

ISTRUZIONI AD USO DI TUTTI I CITTADINI



DIFENSORE CIVICO
REGIONE EMILIA-ROMAGNA

INDICE

- Chi è e cosa fa il Difensore Civico dell'Emilia Romagna ___ pag. 3
- Una difesa civica per tutti i cittadini _____ 4
- Chi può rivolgersi al Difensore Civico _____ 5
- In quali casi può essere consultato _____ 6
- Che poteri ha il Difensore Civico _____ 7
- Alcuni esempi _____ 8
- Il Difensore può fare proposte o avviare progetti _____ 10
- Un Difensore attento ai soggetti deboli _____ 11
- Come nasce il Difensore Civico _____ 12
- Come chiedere l'intervento del Difensore Civico _____ 14
- Numeri e orari _____ 15



Testi

Daniele Lugli e
Elena Buccoliero

Grafica e Illustrazioni

Giulia Boari - arte e design

Stampa

Centro Stampa Regionale



CHI È E CHE COSA FA IL DIFENSORE CIVICO DELL'EMILIA ROMAGNA

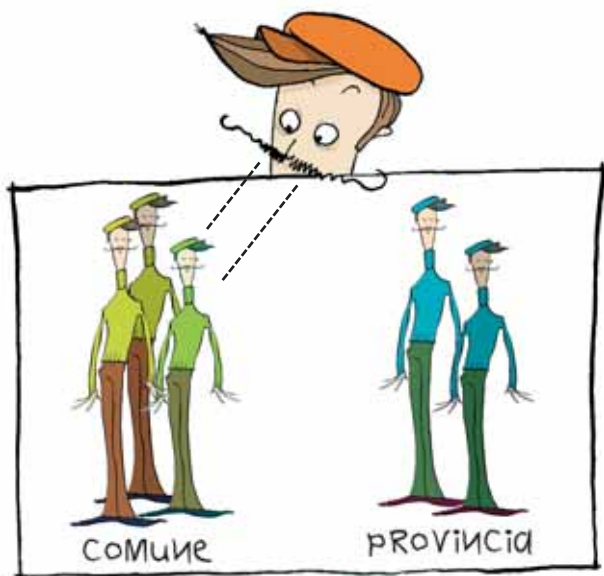


Il Difensore Civico è un **organo** della Regione nominato a maggioranza qualificata dalla Assemblée Legislativa Regionale. È **autonomo e indipendente**. **Tutela i diritti** dei cittadini ricevendo i loro esposti e **vigila** sul buon funzionamento della pubblica amministrazione e dei servizi pubblici.

Non è un giudice né un avvocato, ma un soggetto esterno alla pubblica amministrazione che ha la funzione di **prevenire, sanare o mediare** i conflitti fra amministrazione e cittadini.

UNA DIFESA CIVICA PER TUTTI I CITTADINI

Perché la difesa civica sia disponibile per tutti i cittadini esistono anche **difensori comunali** e **provinciali**, di cui il Difensore Civico regionale segue il coordinamento. Un recente provvedimento legislativo ha previsto la **soppressione** dei difensori civici comunali.



CHI PUÒ RIVOLGERSI AL DIFENSORE CIVICO



Al Difensore Civico può rivolgersi **gratuitamente**, **senza distinzioni di età o provenienza**, ogni persona che reputi non sia stato rispettato un suo diritto da parte della pubblica amministrazione o da un servizio pubblico operante nella regione.



IN QUALI CASI PUÒ ESSERE CONSULTATO

Il Difensore Civico può intervenire in tutte le questioni che riguardano la **Regione**, le **Province**, i **Comuni**, **uffici dello stato** presenti nella regione, e i **servizi pubblici** quali: AUSL, ACER, ospedali, Consorzi di bonifica, trasporti pubblici, INPS, diritto allo studio, scuole, università, INPDAP, Camere di Commercio, ENEL, ANAS, Poste, INAIL, HERA, ENI, ACI... Sono **esclusi** alcuni campi individuati per legge: la giustizia, il lavoro, la sicurezza.



CHE POTERI HA IL DIFENSORE CIVICO



Il Difensore non ha il potere di modificare un provvedimento ma può, autorevolmente, **suggerire** di **annullarlo** o di **cambiarlo**.

Opera in un'ottica di **conciliazione** e di **mediazione** per ristabilire il rapporto tra cittadini e potere pubblico.



ALCUNI ESEMPI



Negli ultimi anni il Difensore è intervenuto per **accorciare tempi di risposta**, per ottenere **chiariamenti** sull'azione della Pubblica Amministrazione, per **suggerire** strade alternative nella risoluzione di casi, per aiutare a **sbrogliare** conflitti di competenze tra enti che bloccavano l'erogazione di un servizio, per assicurare l'**accesso agli atti** verso i quali il cittadino avesse un interesse diretto.

Erano situazioni che riguardavano: le procedure di pagamento del **bollo auto**, **contributi pensionistici**, **parcheggi per disabili**, **tasse universitarie**, inquinamento acustico, **assistenza sociale** e sanitaria, provvedimenti degli enti locali a **tutela dei minori**, condizioni sanitarie in carcere, diritti degli **animali**... eccetera.

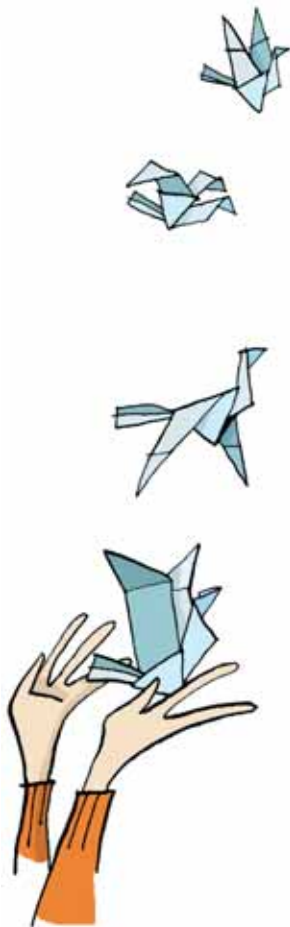




IL DIFENSORE PUÒ FARE PROPOSTE O AVVIARE PROGETTI

Il Difensore Civico ha anche una funzione di indagine e di **proposta** per il **miglior funzionamento** della pubblica amministrazione e dei servizi.

Interviene nelle iniziative di **educazione alla cittadinanza** rivolte alla popolazione nel suo insieme, con particolare attenzione per i bambini e i ragazzi.



UN DIFENSORE ATTENTO AI SOGGETTI DEBOLI

Il Difensore Civico dell'Emilia Romagna, in assenza di una nomina dei Garanti regionali per i **minori** e per i **detenuti** (previsti con leggi regionali rispettivamente nel 2005 e nel 2008), ritiene suo compito rivolgere una attenzione specifica ai diritti dei cittadini che, per **età** o **condizioni personali**, richiedono una particolare tutela.





OMBUDSMAN
1809



MEDIATORE
EUROPEO



COME NASCE IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore Civico fu istituito per la prima volta in Svezia con la legge sulla forma di governo del 1809, assumendo la denominazione di **ombudsman**, che significa «rappresentante».

La Regione Emilia Romagna lo ha istituito nel 1984.

Attualmente **tutti** i paesi europei, **tranne l'Italia**, hanno un **Difensore Civico Nazionale**.

La nomina del Difensore Civico Nazionale è anche uno dei **requisiti** per l'ingresso nell'Unione Europea.

A Strasburgo esiste poi il **Mediatore Europeo**.

Tra i difensori esiste una rete di collegamento che permette di risolvere casi di interesse sovranazionale.



COME CHIEDERE L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO

Presentando la propria
situazione con una
telefonata allo

051.5276382



inviando una **e-mail** a
difensorecivico@regione.emilia-romagna.it

oppure recandosi personalmente in **sede**
(Viale Aldo Moro, 44 –
Bologna) negli orari di
ricevimento.





Regione Emilia-Romagna

Il Difensore Civico



**DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

Viale Aldo Moro, 44 - 40127 BOLOGNA

tel. 051.527.63.82

fax 051.527.63.83

e-mail: difensorecivico@regione.emilia-romagna.it