



# Il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

## Istruzioni ad uso dei cittadini



Regione Emilia-Romagna  
Assemblea legislativa

Difensore civico

### **Il Difensore Civico tutela i tuoi diritti.**

Ha il compito di proteggere i tuoi diritti nei confronti di un'Amministrazione Pubblica, un ente o un soggetto, anche privato, che svolge una funzione pubblica o di pubblico interesse (come i gestori di acqua, luce e gas) operante nel territorio della regione Emilia-Romagna.

Il suo ruolo è molto importante: garantisce efficienza e trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Il Difensore civico è una figura autonoma ed indipendente, non è un politico né un magistrato.

E' scelto tra esperti esterni alla Pubblica Amministrazione e ha la funzione di prevenire, sanare o mediare i conflitti tra amministrazione e cittadini.

# L'ombudsman

Il Difensore civico è stato istituito per la prima volta a inizio Ottocento nei Paesi scandinavi (in Svezia) dove ha assunto il nome di **ombudsman, letteralmente «uomo ponte»**.

La funzione storica dell'ombudsman è quella di controllo sul buon funzionamento e sull'imparzialità degli apparati amministrativi.

L'attività del Difensore Civico è quindi un valido aiuto per l'amministrazione pubblica, poichè stimola la crescita e il miglioramento dei servizi prestati. I suoi interventi diminuiscono inoltre il contenzioso giudiziale e fanno risparmiare soldi alla collettività.

In sintesi: oltre a migliorare i rapporti tra la pubblica amministrazione e i cittadini, la difesa civica «contribuisce a rafforzare il sistema di tutela dei diritti dell'uomo», intervenendo a favore delle categorie più **deboli e delle fasce di popolazione più fragili**.

## **C**hi può chiedere il suo aiuto

**Il servizio offerto dal Difensore civico è gratuito e rivolto a tutti**, senza distinzioni di età, cittadinanza o altro.

La legge regionale che lo istituisce (n.25/2003) prevede che il Difensore civico intervenga su richiesta di "singoli interessati, enti, associazioni e formazioni sociali". Puoi quindi chiedere il suo intervento se sei un privato cittadino ma anche se, ad esempio, hai un'azienda industriale, artigianale, agricola o commerciale, se sei un lavoratore autonomo o un'associazione.

Puoi rivolgerti al Difensore civico della Regione Emilia-Romagna anche se non sei residente sul territorio regionale purchè vi abbia sede la PA o il gestore di servizi pubblici che ritieni non abbia operato in modo corretto.

Rivolgersi al Difensore civico è molto facile, non servono particolari formalità o pratiche burocratiche.

### Cosa fa

Prima di contattare il Difensore civico è necessario che tu ti sia già rivolto agli uffici della Pubblica Amministrazione competente o al gestore del servizio che tratta la questione segnalando i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni che hai riscontrato.

Se non hai ottenuto risposta entro trenta giorni o se ritieni che la risposta non sia soddisfacente puoi chiedere l'intervento del Difensore civico.

Puoi rivolgerti al Difensore anche se hai presentato ricorso giurisdizionale o amministrativo ma ricorda che il suo intervento non interrompe né sospende i termini.

Il Difensore civico può intervenire in relazione ad atti o comportamenti ritardati, omessi o irregolarmente compiuti da:

- Regione Emilia-Romagna ed enti, istituti, consorzi, agenzie e aziende da essa dipendenti o sottoposti a vigilanza o a controllo regionale;
- Aziende Unità sanitarie locali e ospedaliere;

- Province e Comuni della regione in forma singola o associata;
- uffici dello Stato e concessionari o gestori di servizi pubblici operanti nel territorio regionale (Enel, Hera, ecc).

Quando presenti un'istanza, il Difensore civico effettua una **prima verifica sulla fondatezza e sull'ammissibilità** della richiesta.

Se la questione rientra nelle sue competenze, il Difensore avvia un'indagine presso le amministrazioni interessate per reperire tutte le informazioni e i chiarimenti che ritiene necessari per esprimere un parere motivato.

Può, ad esempio, segnalare la questione all'amministrazione competente e chiedere ragioni del suo operato, indicando il comportamento più corretto da tenere o suggerendo una diversa soluzione. In questi casi, l'Amministrazione dovrà informare il Difensore civico sulle misure che intende adottare per risolvere la questione.

Se, invece, l'istanza non è ricevibile perché la questione non rientra nelle sue competenze, il Difensore, ti indica comunque altri organismi pubblici o privati di tutela cui puoi rivolgerti.

L'intervento del Difensore civico serve molto spesso a **trovare una soluzione "amichevole"** e a prevenire il ricorso al giudice.

Spettano infatti al Difensore civico le iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti per rafforzare il sistema di tutela dei diritti delle persone.

In ogni caso dal Difensore civico otterrai sempre informazioni e suggerimenti utili sulle azioni da intraprendere.

## Cosa non fa

### **Non puoi rivolgerti al Difensore se hai un problema in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia.**

Il Difensore non può intervenire per tutte le questioni che riguardano il settore privato, come ad esempio i rapporti di lavoro e le liti condominiali, i casi di separazione o divorzio e le questioni reattive ad eredità.

Il Difensore civico non può assisterti in giudizio, effettuare sopralluoghi, ispezioni, perizie o valutazioni tecniche, né il suo intervento può interrompere i termini di un procedimento avviato presso altre amministrazioni.

Il Difensore civico non può sostituirsi alla Pubblica Amministrazione competente nell'adozione di atti o provvedimenti né modificarne le decisioni, può però chiedere che un provvedimento venga annullato o cambiato. Il suo intervento è infatti dotato esclusivamente di **“potere morale”** per cercare di stabilire o di ricostruire un rapporto di fiducia fra cittadini e amministrazione.



# Come chiedere il suo aiuto

**Richiedere l'intervento del Difensore civico è semplice.** Puoi:

- scrivere una lettera a: Difensore civico della Regione Emilia-Romagna - Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna;
- compilare il semplice form che si trova sul sito del Difensore civico all'indirizzo:  
[www.assemblea.emr.it/garanti](http://www.assemblea.emr.it/garanti) -> Difensore civico
- telefonare al numero 051.527.6382;
- telefonare al numero verde gratuito anche da rete mobile 800 515 505;
- inviare un fax al numero 051.527.5461;
- inviare una email a:  
[difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)
- inviare una email alla casella di posta elettronica certificata (PEC):  
[difensorecivico@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@postacert.regione.emilia-romagna.it)

Puoi recarti personalmente presso gli uffici del Difensore civico per consegnare documenti relativi a istanze già aperte oppure per chiedere informazioni in merito all'apertura di una nuova istanza nelle giornate di martedì pomeriggio e giovedì mattina, **previo appuntamento** da concordare con il personale telefonando ai numeri 051.527.5860/527.6382.

È importante, quando chiami, specificare chiaramente nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e motivo della chiamata, per consentire all'ufficio di mettersi in contatto con te per eventuali chiarimenti o informazioni.

Ricorda che prima di rivolgerti al Difensore civico devi contattare l'Amministrazione o il gestore di pubblici servizi che reputi non abbia rispettato un tuo diritto. Se, trascorsi 30 giorni, non ottieni risposta o ritieni che la risposta non sia soddisfacente puoi chiedere l'intervento del Difensore civico.

Ricorda inoltre di **allegare all'istanza la copia di un tuo documento di riconoscimento in corso di validità e il reclamo** che hai presentato all'Amministrazione interessata.

## Casi risolti. Alcuni esempi

### 1 Sosta pagata

Un cittadino di un Comune della regione ha posteggiato l'auto in un parcheggio contrassegnato dalle strisce blu, per il quale ha pagato e correttamente esposto un regolare titolo di sosta.

Nonostante abbia seguito la corretta procedura per la sosta dei veicoli in aree a pagamento al cittadino viene elevata una multa.

Il signore contatta immediatamente il servizio di gestione della sosta del Comune che gli conferma l'emissione della sanzione e, allo stesso tempo, la regolarità del titolo di sosta. Il servizio lo informa inoltre che non è possibile cancellare la multa e che può presentare ricorso al Giudice di Pace o al Prefetto.

Il Difensore civico ha interessato l'amministrazione competente che ha verificato la correttezza del comportamento del cittadino e cancellato la multa.

Se ritieni che l'accertamento della violazione al Codice della Strada sia infondato o che sussistano altre circostanze documentabili che inducano a richiedere l'annullamento del verbale, puoi presentare ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace.

E' comunque possibile presentare un'istanza al Difensore civico ma ricorda che la richiesta di intervento non sospende i termini per il pagamento della sanzione e per richiedere l'annullamento dell'atto alle autorità competenti.

## 2 A cielo aperto

Una signora di un Comune della Romagna deve essere sottoposta a TAC con richiesta prioritaria ed urgente, come da certificazione del medico curante.

La paziente tuttavia è sofferente di claustrofobia e al momento della prenotazione chiede espressamente di poter effettuare l'esame con una macchina TAC "a cielo aperto", ossia tramite una apparecchiatura che non la costringa ad introdursi nel tunnel diagnostico.

Il servizio di prenotazione della Ausl di competenza non rileva nel sistema un impianto dotato di tali caratteristiche. La paziente viene così informata dall'operatore che l'unica possibilità è quella di rivolgersi ad una struttura privata.

La paziente segue tale indicazione, e si sottopone all'esame con una spesa pari ad euro 279, 81.

Successivamente, la signora viene a sapere che la TAC a cielo aperto è invece nella disponibilità della Ausl a

cui si è rivolta e chiede dunque il rimborso di quanto indebitamente pagato.

La richiesta viene respinta.

L'intervento del Difensore civico ha spinto la Ausl ad una nuova e più approfondita istruttoria del caso; è stato accertato l'errore dell'addetto alle prenotazioni, la buona fede della paziente ed è stato accordato il rimborso.

## 3 Troppe scale!

La Presidente di un'associazione impegnata nella lotta per l'abbattimento delle barriere architettoniche si rivolge al Difensore civico per denunciare gravi violazioni della normativa da parte di una Università della regione Emilia-Romagna.

Alcuni degli edifici risulterebbero infatti del tutto inaccessibili ai disabili per la presenza di gradini e scalinate.

Il Difensore civico interpella in proposito sia il Comune che l'Università per sensibilizzarli ad adottare idonee misure.

Avvalendosi della perizia del Criba (Centro regionale di informazione sul benessere ambientale), il Difensore civico riesce ad ottenere una serie di adeguamenti architettonici che rendono accessibili i locali dell'Università anche ai disabili.

## 4 Molto rumore per nulla

Un cittadino di un Comune della Romagna si rivolge al Difensore civico a causa dei rumori eccessivi provocati dalle manifestazioni che si tengono in estate al Castello. Esse si protraggono fino a tarda notte rendendo impossibile il riposo.

Il Difensore civico, valutata la ricevibilità dell'istanza, apre il fascicolo e chiede informazioni al Servizio risanamento atmosferico, acustico ed elettromagnetico della Regione e all'Arpa, Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente.

L'intervento dell'Arpa, ente incaricato per le rilevazioni acustiche, rileva lo sfioramento dei livelli acustici massimi permessi.

A seguito dell'invito del Difensore ad adottare provvedimenti in merito, il Comune dispone una limitazione del numero di serate dedicate alle manifestazioni e della loro durata.



Con il contributo di

Angelo Baratelli

Ilario Fanciullo

Emilio Lonardo

Progetto grafico ed impaginazione

Federica Grilli

Stampa

Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

Febbraio 2015

Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna

Servizio Istituti di Garanzia

Difensore civico

Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna

[www.assemblea.emr.it/garanti](http://www.assemblea.emr.it/garanti) > Difensore civico

