

Il Difensore civico

I tascabili di Palazzo Lascaris



n. 91

Torino, marzo 2022

Direzione Processo legislativo e Comunicazione istituzionale

Direttore Aurelia Jannelli

Settore Ufficio stampa

Settore Difensore civico e Garanti

Responsabile Nicola Princi

Testi

Carlo Tagliani in collaborazione con i funzionari del Difensore civico

Immagini

Paolo Siccardi - Archivio fotografico del Consiglio regionale del Piemonte

Pixabay

Impaginazione e stampa



Marzo 2022

La legge con cui – nel dicembre 1981 – l’Assemblea legislativa piemontese ha istituito l’Ufficio del Difensore civico regionale ha superato il giro di boa dei quarant’anni.

Per sottolineare questo importante anniversario e rinnovare il notevole interesse riscosso dalle edizioni che lo hanno preceduto, si è resa necessaria una nuova ristampa – riveduta e aggiornata – del tascabile dedicato al Difensore civico regionale.

Lungo questi quarant’anni il ruolo del Difensore civico, intermediario tra Pubblica amministrazione e cittadino per tutelarne i diritti in caso di ritardi, omissioni, discriminazioni o abusi, ha assunto un’importanza sempre maggiore.

Se da un lato – infatti – il cittadino appare sempre più consapevole e attento nella tutela dei propri diritti, dall’altro è sotto gli occhi di tutti lo sforzo costantemente rinnovato della Pubblica amministrazione di snellire le procedure burocratiche e rendere più trasparenti i propri atti e i propri comportamenti.

L’Ufficio del Difensore civico – all’interno di tale contesto – rappresenta il soggetto istituzionale privilegiato per ascoltare e captare i bisogni della popolazione e svolgere un’azione di salvaguardia e di promozione della dignità delle persone.

Riconoscere la bontà, l’efficienza e l’efficacia del lavoro svolto in questi anni dall’Ufficio del Difensore civico, contribuisce a misurare la reale capacità dell’Amministrazione regionale di essere sempre più vicina alle esigenze della società e alla sua evoluzione.

Stefano Allasia

Presidente del Consiglio regionale del Piemonte

Un passo indietro

A volte basta un attimo: che una pratica importante subisca uno stop imprevisto, che un funzionario altero e sbrigativo risponda in maniera generica ed evasiva. E si fa largo la sgradevole sensazione di subire torti dalla Pubblica amministrazione o – più semplicemente – di trovarsi di fronte a una burocrazia ostile, kafkiana, dagli iter tortuosi e poco trasparenti.

La maggior parte delle persone – oggi – sembra meno disposta di un tempo a farsi scoraggiare e a rinunciare ai propri diritti. E si aspetta che la Pubblica amministrazione diventi di giorno in giorno più “amichevole”.

Il Difensore civico – o *Ombudsman* – è uno strumento, fortemente voluto dalla Pubblica amministrazione, per aiutare i cittadini a superare i ritardi, le inefficienze e le difficoltà burocratiche che possono incontrare sul proprio cammino.

Il suo ruolo di garante dei diritti e degli interessi della comunità ha origini lontane, che si possono far risalire a oltre due secoli fa. A quando – nel 1809 – la Svezia prevede nella propria Costituzione la figura dell’*Ombudsman*, ovvero del Difensore civico.

La normativa svedese mutuò il termine *Ombudsman* dalla parola medievale *Umboosmaor*, che significa “uno che ha il potere di agire a favore di un altro”, “uomo tramite”, “mediatore”.

All’*Ombudsman* era attribuita, all’inizio, la funzione di controllo dell’operato del Governo per soddisfare l’esigenza di garantire l’equilibrio tra i poteri dello Stato. Con l’affermarsi del principio della responsabilità politica del Governo verso il Parlamento ha gradualmente assunto quella di tutela degli amministrati.

Nel passaggio dallo Stato liberale allo Stato sociale, con il moltiplicarsi delle funzioni statali e l’emergere della dimensione della cittadinanza, il Difensore civico ha sempre più sviluppato la propria funzione di tutela del rapporto tra Amministrazione e amministrati.

Con l’avvento dello Stato sociale, infatti, la Pubblica amministrazione non è più esclusivamente impegnata nei settori fondamentali della “cosa pubblica”

– la Giustizia, la Sicurezza e la Difesa – ma, attraverso l’esercizio di funzioni, interviene anche in ambiti quali la salute, la casa, la scuola, il lavoro, la tutela del territorio, l’assistenza e i trasporti, erogando i servizi necessari ai bisogni delle persone. Un’evoluzione che ha comportato una sempre più intensa relazione tra il cittadino e le Amministrazioni e ha coinvolto ogni aspetto della vita della persona e i suoi rapporti con la comunità.

La difesa civica si è affermata, pertanto, come strumento fondamentale innanzitutto per la conoscenza dei diritti e – soprattutto – per garantirne l’esercizio e l’esigibilità, mettendo le Amministrazioni nella condizione di “essere al servizio” del cittadino, con trasparenza e imparzialità. Trasparenza e imparzialità che costituiscono l’essenza della “buona amministrazione” e della funzione della difesa civica moderna.

In questo senso, l’azione del Difensore civico che “traghetta” l’attività amministrativa verso le persone e “umanizza” il rapporto delle Amministrazioni con i cittadini, si declina innanzitutto nella tutela dei diritti dei cittadini in caso di ritardi, omissioni, abusi, discriminazioni, disservizi o disfunzioni in capo ai pubblici uffici. Attraverso attività di indagine, suggerimenti e sollecitazioni il Difensore civico si impegna, così, a sollecitare quei comportamenti virtuosi che, se adottati, sono in grado di soddisfare interessi e bisogni dei cittadini.

Il Difensore civico regionale

Il Difensore civico della Regione Piemonte è stato istituito nel 1981, con legge del Consiglio regionale,¹ per tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini nei confronti della Pubblica amministrazione.

Lo Statuto del Piemonte definisce il Difensore civico *“autorità indipendente della Regione preposta alla tutela amministrativa dei cittadini che agisce a tutela dei diritti e degli interessi di persone ed enti nei confronti dei soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico, per garantire l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza dell'azione amministrativa”*.²

La sua attività si coordina e si integra con quella di istituzioni analoghe che operano in ambito regionale, nazionale ed europeo, come il Mediatore europeo, il Garante del contribuente, il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Garante per i diritti degli animali.

Nomina e durata in carica

Il Difensore civico viene nominato con decreto del presidente della Giunta su designazione del Consiglio regionale a scrutinio segreto. La votazione per la sua nomina richiede la maggioranza qualificata di due terzi dei consiglieri regionali: un mezzo per garantire e tutelare le caratteristiche di terzietà, indipendenza e imparzialità con le quali è chiamato a esercitare le proprie funzioni. Il suo mandato dura tre anni e può essere confermato una sola volta.

L'attuale Difensore civico della Regione Piemonte è l'avvocato **Paola Baldovino**, eletta dal Consiglio regionale nella seduta del 27 luglio 2021 e nominata il 6 agosto con decreto del presidente della Giunta.³



¹ Legge regionale 50/1981, "Istituzione dell'ufficio del Difensore civico".

² Statuto della Regione Piemonte, articolo 90.

³ Decreto del presidente della Giunta regionale 69/2021 su designazione del Consiglio regionale (deliberazione 145-12882).

Aree di intervento

Dalla salute ai servizi alla persona, dalla tutela dell'ambiente ai trasporti pubblici, dalla fiscalità al lavoro, dal pubblico impiego alla scuola, sono molti e variegati gli ambiti in cui il Difensore civico può tutelare il cittadino affinché possa ottenere dalla Pubblica amministrazione quanto gli spetta di diritto.

Le sue competenze prevedono interventi nei confronti delle Amministrazioni regionali,⁴ delle Aziende sanitarie locali⁵ e delle Amministrazioni periferiche dello Stato, nonché dei concessionari e dei gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità.⁶

Al Difensore civico è inoltre attribuita la funzione di riesame delle determinazioni di rifiuto o di diniego anche parziale in materia di accesso documentale e di accesso civico generalizzato. Tale attività si realizza nei confronti degli atti amministrativi comunali provinciali e regionali per l'accesso documentale⁷ e degli atti amministrativi regionali e degli Enti locali per l'accesso civico generalizzato.⁸ In entrambi i casi il cittadino ha la possibilità di proporre ricorso giurisdizionale al Tribunale amministrativo regionale (Tar) competente entro il termine di trenta giorni dall'esito dell'istanza presentata al Difensore civico.

Il Difensore civico interviene, inoltre, in caso di mancato adempimento degli obblighi di pubblicazione da parte della Regione e degli Enti locali.

Sede, modalità d'intervento e contatti

Il Difensore civico regionale è istituito presso l'Assemblea legislativa del Piemonte e il suo ufficio ha sede a Torino in piazza Solferino 22. Per svolgere al meglio le proprie funzioni si avvale di personale del Consiglio regionale.

⁴ Legge regionale 50/1981, "Istituzione dell'ufficio del Difensore civico".

⁵ Legge regionale 47/1985, "Norme relative alla estensione delle competenze del Difensore civico alle strutture amministrative del Servizio sanitario e delle Usi operanti nel territorio regionale".

⁶ Legge 127/1997, "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo", articolo 16.

⁷ Legge 241/1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", articolo 25, comma 4.

⁸ Decreto legislativo 33/2013, "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni", articolo 5, comma 2.

Può intervenire – su ricorso dei cittadini – nei casi di “cattiva amministrazione” quali ritardi, omissioni, abusi, disfunzioni e disservizi degli uffici della Regione Piemonte o di enti regionali, di strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche o convenzionate e Amministrazioni periferiche dello Stato.

Il suo intervento mira, innanzitutto, a risolvere i problemi attraverso soluzioni “amichevoli”, frutto di azioni spontanee dei pubblici uffici per rimediare alla “cattiva amministrazione” all’insegna del diritto e dell’imparzialità. Quando ciò non fosse possibile, il Difensore civico può sollecitare la risoluzione del caso e suggerire eventuali rimedi e – a tal fine – può richiedere documenti e chiedere informazioni. Nessun diniego o segreto d’ufficio può essergli opposto.



Torino, Palazzo Sormani, sede del Difensore civico regionale

Il Difensore civico non può intervenire quando le segnalazioni abbiano per oggetto vicende per cui il cittadino possa interpellare esclusivamente l'autorità giudiziaria (controversie tra privati, richieste di risarcimento danni, contravvenzioni stradali, procedimenti di volontaria giurisdizione, gratuito patrocinio). E neppure per controversie con i gestori di servizi pubblici di telefonia, gas, energia elettrica e servizio idrico, richieste di consulenza legale, di accertamenti tecnici, verifiche contabili, annullamento, revoca o emanazione di atti amministrativi o vicende che riguardino la giustizia, la sicurezza e l'ordine pubblico.

I cittadini che intendano richiederne l'intervento possono compilare il modulo disponibile nella sezione del sito del Consiglio regionale del Piemonte (www.cr.piemonte.it) dedicata al Difensore civico e inviarlo tramite posta elettronica, ordinaria o certificata, agli indirizzi mail difensore.civico@cr.piemonte.it o difensore.civico@cert.cr.piemonte.it o tramite posta cartacea all'attenzione del Difensore civico regionale, piazza Solferino 22, 10121 Torino. Per richieste di informazioni, il lunedì e il mercoledì dalle 10 alle 12 e il martedì



e il giovedì dalle 14 alle 15.30 è attivo il numero 011/5757387. Negli altri orari è attivo un risponditore automatico che descrive compiti e funzioni dell'ufficio del Difensore civico.

La relazione annuale

Ogni anno, entro il 31 gennaio, il Difensore civico invia al Consiglio regionale del Piemonte una relazione sugli accertamenti espletati, sui risultati di essi e sui rimedi organizzativi e normativi di cui intenda segnalare la necessità.

La relazione viene presentata e discussa nell'Aula consiliare e viene, inoltre, inviata – entro il 31 marzo di ogni anno – ai presidenti del Senato e della Camera e agli organi di controllo sull'attività amministrativa regionale e sull'attività amministrativa degli Enti locali.

In casi di particolare importanza e meritevoli di urgenti considerazioni – infine – il Difensore civico può inviare, in ogni momento, al Consiglio e al presidente della Giunta regionale relazioni straordinarie su specifiche questioni.



Per una Pubblica amministrazione più trasparente

Tra le numerose funzioni attribuite al Difensore civico, quella che sembra caratterizzarlo più marcatamente è il suo essere punto di riferimento per tutelare i diritti dei cittadini nel caso in cui venga loro negato dalla Pubblica amministrazione l'accesso documentale¹ e l'accesso civico generalizzato.² Qualora riceva dalla Pubblica amministrazione un diniego – totale o parziale – o una mancata risposta a una richiesta di accesso documentale o civico generalizzato, il cittadino può seguire essenzialmente due opzioni.



¹ Legge 241/1990, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”, articolo 25, comma 4.

² Decreto legislativo 33/2013, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni”, articolo 5, comma 2.

La prima, detta "giurisdizionale" o "giudiziale", consiste nel presentare ricorso al Tribunale amministrativo regionale (Tar) ed eventualmente al Consiglio di Stato, sapendo già in partenza di dover sostenere costi non indifferenti.

La seconda, detta "giustiziale" o "stragiudiziale", consiste invece nel presentare una richiesta di riesame al Difensore civico.

Riscontrata l'illegittimità di un diniego o di una mancata risposta, il Difensore civico apre una procedura per chiedere alla Pubblica amministrazione interessata di riesaminarne la fondatezza. In tal modo l'Amministrazione interpellata viene a trovarsi di fronte a un'alternativa: confermare e motivare il diniego o consentire l'accesso, rendendo in tal modo concretamente esigibile l'obbligo di trasparenza nell'azione amministrativa dovuto ai cittadini.

Un garante per il diritto alla salute

Il rapporto con gli enti che operano nel settore della sanità e dell'assistenza rappresenta uno dei principali motivi per cui i cittadini si rivolgono al Difensore civico. Agendo su impulso delle segnalazioni ricevute, egli esercita un'azione di garanzia nei confronti del diritto costituzionale alla salute e alle prestazioni contemplate nei Livelli essenziali di assistenza (Lea) quando si verificano ipotesi di ritardi, limitazioni o dinieghi da parte del Servizio sanitario regionale.



Fin dal 1985, infatti, il Consiglio regionale del Piemonte ha esteso le competenze del Difensore civico alle strutture amministrative del Servizio sanitario e delle Asl che operano sul territorio piemontese,¹ includendole tra i soggetti destinatari dei suoi interventi. E nel 2018, ottemperando a quanto previsto dalla normativa nazionale,² sempre l'Assemblea legislativa subalpina ha affidato per legge al Difensore civico la funzione di "garante per il diritto alla salute".³

In coerenza con tali disposizioni legislative il Difensore civico ha dato e continua a dare corso a numerosi interventi perlopiù in casi di "cattiva amministrazione" e criticità connesse alle attività di assistenza sanitaria e socio-assistenziale. Si tratta, in particolare, di difficoltà legate all'accesso ai percorsi di continuità assistenziale, all'opposizione alle dimissioni di anziani da strutture ospedaliere o sociosanitarie, all'inadeguatezza informativa in merito a diritti degli ospiti ricoverati o a richieste di sottoscrizione di "contratti di ospitalità" al momento del ricovero dell'anziano in case di cura o in strutture sociosanitarie.

Riconoscendo al Difensore civico la funzione di "garante per il diritto alla salute" il Consiglio regionale ha stabilito – in particolare – che egli "è chiamato a verificare che venga soddisfatto dall'Amministrazione l'interesse alla qualità, all'efficienza e al buon funzionamento dei servizi apprestati dal Sistema sanitario regionale, ivi compresi quelli erogati da privati in regime di convenzione" e che egli "può altresì intervenire, con le modalità e i poteri disciplinati dalla legge, a tutela dei diritti, di aspettative o di interessi legittimi in materia sanitaria o sociosanitaria qualora un atto o un provvedimento dell'Amministrazione neghi o limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociosanitaria".

¹ Legge regionale 47/1985, "Norme relative alla estensione delle competenze del Difensore civico alle strutture amministrative del Servizio sanitario e delle Usi operanti nel territorio regionale".

² Legge 24/2017, "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", articolo 2, comma 1.

³ Legge regionale 19/2018, "Legge annuale di riordino dell'ordinamento regionale. Anno 2018", articolo 153, di modifica all'articolo 2 della legge regionale 50/1981, "Istituzione dell'ufficio del Difensore civico" (diventato articolo 2, comma 4 bis).

L'Assemblea legislativa piemontese ha inoltre stabilito che, in materia sanitaria, "il Difensore civico ha facoltà di visita nelle strutture sanitarie afferenti al Sistema sanitario nazionale e in quelle private in regime di convenzione inserite nel territorio regionale con lo scopo di vigilare su eventuali violazioni della dignità della persona con riferimento a soggetti ivi ricoverati".⁴

Il riferimento alla "dignità della persona", che promana dal principio costituzionale di "pari dignità sociale",⁵ è strettamente correlato con i "limiti imposti dal rispetto della persona umana" che "la legge non può in nessun caso violare", neppure quando si tratti di trattamenti sanitari obbligatori.⁶ Un riconoscimento che colloca il Difensore civico cui sia affidata la funzione di garante per il diritto alla salute tra le figure incaricate della protezione dei diritti fondamentali oltre che della buona amministrazione.



⁴ Legge regionale 19/2018, "Legge annuale di riordino dell'ordinamento regionale. Anno 2018", articolo 154, di modifica all'articolo 3 della legge regionale 50/1981, "Istituzione dell'ufficio del Difensore civico" (divenuto articolo 3, comma 3 bis).

⁵ Costituzione italiana, articolo 3, comma 1.

⁶ Costituzione italiana, articolo 32, comma 2.

A tutela delle pari opportunità

Il divieto di mettere in atto discriminazioni e l'obbligo di garantire e di promuovere politiche attive per le pari opportunità costituiscono principi irrinunciabili cui la Pubblica amministrazione, nell'esercizio dei propri compiti e delle proprie funzioni, è tenuta a uniformarsi. Divieti e obblighi che, in conformità con il principio di uguaglianza di tutti i cittadini sancito dalla Costituzione¹ e il no alle discriminazioni contenuto nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, nota anche come Carta di Nizza,² hanno portato l'Assemblea legislativa piemontese a redigere e ad approvare una legge per dare attuazione al divieto di discriminazione e al principio di pari opportunità.³

Il provvedimento definisce la parità di trattamento come "l'assenza di qualsiasi discriminazione diretta o indiretta fondata su nazionalità, sesso, colore della pelle, ascendenza od origine nazionale, etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza a una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, orientamento sessuale e identità di genere, ed ogni altra condizione personale o sociale".⁴



¹ Costituzione italiana, articolo 3.

² Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, articolo 21.

³ Legge regionale 5/2016, "Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale".

⁴ Legge regionale 5/2016, articolo 2, lettera a).

Comportamenti e prassi discriminatorie possono, quindi, configurarsi quando sia introdotta o tollerata *“una distinzione, esclusione, restrizione o preferenza che abbia lo scopo o l'effetto di distruggere o di compromettere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio, in condizioni di parità, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale e culturale e in ogni altro settore della vita pubblica”*.⁵

La legge dedica un intero articolo all'attività del Difensore civico,⁶ estendendo la sua area di intervento anche ai casi di discriminazione. In particolare, prevede che il Difensore civico, in collegamento con il Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte⁷ e analoghe istituzioni di garanzia, operi *“per accogliere e valutare segnalazioni di persone, delle organizzazioni iscritte al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni, ovvero del Centro e della Rete regionale contro le discriminazioni in Piemonte”*.^{8,9}

Nello svolgere tali funzioni, gli è attribuito il compito di rilevare – autonomamente o sulla base delle segnalazioni ricevute – la presenza di disposizioni di legge o di regolamenti, di comportamenti o prassi discriminatorie e lesive del principio delle pari opportunità. È tenuto, inoltre, a segnalare ai presidenti del Consiglio e della Giunta regionale e al Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte le normative e i comportamenti discriminatori individuati e agire a tutela dei diritti di coloro che hanno subito discriminazioni, anche orientandoli verso i soggetti legittimati ad agire in giudizio.

⁵ Legge regionale 5/2016, articolo 2, lettera b).

⁶ Legge regionale 5/2016, articolo 14.

⁷ Istituito nel 2012 dalla Regione Piemonte, è frutto di un lungo percorso iniziato con l'Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali (Unar) nel 2007. È stato riconosciuto sul piano legislativo dall'articolo 13 della legge regionale 5/2016, che gli assegna il compito di coordinare la Rete regionale contro la discriminazione in Piemonte, supervisionare l'attuazione del Piano triennale contro le discriminazioni e monitorare il fenomeno delle discriminazioni nel territorio regionale.

⁸ Promossa dalla Regione Piemonte, d'intesa con l'Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali (Unar) e le Province piemontesi, si occupa di prevenzione e contrasto delle discriminazioni e di assistenza alle vittime. È stata riconosciuta sul piano legislativo dall'articolo 12 della legge regionale 5/2016.

⁹ Legge regionale 5/2016, articolo 14, comma 1.

Contro la violenza di genere

Oltre che contro le discriminazioni e le violazioni dei principi di pari opportunità, il Difensore civico è chiamato a operare nell'ambito della prevenzione e del contrasto della cosiddetta "violenza di genere".

L'Onu e l'Unione europea la definiscono come un tipo di violenza che si annida nello squilibrio relazionale tra i sessi e nel desiderio di controllo e di dominio sessuale, culturale, sociale ed economico degli uomini sulle donne. Per realizzare, sostenere e coordinare un'ampia gamma di interventi in grado di rispondere alle necessità delle donne vittime di violenza e dei loro figli, il Consiglio regionale del Piemonte ha approvato una legge in materia.¹



¹ Legge regionale 4/2016, "Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza ed ai loro figli".

Un provvedimento assai articolato, che prevede tra l'altro il consolidamento delle reti territoriali dei Centri per donne sole o con figli che abbiano subito o che siano esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica e sessuale, l'istituzione delle Case rifugio e di un Fondo di solidarietà per sostenere le azioni in sede giudiziaria delle donne vittime di maltrattamenti.

Per quanto riguarda il Difensore civico, egli è chiamato a collaborare con la Città metropolitana di Torino e con le amministrazioni provinciali per promuovere *"azioni volte ad assicurare le pari opportunità sul territorio di competenza, anche attraverso forme di collaborazione con i centri antiviolenza, le case rifugio e gli enti, servizi e organizzazioni operanti nel settore a livello territoriale"*.²

Può, inoltre, essere coinvolto dalla Regione in iniziative di sensibilizzazione sui temi *"dell'affettività, della relazione improntata al reciproco rispetto, della soluzione non violenta dei conflitti interpersonali, della parità tra uomini e donne, dei ruoli di genere non stereotipati, del contrasto della violenza di genere con particolare attenzione a quella domestica, del diritto all'integrità personale"*.³

Il Difensore civico può, infine, essere coinvolto dalla Regione in campagne informative per promuovere la più ampia conoscenza presso l'opinione pubblica sulle attività previste dalla legge e adottare *"le misure che consentano alle vittime di ottenere un'informazione adeguata e tempestiva sui servizi di sostegno e le misure legali disponibili"*.⁴

² Legge regionale 4/2016, articolo 4, comma 1.

³ Legge regionale 4/2016, articolo 10.

⁴ Legge regionale 4/2016, articolo 12.

In soccorso delle persone con disabilità

La legge quadro nazionale sull'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità,¹ prevede per il Difensore civico un ruolo di primaria importanza per tutelare le persone più deboli e contribuire concretamente all'affermazione del principio di uguaglianza di tutti i cittadini quale base comune della convivenza civile.



¹ Legge 104/1992, "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".

Il provvedimento, in particolare, stabilisce che – per determinati tipi di reato² – il Difensore civico e l’associazione alla quale la persona portatrice di minorazione fisica, psichica o sensoriale o un suo familiare risultino iscritti, possano costituirsi parte civile.

Nella medesima ottica, e con il medesimo intento, il Consiglio regionale del Piemonte ha approvato una legge che prevede che la Regione s’impegni a segnalare al Difensore civico ogni fatto ascrivibile a quei medesimi reati affinché possa costituirsi parte civile al processo.³ Ad assistere il Difensore civico in giudizio è designata l’Avvocatura regionale.⁴

² I delitti non colposi cui fanno riferimento i Titoli XII (dei delitti contro la persona) e XIII (dei delitti contro il patrimonio) del Libro II del Codice penale (tra i primi l’omicidio, le percosse, le lesioni, la riduzione in schiavitù, la violenza sessuale; tra i secondi la rapina, la truffa e l’usura), e i reati previsti dalla Legge 75/1958, “Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui”.

³ Legge regionale 4/2016, “Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere”, articolo 3, comma 1, lettera q).

⁴ Legge regionale 9/2016, “Disposizioni di riordino e razionalizzazione dell’ordinamento regionale”, articolo 13, comma 1 di modifica alla legge regionale 50/1981, “Istituzione dell’ufficio del Difensore civico” (divenuto articolo 6 ter).

Il Mediatore europeo e la Rete Ue dei Difensori civici

Accanto ai Difensori civici regionali e dei singoli Stati – ove previsti – esiste il Difensore civico dell'Unione europea, il cosiddetto Mediatore europeo.

La sua istituzione venne proposta nel 1979 dal Parlamento europeo e introdotta nel 1992 con il Trattato di Maastricht.¹

Eletto dal Parlamento europeo, rimane in carica per l'intera legislatura (cinque anni) e il suo incarico è rinnovabile.

Ha il compito di garantire la protezione dei diritti dei cittadini contro i casi di "cattiva amministrazione" da parte delle istituzioni e degli organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di Giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali.



¹ Così è universalmente conosciuto il Trattato sull'Unione europea, firmato a Maastricht (NL) il 7 febbraio 1992 ed entrato in vigore il 1° novembre 1993.

Ogni cittadino di uno Stato dell'Ue o lì residente può sporgere una denuncia al Mediatore europeo. Lo stesso possono fare imprese, associazioni e altri organismi che abbiano la propria sede ufficiale nell'Unione. Il reclamo può anche essere presentato tramite il Difensore civico regionale. L'importante è che sia già stata tentata una risoluzione del problema con l'organismo dell'Ue interessato, non siano trascorsi più di due anni dai fatti e non siano in corso azioni legali.

Il Mediatore europeo può offrire aiuto in caso di trattamenti iniqui da parte di organismi Ue, problemi relativi ad appalti e contratti con l'Ue, ritardi nei versamenti di fondi Ue, dinieghi per l'accesso a documenti, lungaggini nelle relazioni con organismi dell'Ue e attività di lobby sommerse o improprie. Non si occupa di casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali, o locali degli Stati membri.

Egli può dar seguito alla denuncia presso l'organismo Ue interessato, contribuire a trovare una soluzione equa al problema, formulare raccomandazioni all'indirizzo di organismi dell'Ue ed esaminarne documenti. Si può scrivere al Mediatore europeo in una delle undici lingue ufficiali dell'Unione compilando il modulo di denuncia disponibile sul sito www.ombudsman.europa.eu/it/make-a-complaint

Ogni anno il Mediatore presenta una relazione al Parlamento europeo sui risultati delle proprie indagini.

La sede del suo ufficio di Strasburgo è in Avenue du Président Robert Schuman 1; quella del suo ufficio di Bruxelles in Rue Wiertz. Il sito Internet istituzionale è www.ombudsman.europa.eu/it/home

Per agevolare il collegamento tra il Mediatore europeo e i Difensori civici è stata istituita, nel 1996, la Rete europea dei Difensori civici. Uno strumento per garantire che chi denuncia possa ricevere il livello di assistenza adeguato. La Rete coadiuva la condivisione di informazioni sul diritto dell'Unione europea e il suo impatto negli Stati membri e agevola la cooperazione tra i Difensori civici per salvaguardare i diritti dei cittadini dell'Unione e dei singoli individui ai sensi del diritto dell'Ue.

Appendice

I Difensori civici piemontesi

Dall'approvazione della legge regionale 50/1981, **Paola Baldovino** è l'ottavo Difensore civico della Regione Piemonte.

Il primo a essere eletto dal Consiglio regionale e nominato dal presidente della Giunta è stato **Vittorio De Martino** che ha ricoperto l'incarico fino al 1996.

Dal 1996 al 2004 il Difensore civico della Regione Piemonte è stato **Bruno Brunetti**, seguito da **Francesco Incandela**, che ha esercitato il mandato dal 2004 al 2009.

Nel 2009, fino al 2015, l'Assemblea legislativa subalpina ha designato all'incarico **Antonio Caputo** e nel 2015, fino al 2021, **Augusto Fierro**.

Tutte le relazioni annuali da loro redatte sono consultabili nella sezione "Relazioni annuali, attività, documenti" della pagina del sito istituzionale www.cr.piemonte.it dedicata al Difensore civico regionale.



Segnalazioni ricevute

Pur variando di anno in anno il numero di segnalazioni che giungono all'ufficio del Difensore civico, la loro distribuzione per materia rimane tendenzialmente stabile.

L'area dei servizi alla persona è, senza dubbio, quella che riguarda il maggior numero di segnalazioni. Un'area che comprende i settori relativi alla sanità, all'assistenza e alla disabilità, l'"opposizione alle dimissioni" da strutture sociosanitarie o ospedaliere – in particolare per quanto riguarda anziani malati cronici non autosufficienti e persone con disabilità grave –, l'assistenza domiciliare, le prestazioni di servizi di medicina specialistica e di laboratorio. Rilievo significativo hanno anche le segnalazioni riguardanti l'area della partecipazione al procedimento amministrativo, in particolare il diritto di accesso documentale e civico generalizzato.

Non mancano – infine – segnalazioni riguardanti il territorio e l'ambiente e il rapporto con gli Enti locali e con altri enti pubblici.



Difensori civici delle Regioni

Regione	Indirizzo	Telefono / Fax / E-mail / Sito Internet
Abruzzo	Via Iacobucci 4 (Aq) Piazza Unione 13 (Pe)	Numero verde 800.238180 Tel. 0862.644762 (Aq) Fax 0862.23194 (Aq) Tel. 085.69202605 (Pe) difensore.civico@pec.cr.abruzzo.it info@difensorecivicoabruzzo.it www.difensorecivicoabruzzo.it/home
Basilicata	Via Verrastro 6 (Pz) Via Ridola 60 (Mt)	Tel. 0971.274564 difensorecivico@pec.consiglio.basilicata.it difensorecivico@regione.basilicata.it www.consiglio.basilicata.it/pagina-organismoh.html?id=204738
Calabria	Non ancora nominato	
Campania	Centro Direzionale Isola F8 (Na)	Tel. 081.7783809 protocollo.organismi@ccr.campania.it www.ccr.campania.it/difensore-civico/
Emilia Romagna	Viale Moro 50 (Bo)	Tel 051.5276382 difensorecivico@regione.emilia-romagna.it difensorecivico@postacert.regione.emilia-romagna.it www.assemblea.emr.it/difensore-civico
Friuli Venezia Giulia	Piazza Oberdan 6 (Ts)	Tel. 040.3771111 ci.difensore.civico@regione.fvg.it consiglio@cert.regione.fvg.it www.consiglio.regione.fvg.it/cms/pagine/Difensore/
Lazio	Via della Pisana 1301 (Rm)	Numero verde 800.866155 Tel. 06.65932014 Fax: 06.65932015 difensore.civico@regione.lazio.it difensorecivico@cert.consigliozio.it www.consiglio.regione.lazio.it/consiglio-regionale/?vwr=contenuti/dettaglio&id=15
Liguria	Via delle Brigate partigiane 2 (Ge)	Tel. 010.5484432, 010.548.4223 Fax 010.5484593 E-mail: difensore.civico@regione.liguria.it difensore.civico@cert.regione.liguria.it Sito Internet: www.regione.liguria.it/in-regione/altre-organismi/difensore-civico.html
Lombardia	Via Filzi 22 (Mi)	Tel. 02.67482465 - 02.67.482.467 E-mail: difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it Sito Internet: www.difensoreregionale.lombardia.it/
Marche	Piazza Cavour 23 (An)	Tel 071.2298483 Fax 071.2298264 E-mail: garanteditrivi@regione.marche.it assemblea.marche.garanteditrivi@emarche.it Sito Internet: www.garanteditrivi.marche.it/difesa-civica/
Molise	Via Genova 11 (Cb)	Tel. 0874.437705 E-mail: garanteregionalelediritto@regione.molise.it garanteregionalelediritto@cert.regione.molise.it Sito Internet: www.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1322

Regione	Indirizzo	Telefono / Fax / E-mail / Sito Internet
Piemonte	Piazza Solferino 22 (To)	Tel. 011.5757387 E-mail: difensore.civico@cr.piemonte.it difensore.civico@cert.cr.piemonte.it Sito Internet: http://www.cr.piemonte.it/web/assemblea/organ-istituzionali/difensore-civico
Puglia	Non ancora nominato	
Sardegna	Via Roma 25 (Ca)	Numero verde 800.060160 difensorecivico@pec.crsardegna.it difensorecivico@consreg.sardegna.it https://www.consreg.sardegna.it/xvilegislatura/relazioni-con-i-cittadini/autorita-di-garanzia-difensore-civico/
Sicilia	Non ancora istituito	
Toscana	Via Cavour 18 (Fi)	Numero verde 800.018488 Tel. 055.2.367800 E-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it difensorecivico@pos.aerit.toscana.it Sito Internet: www.difensorecivico.toscana.it/
Umbria	Piazza Italia 2 (Pg)	Tel. 075.5763215 E-mail: difensorecivico@alumbria.it difensorecivico@pec.alumbria.it Sito Internet: https://www.regione.umbria.it/la-r-regione/istituti-di-garanzia/difensore-civico-regionale
Valle d'Aosta	Via Festaz 46 (Ao)	Tel. 0165.526081 – 0165.526082 Fax 0165.526085 E-mail: difensore.civico@consiglio.vda.it Sito Internet: difensore.civico@legalmail.it http://www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico
Veneto	Via Brenta vecchia 8, Mestre (Ve)	Tel. 041.2701402 – 041.2701442 E-mail: garantedirittiperasonaminorile@consiglioveneto.it garantedirittiperasonaminorile@legalmail.it Sito Internet: https://www.regione.veneto.it/web/rete-degli-urp-del-veneto/garante-diritti-persona

Difensori civici delle Province autonome

Provincia autonoma	Indirizzo	Telefono / Fax / E-mail / Sito Internet
Bolzano	Via Cavour 23/C (Bz)	Tel. 0471.946020 E-mail: post@volksanwaltschafts.bz.it Sito Internet: volksanwaltschaft.difesa.civica@pec.prov.bz.org www.difesa.civica-bz.org/
Trento	Via Gazzoletti 2 (Tn)	Numero verde 800851026 Tel. 0461.213201 Fax 0461.213206 E-mail: difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it

Indice

Presentazione	p. 3
Un passo indietro	p. 5
Il Difensore civico regionale	p. 7
Per una Pubblica amministrazione più trasparente	p. 12
Un garante per il diritto alla salute	p. 14
A tutela delle pari opportunità	p. 17
Contro la violenza di genere	p. 19
In soccorso delle persone con disabilità	p. 21
Il Mediatore europeo e la rete Ue dei Difensori civici	p. 23
APPENDICE	p. 25
I Difensori civici piemontesi	p. 25
Segnalazioni ricevute	p. 26
Elenco Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome	p. 27

I TASCABILI DI PALAZZO LASCARIS

[...]

57. *Viaggio Aned nei Balcani* (dicembre 2014)
58. *Sacri Monti del Piemonte e della Lombardia* (febbraio 2015)
59. *Ragazzi, non giochiamoci! Minori e gioco d'azzardo* (giugno 2015)
60. *La vocazione internazionale del Piemonte e di Torino* (ottobre 2015)
61. *L'alba delle autonomie. Statuti medievali di Comuni piemontesi* (novembre 2015)
62. *Il Poliphilo di Manuzio, capolavoro della tipografia italiana* (novembre 2015)
63. *Gli editoriali di Notizie della Regione Piemonte* (dicembre 2015)
64. *Io parto per La Merica. Canti dell'emigrazione piemontese* (aprile 2016)
65. *La Cittadella di Alessandria* (giugno 2016)
66. *La via Francigena, itinerari in Piemonte* (luglio 2016)
67. *Gianni Oberto Tarena, politico e studioso piemontese* (settembre 2016)
68. *Il Garante regionale dei detenuti* (ottobre 2016)
69. *La strana araldica dei Comuni piemontesi* (novembre 2016)
70. *Il Sigillo della Regione Piemonte al Servizio missionario giovanile* (dicembre 2016)
71. *Il Vallo alpino in Piemonte* (dicembre 2016)
72. *Un Ducato per il Piemonte* (dicembre 2016)
73. *Il Piemonte contro la violenza di genere* (novembre 2017)
74. *La Cittadinanza attiva* (dicembre 2017)
75. *Il Garante regionale dell'infanzia e dell'adolescenza* (dicembre 2017)
76. *Il Garante dei diritti degli animali* (dicembre 2017)
77. *Un Consiglio per voi* (settembre 2018)
78. *Regione Piemonte: stemma, gonfalone e bandiera* (ottobre 2018)
79. *La musica dell'Olocausto. Suoni e canzoni dai lager* (dicembre 2018)
80. *Stati generali dello sport e del benessere* (dicembre 2018)
81. *Castelli e forti in Piemonte* (dicembre 2018)
82. *Da Mostar a Trieste, viaggio nel cuore del "secolo breve"* (dicembre 2018)
83. *Io parto per La Merica. Canti dell'emigrazione piemontese* (riedizione marzo 2020)
84. *La battaglia dell'Assietta* (riedizione marzo 2020)
85. *Curiosità araldiche dei Comuni piemontesi* (riedizione aprile 2020)
86. *Parole di Piemonte 1861-2020* (riedizione aprile 2020)
87. *Regione Piemonte stemma, gonfalone e bandiera* (riedizione giugno 2020)
88. *La Sacra di San Michele simbolo del Piemonte* (riedizione dicembre 2020)
89. *I santi sociali piemontesi* (riedizione giugno 2021)
90. *75° anniversario del voto alle donne* (riedizione giugno 2021)

La collana completa di tutti i Tascabili di Palazzo Lascaris è consultabile e scaricabile sul sito Internet del Consiglio regionale del Piemonte in formato pdf, all'indirizzo:
<http://www.cr.piemonte.it/web/comunicazione/pubblicazioni/collane>



DIFENSORE
CIVICO
della Regione Piemonte