



RISOLUZIONE n. 185 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 24 aprile 2013

**OGGETTO: Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2012.**

#### Il Consiglio regionale

Esaminata la relazione del Difensore civico regionale per l'anno 2012 nella quale:

- emerge lo sforzo posto in essere dall'ufficio del Difensore civico regionale, negli ultimi mesi del 2012 e nei primi mesi del 2013, per mutare il proprio assetto organizzativo in modo da garantire maggiore rapidità, efficienza e trasparenza nella gestione delle istanze dei cittadini. Procedura che risulta, in parte, già realizzata attraverso la dematerializzazione delle pratiche e la creazione di fascicoli elettronici per l'esame delle istanze, con risparmi in termini di tempo e di risorse, mentre la restante parte sarà completata nei prossimi mesi con la messa a disposizione di un canale di comunicazione accessibile dal portale web del Difensore civico, sia per l'attivazione degli sportelli territoriali previsti nelle convenzioni sottoscritte con il Centro servizi volontariato toscana (CESVOT), con le associazioni ambientali e con l'Associazione nazionale comuni italiani (ANCI), sia per consentire agli utenti di seguire in tempo reale lo svolgimento dell'istruttoria della propria pratica con immediato accesso a tutta la documentazione presente nel fascicolo elettronico. Tutto ciò in conformità con quanto sancito dalla normativa vigente e dalla relazione previsionale e programmatica del Consiglio regionale per l'anno 2013 di cui alla deliberazione del Consiglio regionale 17 dicembre 2012, n. 105 (Bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'esercizio 2013 e bilancio pluriennale per il triennio 2013 – 2015) e con gli obiettivi ivi sanciti per il triennio 2013 – 2015;
- si osserva un incremento dell'utilizzo del mezzo telematico, sia per quanto attiene l'accesso al portale internet del Difensore civico regionale (le statistiche evidenziano circa cinquanta accessi quotidiani con una percentuale del 70 per cento di nuovi visitatori), sia in riferimento al numero di utenti che si rivolgono al Difensore civico regionale per via telematica e che fanno uso della posta elettronica per l'invio gestione delle istanze;
- si rileva:
  - un incremento nel numero delle pratiche aperte rispetto ai valori registrati negli anni precedenti. Viene altresì richiamata la rilevanza dell'attività, sempre maggiore, in materia di tributi regionali, anche in qualità di garante del contribuente, ai sensi di quanto previsto dalla legge regionale 18 febbraio 2005, n. 31 (Norme generali in materia di tributi regionali). In particolare si pongono in evidenza le questioni trattate in materia di servizi, e risultano evidenziate le casistiche di specifica complessità e rilievo per l'intera popolazione toscana o per una rilevante parte di popolazione nel settore sanitario (ove è da considerare l'importanza del ruolo che l'ufficio del Difensore civico regionale va assumendo nel favorire l'accordo fra le parti nelle vicende relative alla responsabilità professionale, così come sancito da disposizioni regionali e dalla legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 "Disciplina del Difensore civico regionale"), dell'urbanistica, dell'ambiente, dell'accesso e dell'assistenza agli stranieri;
  - che il Difensore civico regionale ha dato costantemente evidenza, al Consiglio regionale e ai consiglieri, delle criticità più rilevanti emerse nel corso della sua attività, anche attraverso l'invio di rapporti periodici, nei quali ha sottolineato le problematiche in cui, in modo più urgente, erano necessari interventi di carattere normativo o regolamentare, rispondendo in questo modo a quell'esigenza di offrire con sistematicità al Consiglio regionale i risultati dell'attività di monitoraggio sui casi di cattiva amministrazione esaminati, come sancito dall'articolo 5 della l.r. 19/2009 e dall'articolo 56 dello Statuto della Regione Toscana. Considerato che spesso le problematiche derivano dalla necessità di fornire soluzioni interpretative di disposizioni normative e regolamentari, il Difensore civico regionale può offrire uno strumento in più all'attività di semplificazione e di riorganizzazione legislativa che è uno degli impegni costanti del legislatore regionale;
  - che è proseguita la collaborazione fra Difensore civico regionale e società civile attraverso la rete del CESVOT per rendere più accessibile il servizio sul territorio grazie alle associazioni aderenti al CESVOT, con un particolare sviluppo per quanto riguarda la convenzione con Legambiente per i problemi ambientali;
  - che è stata sottoscritta una convenzione con l'ANCI e che l'ufficio del Difensore civico regionale si è attivato per sperimentare, tramite la società civile e gli enti locali, forme di presenza più capillare sul territorio attraverso specifici accordi;

- che l'azione del Difensore civico regionale ha assunto rilievo anche in seno al coordinamento dei difensori civici delle regioni e delle province autonome, del quale il Difensore civico regionale ha assunto il ruolo di coordinatore dal 5 marzo 2013 sulla base del riconoscimento unanime – da parte degli altri difensori civici regionali e delle province autonome – del programma di attività proposto;
- che anche a livello europeo ed internazionale l'attività del Difensore civico regionale ha visto un positivo ed attento confronto con il Mediatore europeo, che ha partecipato alla tavola rotonda “La tutela dei cittadini alle soglie del 2013” organizzata in data 29 ottobre 2012, e che in tale sede ha espresso apprezzamento per la convenzione sottoscritta fra Difensore civico regionale, ANCI e Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM);
- che nel più ampio panorama delle associazioni internazionali dei Difensori civici è proseguita l'attività in seno al direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman, anche attraverso l'incontro del consiglio direttivo a Firenze nel marzo 2012, a tal proposito ricordando che la l.r. 19/2009 richiama espressamente i principi sanciti dai documenti internazionali delle Nazioni unite, del Consiglio d'Europa e delle altre organizzazioni internazionali in merito all'importanza dell'azione del Difensore civico regionale e alle garanzie di autonomia e di indipendenza, anche funzionale, che in tale quadro debbono essergli riconosciute.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

apprezzamento per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2012 e condivisione degli obiettivi proposti per lo sviluppo della difesa civica anche a livello nazionale.

Si impegna

1. a promuovere ogni iniziativa volta a riconoscere il ruolo di garanzia svolto dal Difensore civico regionale a salvaguardia dei diritti dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni e degli enti che gestiscono servizi pubblici, anche attraverso la piena attuazione dei principi enunciati dalla convenzione stipulata con l'ANCI;
2. a sostenere e rafforzare, nei limiti delle generali disponibilità del bilancio, l'efficienza dell'ufficio del Difensore civico regionale, garantendogli il necessario sostegno in termini di risorse umane, logistiche e strumentali, anche al fine di garantire la completa attuazione del processo di dematerializzazione intrapreso dal Difensore civico regionale come sancito dalla relazione previsionale e programmatica del Consiglio regionale 2013 fra gli obiettivi per il 2013 – 2015, e la migliore raggiungibilità dell'ufficio tramite gli strumenti telematici;
3. a sostenere e rafforzare l'attività di monitoraggio già intrapresa dal Difensore civico regionale, raccomandando appositi momenti di approfondimento e di analisi delle criticità emergenti dalla relazione del Difensore civico stesso e dai suoi rapporti periodici, in modo da fornire una risposta concreta ai fenomeni di cattiva amministrazione che vengono segnalati al Difensore civico regionale, e far sì che la soluzione di un caso possa offrire spunti per la soluzione del problema generale;
4. a promuovere la comunicazione e la diffusione della conoscenza della difesa civica regionale;
5. a sostenere l'azione portata avanti dal Difensore civico regionale della Toscana in seno al coordinamento dei difensori civici delle regioni e delle province autonome, nel corso del mandato conferitogli dai colleghi, per il rafforzamento degli strumenti di tutela a livello nazionale, nell'ottica di una complessiva diminuzione del contenzioso grazie all'azione di monitoraggio e di risoluzione dei conflitti che una difesa civica forte può portare avanti tramite il dialogo ed il confronto con le amministrazioni ed i gestori di servizi pubblici.

*Il presente atto è pubblicato integralmente sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della medesima legge l.r. 23/2007.*

IL PRESIDENTE

Giuliano Fedeli

I SEGRETARI

Daniela Lastri

Gian Luca Lazzeri