

Difesa civica e diritti dei cittadini

Newsletter n. 2 - Dicembre 2012

Attività dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

Regione del Veneto



Nel corso dei primi mesi del 2012, il Difensore civico del Veneto, oltre ad agire su segnalazione dei cittadini, ha intrapreso autonomamente varie **iniziative di inchiesta** attivandosi sulla scorta di notizie di stampa. I mezzi di informazione locali mettevano in

fatti in evidenza situazioni che facevano sospettare la lesione di interessi diffusi dovuta a negligenze della Pubblica Amministrazione. Il Difensore civico è intervenuto nei confronti di varie **ULSS** del Veneto in relazione ad un caso di mancata visita medica prenotata da una persona con disabilità motivata da uno sciopero nel settore sanitario, a casi di revoca della pensione di invalidità, rinvio ripetuto di un intervento chirurgico su un minore d'età, determinazione del riparto di competenze tra ULSS, problematiche relative all'esenzione dal pagamento del ticket sanitario, diniego di svolgere la visita medica programmata dovuto a ritardo del paziente, tempi di attesa eccessivi per accesso a terapie o visite specialistiche, malfunzionamenti dell'impianto di emergenza. Altri ambiti in cui il Difensore civico è intervenuto d'ufficio hanno riguardato disservizi di **Poste Italiane**, ritardi da parte dell'**INPS** nell'invio dei documenti necessari per gli adempimenti fiscali, nonché problematiche relative a riciclaggio di rifiuti speciali, **barriere architettoniche**. L'Ufficio si è attivato sulla base di fatti di cronaca riportati da quotidiani locali Il Gazzettino, Corriere del Veneto, La Nuova Venezia, L'Arena, Il Giornale di Vicenza.

Sezioni

Attività dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

•
Coordinamento nazionale dei Difensori civici

•
Rete europea dei Difensori civici

•
EOI- European Ombudsman Institute

•
FRA Agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione Europea

•
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 Toscana

Il **Notiziario** del Difensore civico della Toscana dedicato al terzo trimestre del 2012 è disponibile sul sito Internet del Difensore civico. Tra luglio e ottobre 2012, le pratiche aperte sono state 558 (altri 73 sono stati di atti di conciliazione conclusi nell'ambito delle commissioni miste di conciliazione nel settore idrico). Esse hanno riguardato in molti casi (oltre 200) problematiche di **imposte**, in particolare la tassa di igiene ambientale e tassa automobilistica regionale. Il Notiziario presenta approfondimenti elaborati dagli esperti dell'Ufficio in materia di imposte locali e regionali, **previdenza**, **servizi sociali** e emergenza sfratti, **sanità**, insegnanti precari di scuole dell'infanzia comunali, spandimento di fanghi in agricoltura, inquinamento acustico, **emersione degli immigrati irregolari** e assistenza fornita a cittadini italiani residenti all'estero. Nel Notiziario si parla inoltre di accesso agli atti, di controversie per perdite occulte nel servizio idrico e di raggiri per via telefonica.



Sito internet del Difensore civico
regionale della Toscana

<http://www.difensorecivicotoscana.it>

Regione Piemonte

L'ufficio della difesa civica del Piemonte ha firmato un **Protocollo di intesa con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli studi di Torino**. Il protocollo, presentato all'apertura dell'anno accademico 2012-13, permetterà di approfondire lo studio delle funzioni e delle potenzialità del Difensore civico, nonché la divulgazione presso gli studenti e la collettività della cultura della Difesa civica. Esso favorisce la realizzazione di tesi di laurea aventi ad oggetto la difesa civica; stage per studenti e laureati; la collaborazione didattica dell'ufficio del Difensore civico nell'ambito degli insegnamenti maggiormente attinenti ai temi della difesa civica; l'organizzazione di convegni, seminari e altre iniziative volte alla promozione e alla diffusione della conoscenza della difesa civica; l'attivazione di un sito informatico relativo alla difesa civica regionale.



Sito internet del Difensore civico
regionale del Piemonte

http://www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif_civico/

Regione Lombardia

Il Difensore regionale della Lombardia dall'autunno 2012 ha intrapreso la **pubblicazione sul sito dell'Ufficio di dati relativi alla propria attività**. Possono pertanto essere consultati i dati sul numero di richieste di intervento divise per provincia. La provincia da cui proviene la gran parte delle richieste al Difensore regionale è quella di Milano. Il Difensore lombardo osserva che questo squilibrio deriva probabilmente da una scarsa conoscenza del servizio della difesa civica. In effetti solo le province di Como, Cremona, Lecco e Lodi hanno fino ad ora creato il Difensore civico territoriale, a riprova di una ancora limitata consapevolezza presso i cittadini delle potenzialità di tale istituto.



Sito internet del Difensore civico regionale della Lombardia

<http://www.difensorecivico.lombardia.it/>

Regione Emilia Romagna

Prosegue la **collaborazione tra difesa civica regionale e il Centro di Servizio per il Volontariato** della Regione Emilia-Romagna, per promuovere la figura e le funzioni del Difensore civico presso le associazioni e i cittadini, ac-



cogliere istanze, problematiche e bisogni provenienti dalla **società civile impegnata a servizio delle persone più fragili**. Giovedì 11 ottobre 2012, il Difensore civico ha partecipato ad un incontro a Reggio Emilia per progettare lo **Sportello per la Disabilità**, il nuovo servizio che il CSV organizza per fornire assistenza e supporto a tutela dei diritti delle persone con disabilità. Lo Sportello è il frutto della collaborazione tra il Difensore civico, il CSV e la Provincia di Reggio Emilia per sopperire a un bisogno a cui finora non era stata data risposta e, al tempo stesso, per rafforzare la rete di soggetti ed istituzioni che avvicinano la difesa civica al cittadino.

Sito internet del Difensore civico regionale dell'Emilia Romagna

<http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/struttura-organizzativa/istituti-di-garanzia-diritti-e-cittadinanza-attiva/difensore-civico>

Coordinamento nazionale dei Difensori civici

Il Coordinamento nazionale dei Difensori civici ha sottoscritto un **Protocollo d'intesa con il Centro diritti umani dell'Università di Padova** per lo sviluppo delle attività dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman. L'Istituto, fondato nel 2003 presso il Centro Interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova, promuove studi ed iniziative sulla difesa civica e i diritti umani, anche in collaborazione con istituzioni nazionali, europee ed internazionali che si occupano dei medesimi temi. Con il Protocollo si intende progettare e programmare attività accademiche, di formazione, culturali e di ricerca; organizzare corsi, seminari e conferenze su tematiche condivise, promuovere pubblicazioni; collaborare

con l'Università e altre Istituzioni ed Associazioni che si occupano della figura dello Ombudsman; promuovere la collaborazione con gli istituti internazionali che svolgono funzioni analoghe a quelle dell'Ombudsman. L'Istituto consentirà di incrementare la conoscenza e l'efficacia dell'attività delle Autorità di garanzia nel nostro paese.

•

Il 20 settembre 2012 si è svolto un incontro tra il Coordinamento dei Difensori civici italiani e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome. In tale occasione, il Coordinamento ha ribadito la necessità di adeguamento del sistema della Difesa civica in Italia alle numerose Risoluzioni, Raccomandazioni dell'Assemblea generale dell'ONU, del Consiglio d'Europa e del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa. Il Coordinamento ha ricordato alla Conferenza l'importanza di **promuovere l'istituzione del Difensore civico in tutte le Regioni italiane** che ne sono sfornite; di incoraggiare **l'istituzione del difensore civico nazionale** e di contribuire all'attuazione della Difesa civica territoriale. In tal modo si potrebbe garantire pienamente il diritto dei cittadini ad una buona amministrazione, come riconosciuto dall'art.41 della carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea e dalla Carta Costituzionale. Il Coordinamento ha, inoltre, invitato la Conferenza a promuovere iniziative dirette a tutelare autonomia, indipendenza, imparzialità dei Difensori civici, attraverso un'armonizzazione delle normative, coerente con le buone prassi in altri paesi dell'Unione Europea.

Rete europea dei difensori civici

Dal 14 al 16 Ottobre si è svolto a Bruxelles l'**ottavo Seminario della Rete Europea dei Difensori civici regionali**. Il seminario è stato organizzato dall'Ombudsman delle Fiandre, dal suo omologo della Vallonia, dall'Ombudsman della Federazione Vallonia-Bruxelles e da quel-



lo della Comunità di lingua tedesca del Belgio, insieme con il Mediatore europeo. Durante il Seminario si è affrontato il tema dell'aumento dei meccanismi interni di ri-

soluzione delle controversie e le implicazioni per i difensori civici. Al seminario, che ha visto la partecipazione di vari Difensori civici regionali italiani, è intervenuto in particolare Daniele Lugli, Difensore civico dell'Emilia-Romagna, che ha messo in luce come la progressiva scomparsa dei Difensori comunali, da un lato, e la crescente importanza che vanno ad assumere vari altri meccanismi stragiudiziali di composizione delle controversie, inducono a riflettere su nuove competenze e servizi che la Difesa civica può erogare. Il seminario ha rappresentato un momento centrale per raggiungere gli obiettivi che il coordinamento si prefigge: favorire lo scambio e il confronto delle esperienze, sviluppare la collaborazione nelle azioni di monitoraggio a tutela dei diritti, fornire assistenza verso quelle realtà in cui la difesa civica regionale si va formando.

Sito internet delle rete europea dei Difensori civici

<http://www.ombudsman.europa.eu/it/atyourservice/en/introduction.faces>

EOI- European Ombudsman Institute



Ad Ottobre 2012, si è svolta la **riunione del direttivo dell'EOI**- Istituto Europeo dell'Ombudsman a San

Pietroburgo. I Difensori civici europei si sono confrontati in particolare con la situazione della Federazione Russa. La prossima assemblea generale dell'EOI è in programma nel Settembre 2013.

Sito internet dello European Ombudsman Institute

<http://www.eoi.at>

FRA- Agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione Europea



L'agenzia per i diritti fondamentali dell'Unione

Europea ha pubblicato un **manuale sulla creazione e l'accreditamento delle istituzioni nazionali per i diritti umani all'interno dell'Unione Europea**. Il manuale, redatto da esperti del Consiglio d'Europa, del gruppo europeo di istituzioni nazionali per i diritti umani (NHRIs), dell'OSCE e dell'Ufficio dell'Alto Commissario per i diritti umani delle Nazioni Unite, sottolinea come le NHRIs abbiano un ruolo molto importante per la protezione dei diritti fondamentali all'interno dell'UE, poiché rappresentano un modo di garantire l'effettiva

applicazione, a livello nazionale, delle normative internazionali ed europee in materia di diritti umani. L'handbook si concentra, in particolare, sul processo di accreditamento delle istituzioni nazionali da parte del Sottocomitato per l'accreditamento dell'ICC-Comitato di coordinamento internazionale delle Istituzioni nazionali per i diritti umani delle Nazioni Unite, in linea con i Principi di Parigi. Ad oggi, sono 10 gli Stati membri che hanno istituito istituzioni nazionali per i diritti umani accreditate con status A (pienamente aderenti ai Principi di Parigi); 7 Stati membri dell'UE hanno istituzioni con status B; altri Stati membri hanno in programma l'istituzione di NHRIs. Per il 2020 è previsto che ci siano circa 20 Stati membri dotati di istituzioni nazionali accreditate. Nell'allegato al manuale sono riportate esperienze nei vari paesi dell'UE in merito alla creazione e all'accreditamento di NHRIs, mettendo in evidenza buone prassi, ostacoli, sfide affrontate nei diversi paesi. L'accreditamento presso le Nazioni Unite – a cui è collegata la possibilità di partecipare in modo indipendente ad alcune importanti attività di monitoraggio internazionale sull'attuazione dei diritti umani da parte del proprio Stato, è un traguardo ambito per una NHRI. Nella sezione dedicata all'Italia, vengono descritti i vari tentativi di creare per legge una struttura nazionale per i diritti umani. Si menziona, in particolare, il ruolo propulsivo svolto dal Comitato per la promozione e protezione dei diritti umani, un cartello di circa 86 Ong italiane attive nel campo dei diritti umani.

Handbook on the establishment and accreditation of National Human Rights Institutions in the European Union

http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2012_nhri-handbook_en.pdf

IOI-International Ombudsman Institute

Si è svolta a Wellington, Nuova Zelanda, dal 12 al 16 Novembre 2012, la **decima Conferenza mondiale dell'International Ombudsman Institute**.



La Conferenza rappresenta un'importante occasione di incontro e scambio di informazioni, esperienze e pareri per i vari partecipanti da tutte le parti del mondo. il programma della Conferenza è disponibile sul sito internet dell'IOI

Sito internet dello International Ombudsman Institute

www.theioi.org

Sul sito dell'IOI è disponibile l'ultimo numero di African Ombudsman Today, il notiziario che aggiorna ogni due mesi sulle attività dei Difensori civici nazionali e locali dei paesi africani e sulle altre istituzioni nazionali per i diritti umani operanti in Africa.

Notiziario *African Ombudsman Today*

<http://www.theioi.org/news/aoma-releases-new-issue-of-african-ombudsman-today>

Comitato di coordinamento delle Istituzioni nazionali per i diritti umani presso le Nazioni Unite - ICC



Dal 5 al 7 Novembre 2012 ha avuto luogo ad Amman, in Giordania, l'**undicesima Conferenza Internazionale delle Istituzioni nazionali per i diritti umani**.

La Conferenza ha avuto per tema: "Diritti umani di donne e ragazze, uguaglianza di genere: il ruolo delle Istituzioni nazionali per i diritti umani".

La Conferenza è stata ospitata dal National Centre for Human Rights della Giordania (NCHR), sotto il patrocinio del Re Abdullah II. Vi hanno partecipato istituzioni nazionali per i diritti umani provenienti da varie regioni del mondo, rappresentanti di organizzazioni internazionali e regionali, Ong e rappresentanti di Stati. Alla fine della Conferenza è stata adottata una Dichiarazione finale.

La riunione del Bureau dell'ICC ha avuto luogo il 4 Novembre 2012 sempre ad Amman. Parallelamente alla Conferenza internazionale, si è tenuto, il 4 e il 5 Novembre 2012, il Forum delle Ngo, nell'ottica di una stretta collaborazione tra NHRIs e società civile.

Sito internet del Comitato di coordinamento internazionale delle Istituzioni nazionali per i diritti umani delle

Nazioni Unite:

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