzare la cooperazione tra le due organizzazioni, migliorando al contempo l'applicazione delle Linee guida per le imprese multinazionali stabilite dall'OCSE e i Principi guida su business e di-

ritti umani delle Nazioni Unite, in modo da garantire il rispetto dei diritti fondamentali nel settore economico. Il Memorandum mette in evidenza, in particolare, **l'importante ruolo che possono svolgere le istituzioni nazionali per i diritti umani** nell'implementare a livello nazionale le Linee guida dell'OCSE e delle Nazioni Unite e nel fornire informazioni in merito alla situazione dei diritti umani nei propri paesi, costituendo un importante punto di contatto tra livello nazionale e sovranazionale.

Il working group dell'ICC su Business e diritti umani sta attualmente sviluppando una scheda di approfondimento con esempi e buone prassi in merito alla cooperazione tra istituzioni nazionali per i diritti umani e l'OECD, che sarà disponibile a breve sul sito dell'ICC.

Memorandum of Understanding tra l'ICC e l'OECD:

[http://nhri.ohchr.org/EN/News/Lists/News/Attachments/106/OECD\\_ICC\\_MoU\\_Eng.pdf](http://nhri.ohchr.org/EN/News/Lists/News/Attachments/106/OECD_ICC_MoU_Eng.pdf)



Dal 6 all'8 Maggio 2013 si è svolto a Ginevra **l'incontro del Bureau** del Comitato di coordinamento internazionale delle istituzioni nazionali per i diritti umani. Durante l'incontro è stata presentata l'attività svolta dal Comitato nel corso del 2012, con particolare attenzione alle **attività del Sottocomitato di accreditamento dell'ICC**. Sono stati messi in luce, in particolare, i miglioramenti apportati dal Sottocomitato nel processo di accreditamento delle NHRIs, divenuto ancora più rigoroso, equo e trasparente. Durante il meeting si è inoltre discusso della pianificazione strategica dell'ICC e della individuazione delle **priorità tematiche per i prossimi mesi: diritti umani e business, discriminazione, human rights defenders**.

Pagina internet del Bureau meeting:

<http://nhri.ohchr.org/EN/ICC/BureauMeeting/052013/Pages/default.aspx>

Negli stessi giorni si è tenuto, inoltre, il **ventiseiesimo General Meeting** dell'ICC. L'incontro è stato occasione per celebrare il **ventesimo anniversario dell'adozione dei Principi di Parigi**, nonché della **Dichiarazione di Vienna** e del relativo Programma di azione. I partecipanti hanno avuto modo di riflettere, inoltre, sulle sfide future per le Istituzioni nazionali per i diritti umani. In particolare, si è discusso del loro possibile contributo alla "Post-2015 development agenda", nell'ambito della revisione e **ridefinizione degli obiettivi di sviluppo del millennio** dopo la scadenza del 2015.

Si è poi affrontato il tema del **diritto alla partecipazione**, approfondendo il possibile ruolo delle NHRIs nella tutela di tale diritto e indagando le buone prassi esistenti in materia.

Si è discusso, inoltre, della funzione delle NHRIs in relazione alla protezione degli **Human rights defenders**, mettendo in evidenza azioni positive attualmente in atto in vari Stati, che potrebbero essere replicate anche in altri contesti, quali ad esempio promuovere a livello nazionale una maggiore conoscenza della Dichiarazione delle Nazioni Unite sugli Human rights defenders; sensibilizzare i Governi e la popolazione in merito alla importante funzione che svolgono per la società; denunciare ogni atto intimidatorio o minaccia di cui si venga a conoscenza e prendere le necessarie misure di protezione. Durante le giornate del General Meeting hanno avuto luogo, infine, gli incontri dei **gruppi regionali** dell'ICC, focalizzati in maniera più specifica su temi di interesse regionale.

Pagina internet del General meeting:

<http://nhri.ohchr.org/EN/ICC/AnnualMeeting/26/Pages/default.aspx>