

ATTI PARLAMENTARI

XVI LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**

n. **9**

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA (Anno 2008)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione Toscana

Trasmessa alla Presidenza il 30 marzo 2009

PAGINA BIANCA

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Signor Presidente,

Signori Consiglieri,

Nel corso del 2008 la Difesa Civica Toscana ha avuto un'ulteriore e forte sviluppo. Le analisi e i dati che seguono ne danno un'ampia e dettagliata documentazione.

La strategia di comunicazione adottata – di cui si è già detto nelle precedenti relazioni – ha certamente contribuito a questo sviluppo.

Ma si può ritenere che la funzione della Difesa Civica sia sempre più riconosciuta in Toscana per i risultati raggiunti e per il crescente grado di soddisfazione dei cittadini.

In parte ciò è dovuto (specialmente in questo ultimo anno) ad alcuni interventi significativi, nel campo dei servizi pubblici, in particolare nel servizio idrico, nella telefonia in collaborazione col CORECOM, nell'energia elettrica in collaborazione coll'ENEL. Ma anche all'intervento del Difensore Civico, come Garante del Contribuente, per i reclami riguardanti le tasse automobilistiche regionali molto spesso risolti con piena soddisfazione dei cittadini.

Non minore importanza hanno rappresentato altri settori d'intervento in materia di sanità, ambiente, urbanistica, assistenza sociale, lavoro e previdenza, istruzione, immigrazione, procedimento amministrativo e accesso agli atti, caratterizzati da pratiche più complesse e con esiti più lunghi da raggiungere, ma spesso assai significativi.

La Difesa Civica locale concorre a questi risultati in modo determinante anche per la sua prossimità alle popolazioni. Il numero dei Difensori locali è passato in pochi anni da 40 a 61 e le pratiche complessivamente trattate sono state nel 2008 circa 5000 che aggiunte a quelle trattate dal Difensore regionale danno un totale di circa 7500. Come si è più volte detto, funziona in Toscana una "rete" di tutela, fitta ed articolata, che trova un momento di efficace coordinamento nella Conferenza regionale convocata cinque o sei volte l'anno.

Dunque la Toscana, per la Difesa Civica, è un'isola felice? Si può rispondere affermativamente non tanto in rapporto ad altre regioni, in alcune delle quali la Difesa Civica è ben funzionante, quanto in riferimento alla situazione nazionale che appare, proprio nel momento in cui scriviamo, assai critica.

Non ci riferiamo soltanto al confronto, più volte indicato, dell'Italia col resto dell'Europa, nei cui Stati sono presenti i Difensori Civici nazionali, leggi organiche che disciplinano gli Ombudsman e perfino norme costituzionali. Confronto come si è detto, assai penalizzante per il nostro Paese. Ma vogliamo anche

segnalare un clima politico generale che ci sembra assai sfavorevole alla Difesa Civica e che non è generato da un determinato schieramento, ma attraversa tutte le parti politiche ed è anche favorito da alcune uscite giornalistiche.

Si è arrivati fino al punto di includere i Difensori Civici tra "i costi della politica" da ridurre con la loro soppressione. Ed è singolare che questa valutazione provenga proprio da alcuni politici che dovrebbero invece considerare i risparmi consentiti dall'azione di tutela quando evita il contenzioso giurisdizionale. E semmai potrebbero interrogarsi su dove incidere per ridurre davvero i "costi della politica".

In questa situazione appare difficile che la proposta di legge, elaborata dal coordinamento nazionale dei Difensori Civici e tendente alla istituzione del Difensore Civico nazionale nonché ad una disciplina organica della materia, possa essere approvata, tanto più che ben altre priorità urgono, in questo momento, di fronte al Governo e al Parlamento.

Proprio perché in Toscana ben altra appare la disponibilità alle problematiche della Difesa Civica, ci permettiamo di richiamare l'attenzione degli organi regionali alla opportunità di esercitare per quanto possibile una iniziativa rivolta ad invertire, o almeno ad arrestare, la tendenza in atto.

Giorgio Morales

Sommario

1	Un quadro di sintesi dell'attività svolta nel 2008	7
2	Singoli settori di intervento	15
2.1	Amministrazioni statali e parastatali	15
2.2	Sanità	15
2.2.1	<i>Il quadro normativo di riferimento</i>	<i>16</i>
2.2.2	<i>Lo stato dell'arte sull'attuazione dei percorsi di tutela</i>	<i>17</i>
2.2.3	<i>La casistica più rilevante nel corso del 2008</i>	<i>17</i>
2.2.4	<i>Organizzazione dei servizi e percorsi assistenziali</i>	<i>20</i>
2.2.5	<i>Problemi sottoposti all'attenzione della Commissione Regionale di Bioetica</i>	<i>22</i>
2.3	Assistenza sociale	22
2.3.1	<i>Normativa vigente</i>	<i>22</i>
2.3.2	<i>Caratteristiche generali</i>	<i>24</i>
2.3.3	<i>Residenze Sanitarie Assistite</i>	<i>26</i>
2.3.4	<i>Prestazioni alla persona</i>	<i>27</i>
2.3.5	<i>Invalidità civile</i>	<i>28</i>
2.3.6	<i>Handicap</i>	<i>29</i>
2.3.7	<i>Barriere Architettoniche.</i>	<i>29</i>
2.4	Tutela degli immigrati	32
2.4.1	<i>Inquadramento generale</i>	<i>32</i>
2.4.2	<i>Casistica</i>	<i>35</i>
2.5	Governo del territorio	42
2.5.1	<i>Urbanistica</i>	<i>44</i>
2.5.2	<i>Ambiente</i>	<i>49</i>
2.5.3	<i>Edilizia residenziale pubblica</i>	<i>53</i>
2.6	Controlli sostitutivi	58
2.7	Attività produttive	61
2.8	Servizi pubblici	63
2.8.1	<i>Considerazioni comuni ai servizi pubblici</i>	<i>63</i>
2.8.2	<i>Telefonia</i>	<i>64</i>
2.8.3	<i>Acqua</i>	<i>66</i>
2.8.4	<i>Energia elettrica</i>	<i>74</i>
2.8.5	<i>Trasporti</i>	<i>75</i>
2.8.6	<i>Poste</i>	<i>75</i>
2.8.7	<i>Gas</i>	<i>76</i>
2.9	Pubblico impiego e previdenza	77
2.9.1	<i>Pubblico impiego</i>	<i>77</i>
2.9.2	<i>Previdenza</i>	<i>84</i>
2.10	Tributi	86
2.11	Sanzioni amministrative	88
2.12	Procedimento e diritto di accesso alla documentazione amministrativa – Tutela della Privacy	90
2.12.1	<i>Considerazioni generali</i>	<i>90</i>
2.12.2	<i>Casistica</i>	<i>91</i>
2.13	Il diritto allo studio	99
2.13.1	<i>Diritto allo studio universitario</i>	<i>100</i>
2.13.2	<i>Diritto allo studio scolastico</i>	<i>104</i>
2.14	Affari istituzionali	106
3	La rete territoriale di tutela della Toscana	109

4	Attività di promozione.....	110
5	Il Coordinamento nazionale	114
6	Collaborazioni internazionali	115
	APPENDICE	117
	Tabelle.....	119
	Elenco Difensori Civici regionali e Province autonome.....	143
	Elenco Difensori Civici locali	147