

ATTI PARLAMENTARI

XVI LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**

n. **34**

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA (Anno 2010)

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

Presentata dal Difensore civico della Regione Toscana

Trasmessa alla Presidenza il 28 luglio 2011

Ufficio del Difensore civico della Regione Toscana
Via dei Pucci, 4 – 50122 Firenze

tel. 055/2387800 – fax 055/210230
numero verde 800018488

e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Signor Presidente,

Signori Consiglieri,

I dati e la trattazione dei diversi settori d'intervento, nelle pagine che seguono, forniscono un esauriente quadro dell'attività della Difesa Civica in Toscana nel 2010, anno che ha visto una flessione in termini quantitativi dell'attività ma giustificabile con la vacanza del ruolo del Difensore civico regionale e dove l'operatività della scrivente, a pieno regime, si è esplicata soprattutto negli ultimi tre mesi dell'anno.

Nonostante l'anno di transizione, concordo comunque con il mio predecessore, Dott. Giorgio Morales, sull'affermazione che la Difesa Civica, in Toscana, regionale e locale, è in grado di rispondere con competenza e attenzione ai servizi di propria attribuzione ed ha raggiunto un rilievo istituzionale paragonabile a pochissime altre regioni.

Ho avuto modo di riscontrare direttamente, all'interno del coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali, l'attenzione dei colleghi rispetto alle azioni dei nostri uffici così come delle politiche espresse a livello di Regione soprattutto in ambito socio-sanitario così come quello dei servizi pubblici, delle tematiche relative all'immigrazione e più in generale a ciò che attiene al governo del territorio.

A conferma di questo interesse della rete dei difensori civici regionali, nel corso del 2011, ci verranno attribuiti due importanti incarichi di valenza nazionale: il coordinamento nazionale delle politiche e azioni sull'immigrazione e il coordinamento del recente costituito Istituto Italiano dell'Ombudsman.

Un ruolo che ci viene riconosciuto grazie anche al favorevole contesto politico istituzionale nel quale si muove la difesa civica della Toscana e per il sostegno e la collaborazione ad essa accreditate dagli organi della Regione, dalle associazioni istituzionali, sindacali e di volontariato; l'impegno e la professionalità dei Difensori Civici locali che costituiscono una "rete" efficiente e collaborante con il Difensore Civico regionale; l'alta professionalità e l'entusiasmo degli addetti all'ufficio. A tale proposito comunque anticipo che nel corso del 2011 cercheremo di coordinarci con un progetto di valenza regionale per non perdere quelle importanti professionalità e competenze espresse dai difensori civici comunali e che come sappiamo si stanno esaurendo con i termini dei mandati a loro preposti a causa della normativa collegata alla legge finanziaria 2010 che stabilisce la soppressione della figura dei Difensori Civici comunali.

Già da tempo comunque constatiamo e avvertiamo le conseguenze della progressiva scomparsa della difesa civica sui territori, basta

qui accennare, a livello esemplificativo, al comune di Prato, alla provincia di Firenze; sarà nostra cura presentare in seguito un quadro dettagliato della presenza della difesa civica in Toscana. Anche l'istituzione del Difensore civico territoriale come previsto dall'art. 2, comma 186 della L. 191/2009 al momento è rimasta sulla carta in quanto il coordinamento tra province e tra province e comuni è quasi inesistente a parte qualche esperienza già costituitasi prima della modifica legislativa (ad esempio il caso Arezzo).

Spesso ho affermato che non è importante né tanto meno necessaria l'esposizione personale della figura del Difensore civico ma ciò che deve essere favorita è la diffusione capillare dell'attività della difesa civica tanto da auspicare almeno il mantenimento degli uffici della difesa presso i comuni. Purtroppo invece ciò non avviene e una volta decaduto il Difensore civico anche l'ufficio viene soppresso con un danno evidente, a nostro parere, per il cittadino che perde un punto di riferimento di sua prossimità, un confronto con una figura indipendente, non dotata di alcun potere gerarchico, che può essere in grado di ricostituire relazioni divenute critiche. Ma tutto ciò rappresenta un danno anche per le amministrazioni infatti l'attività della difesa civica è un contributo al rispetto della legalità e alla fiducia nella pubblica amministrazione, è un elemento di promozione e stimolo dell'amministrazione stessa. Le carte dei servizi sono indubbiamente importanti per una corretta relazione tra cittadini e pubbliche amministrazioni, tra utenti e soggetti erogatori di servizi pubblici così come è altrettanto necessaria l'attività informativa dei vari URP e dei tavoli di coordinamento tra le varie associazioni presenti sul territorio e accreditate presso la Regione, ma la conoscenza e diffusione dell'attività e delle potenzialità della Difesa civica rappresentano una pre-condizione perché si attui garanzia dei diritti e degli interessi delle persone e delle formazioni sociali sul nostro territorio in un quadro di reciprocità con le istituzioni stesse.

Fra l'altro pare emergere un dato preoccupante, ossia che la soppressione della figura del Difensore civico comunale e dei suoi uffici non è recepito dal cittadino come un atto parziale, localistico, ma alimenta l'errata consapevolezza che non esistendo il livello comunale non esiste più l'attività in genere. Tutto ciò, ad esempio, è accaduto con la soppressione dell'attività della difesa civica da parte del comune di Firenze per decadenza dei termini dell'incarico. In questo caso come Regione ci aspettavamo un considerevole aumento delle pratiche da parte dei cittadini del comune ed invece così non è stato e se questo si verifica a Firenze, città dove insistono anche gli uffici regionali, possiamo facilmente immaginare cosa possa accadere per cittadini toscani non residenti nel capoluogo. Questa riflessione mi fa introdurre un altro elemento più attinente al piano operativo e alla necessità di

dislocare parzialmente, a parità di costo, l'attività del nostro ufficio regionale per meglio far conoscere e supportare la rete locale della difesa civica. Già in parte questo avviene perché, come vedrete nella trattazione dei diversi settori d'intervento, abbiamo la presidenza di commissioni conciliative sui territori, partecipiamo ad incontri in ambito sanitario e prefettizio a livello provinciale o di area vasta, ma non è abbastanza. Sarebbe, a mio parere, utile costituire punti di ascolto e di supporto sui territori periodicamente ma stabilmente fissati a seconda delle diverse esigenze e richieste, anche di supplenza nel caso di temporanee vacanze. A tal fine, ma non solo, abbiamo, nei primi mesi del 2011, sottoscritto un protocollo d'intesa con il CESVOT e nel corso dell'anno incontreremo le associazioni referenti a livello locale per dispiegare energie a favore di una maggiore copertura di ascolto, assistenza, informazione del cittadino e dei pubblici servizi. A livello operativo credo che dovremo, conformemente a quanto stabilito dalla L.R. 19/2009, e ai rinnovati prima descritti impegni, definire una più specifica autonomia organizzativa e finanziaria dell'ufficio pur sempre nei limiti imposti dal bilancio generale del Consiglio Regionale.

Rinvio alla trattazione dei diversi settori d'intervento l'esame delle varie problematiche, accennando solo in ultimo alle iniziative anche sul piano normativo, a livello nazionale, nell'ambito del ricorso a forme di mediazione e conciliazione dei conflitti alternative alla via giurisdizionale (alternative dispute resolution). Nel richiamare l'attenzione del Consiglio regionale su queste tematiche faccio presente che la Difesa civica, in un quadro di collaborazione e coordinamento con altre istituzioni pubbliche o di servizio consociativo, ha intenzione di promuovere ancor più queste azioni di conciliazione sia d'ufficio che su segnalazione degli interessati. Educare alla conciliazione, alla risoluzione non conflittuale degli interessi in causa costituisce un paradigma fondamentale per la convivenza civile.

Lucia Franchini

Glossario

A.A.T.O.	Autorità di Ambito Territoriale Ottimale
A.N.C.I.	Associazione Nazionale Comuni Italiani
D.I.A.:	Denuncia Inizio Attività
D.G.R.T.	Delibera Giunta Regionale Toscana
D.P.G.R.T.	Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana
D.Lgs.	Decreto Legislativo
D.L.	Decreto Legge
E.O.I	<i>European Ombudsman Institute</i> (Istituto Europeo dell'Ombudsman)
I.O.I.	<i>International Ombudsman Institute</i> (Istituto Internazionale dell'Ombudsman)
L.	Legge (nazionale)
L.R.	Legge Regionale
S.S.N.	Servizio Sanitario Nazionale
S.S.T.	Servizio Sanitario Toscano
S.C.I.A.	Segnalazione Certificata Inizio Attività
SUAP	Sportello Unico Attività Produttive
T.I.A.	Tariffa Igiene Ambientale
T.O.S.A.P.	Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche Permanente
T.A.R.S.U.	Tassa Rifiuti Solidi Urbani
U.O.	Unità Operativa

Sommario

1	Un quadro di sintesi dell'attività svolta nel 2010	9
2	Singoli settori d'intervento	16
	2.1 Amministrazioni statali e parastatali	16
	2.2 Sanità	16
	2.2.1 Soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati: sintesi delle criticità	19
	2.2.2 Responsabilità professionale	20
	2.2.3 Rapporti con la Commissione Regionale di Bioetica	21
	2.2.4 Farmaci non a carico del S.S.T.	22
	2.2.5 Patologie rare	23
	2.2.6 Liste d'attesa	24
	2.2.7 Il punto nascita di Pontremoli	25
	2.3 Assistenza sociale, Lavoro e Previdenza	25
	2.3.1 Principali riferimenti normativi in riferimento al Settore Sociale	25
	2.3.2 Caratteristiche generali	27
	2.3.3 Residenze Sanitarie Assistite	29
	2.3.4 Prestazioni alla persona	30
	2.3.5 Invalidità civile e handicap	31
	2.3.6 Barriere architettoniche	32
	2.4 Tutela degli immigrati	33
	2.5 Governo del territorio	36
	2.5.1 Urbanistica	37
	2.5.2 Ambiente	45
	2.5.3 Edilizia residenziale pubblica	50
	2.6 Controlli sostitutivi	52
	2.7 Attività produttive	55
	2.8 Servizi pubblici	59
	2.8.1 Servizio idrico	59
	2.8.2 Energia Elettrica	63
	2.8.3 Telefonia	63
	2.8.4 Trasporti	65
	2.8.5 Servizio postale	66
	2.8.6 Gas	67
	2.9 Pubblico impiego e previdenza	68
	2.9.1 Pubblico impiego	68
	2.9.2 Previdenza	71
	2.10 Tributi	72
	2.10.1 Collaborazione con Equitalia	72
	2.10.2 Tassa automobilistica regionale	73
	2.10.3 Canone di abbonamento Rai	75
	2.10.4 Tributi locali – Tariffa di igiene ambientale	75
	2.11 Sanzioni amministrative	77
	2.12 Procedimento e diritto di accesso alla documentazione amministrativa	78
	2.13 Il diritto allo studio	81
	2.13.1 Diritto allo studio universitario	81
	2.13.2 Diritto allo studio scolastico	81
	2.13.3 Formazione professionale	82
	2.13.4 Asili nido	82

3	La rete territoriale di tutela della Toscana	84
4	attività di promozione	85
5	Il Coordinamento nazionale	87
6	convenzione con il Centro Servizi per il Volontariato (CESVOT).....	88
7	Collaborazioni internazionali.....	89
8	APPENDICE	91
	8.1 Tabelle – dati statistici settori di intervento e difesa civica locale	93
	8.1.1 <i>Statistiche in materia di responsabilità professionale</i>	100
	8.1.2 <i>Assistenza prestata ai cittadini danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati ai sensi della L. 210/92 e successive modifiche</i>	104
	8.2 Convenzione con il Centro Servizi Volontariato (CESVOT)	114
	8.3 Protocolli di intesa con il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova	117
	8.3.1 <i>Protocollo di intesa sottoscritto dal Coordinatore Nazionale pro – tempore dei Difensori civici Regionali e delle province autonome ed il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova nel luglio 2010</i>	117
	8.3.2 <i>Protocollo d'intesa TRA Il Centro interdipartimentale di ricerca e i servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova e l'Ufficio del Difensore Civico della Regione Toscana</i>	125
	8.4 Elenco Difensori Civici regionali e Province autonome...	128
	8.5 Elenco Difensori Civici locali	131
	8.5.1 <i>Difensori civici locali della provincia di Arezzo</i>	131
	8.5.2 <i>Difensori civici locali della provincia di Firenze</i>	131
	8.5.3 <i>Difensori civici locali della provincia di Grosseto</i>	132
	8.5.4 <i>Difensori civici locali della provincia di Livorno.....</i>	133
	8.5.5 <i>Difensori civici locali della provincia di Lucca</i>	133
	8.5.6 <i>Difensori civici locali della provincia di Massa e Carrara ...</i>	134
	8.5.7 <i>Difensori civici locali della provincia di Pisa</i>	135
	8.5.8 <i>Difensori civici della provincia di Prato</i>	136
	8.5.9 <i>Difensori civici locali della provincia di Pistoia</i>	137
	8.5.10 <i>Difensori civici locali della provincia di Siena</i>	137