

ATTI PARLAMENTARI

XVI LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**

n. **41**

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA (Anno 2011)

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

Presentata dal Difensore civico della Regione Toscana

Trasmessa alla Presidenza il 30 marzo 2012

PAGINA BIANCA

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Signor Presidente,

Signori Consiglieri,

Nel corso del 2011 si è dato attuazione a quanto avevamo preannunciato nella relazione conclusiva della difesa civica della Toscana per il 2010 e qui di seguito è mia intenzione offrirvi una chiave di lettura dell'attività rinviando, per una conoscenza specifica dei fatti, ai dati e alla trattazione dei diversi settori d'intervento a cura dell'ufficio del Difensore Civico.

Mi preme anticipare, per correttezza, che in un anno che ha comunque visto l'aumento delle pratiche risolte, una maggiore comunicazione sul lavoro svolto (penso ad esempio al notiziario, alla nuova versione della pagina WEB della Difesa Civica con aggiornamenti settimanali se non quotidiani, agli incontri con le commissioni consiliari e con l'ufficio di Presidenza...) che alcune delle azioni previste non hanno avuto la compiutezza auspicata e questo per due principali ordini di motivi:

1) attività indipendenti da tabelle di marcia realizzabili esclusivamente all'interno dei nostri confini regionali in quanto strettamente legate ad un quadro nazionale di riferimento, come il Coordinamento nazionale dei Difensori Civici e l'Istituto Italiano dell'Ombudsman. Quindi per quanto riguarda il nostro incarico di coordinamento tecnico delle esperienze a livello nazionale della difesa civica nel settore della immigrazione e dei diritti di cittadinanza abbiamo realizzato un nostro primo tentativo di raccordo delle diverse iniziative nel campo e una significativa presenza e collaborazione all'incontro organizzato dalla difesa civica emiliana sul tema: "Diritti e cittadinanza: l'azione della difesa civica", incontro dal quale dovrà poi scaturire un impegno condiviso e duraturo. Per quanto attiene invece al coordinamento dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman dobbiamo purtroppo constatare che al momento non è stata promossa alcuna attività: infatti il Programma di Attività dell'Istituto, realizzato anche con il nostro contributo, è stato approvato solo nel corso del 2011 e il Comitato scientifico dell'organismo, nominato nel 2010, deve ancora insediarsi.

2) anche nel 2011, come a voi noto, si è verificata la vacanza del Difensore civico regionale che solo nel secondo semestre dell'anno ha potuto acquisire la piena e legittima operatività. Sebbene l'ordinaria amministrazione, grazie all'ufficio della difesa civica, abbia proseguito senza interruzioni, anzi aumentando nel numero e nella complessità gli interventi, tutto

ciò che era previsto come innovativo ha avuto una battuta d'arresto. Faccio riferimento ad esempio ai previsti protocolli d'intesa con le università toscane per poter concordare percorsi di stage o alla stesura del protocollo d'intesa con l'ANCI che non ha ancora raggiunto una sua definitiva risoluzione e siamo in attesa di conoscere se ci sarà un coinvolgimento anche del Consiglio regionale o se si procederà per una parziale attuazione con un accordo diretto tra Difesa civica regionale e ANCI regionale. Ritengo che tale progetto, se adeguatamente e correttamente sviluppato, potrà offrire informazioni e orientamento migliore ai cittadini e supplire in parte al progressivo depauperamento della difesa civica locale.

Grande riscontro ha invece ottenuto il protocollo d'intesa con il CESVOT. Abbiamo realizzato incontri con le associazioni presso ogni delegazione provinciale del CESVOT e abbiamo poi concluso il nostro iter informativo e programmatico con una conferenza regionale svoltasi a Lucca presso il Villaggio Solidale nei primi mesi dell'anno corrente. Come vedrete dalle tabelle allegate di riferimento, la partecipazione delle associazioni sul territorio è stata numerosa e prolifica di interesse e suggerimenti accogliendo pienamente la nostra proposta di coordinamento delle attività. Rafforzare in maniera costante e duratura la collaborazione tra difesa civica e associazioni per dare risposte più appropriate, capillari ed efficaci ai bisogni dei cittadini, per creare nuove domande e dar voce ai soggetti più fragili per disabilità o condizioni socio economiche e culturali sta diventando un impegno sempre meno dichiarato a vantaggio della sua realizzazione. Li definiamo "gli sportelli unici dei cittadini" i punti di ascolto che si verranno a creare presso le associazioni e che si attiveranno per diffondere le informazioni sull'attività della difesa civica, per raccogliere istanze e trasmettercele o anche per aiutare a scrivere l'istanza stessa e meglio formulare la richiesta.

D'altra parte siamo convinti, e voi stessi ci avete esortato in tal senso, che il ruolo della difesa civica è proprio quello di avvicinare sempre più il cittadino all'istituzione, all'amministrazione e al servizio pubblico. In quale modo? Cercando di prevenire i contrasti e promuovendo azioni di informazione e conciliazione, rispondendo alle richieste con precisione e trasparenza ma riconoscendo anche i limiti dettati dalla condivisione del bene comune.

L'attività della difesa civica non si limita all'esame dei casi di cattiva amministrazione, perché spesso non sono questi i casi rappresentati. D'altra parte per un verso l'intervento non tende esclusivamente a rilevare azioni e comportamenti fallaci di singoli operatori della pubblica amministrazione o l'esistenza di criteri applicativi delle azioni pubbliche non adeguate agli intenti pensati e per altro verso la difesa civica avrebbe un ruolo improprio se riferita ad ogni possibile aspetto di cattiva amministrazione come

ad esempio quando si trascura che la governance nel settore pubblico, che mette per primi gli interessi dei suoi cittadini, è una responsabilità che non ha confini, quando si antepongono gli interessi dei singoli, dei leader a quelli della comunità, quando si sostituisce la meritocrazia con il privilegio del "raccomandato", quando si corrompe.

La difesa civica non è un tribunale del popolo, non è una rappresentanza istituzionale o associativa, non fa scelte e azioni proprie della sfera politica, bensì è uno strumento a disposizione del cittadino quanto della stessa istituzione pubblica per ottimizzare l'azione amministrativa e rendere sempre più effettivo l'esercizio della democrazia partecipata. Ha quindi senso, ad esempio, muoversi sul piano della qualità delle applicazioni legislative e regolamentari che non può essere riferita solo a quella "formale" dei testi normativi, che debbono essere chiari, intellegibili, accessibili, bensì anche a quella "sostanziale". Ad una qualità che garantisca un livello qualitativo elevato del rapporto Autorità - cittadini e Autorità- imprese, per il tramite di regole "buone" in quanto il loro contenuto sia conseguente ad una adeguata progettazione in vista del raggiungimento di obiettivi condivisi, in grado perciò di assicurare l'effettività dei diritti fondamentali e delle libertà fondamentali.

È nell'ambito di questo rapporto che potrete notare, leggendo anche i nostri casi, che l'ottimizzazione dell'amministrazione può essere ridimensionata o rinviata per questioni di non appropriato esercizio di spesa pubblica, per sovrapposizione di competenze tra enti, per vuoti legislativi e/o regolamentari, per difetto di scelte attraverso processi decisionali pubblici informati e trasparenti e per mancata conciliazione tra direttive europee, nazionali e regionali ... etc.

In questo scenario ci muoviamo e speriamo di rispondere adeguatamente al cittadino, vincere il diffuso, a volte, senso di frustrazione dell'opinione pubblica come ad offrire a voi gli spunti, il canovaccio con il quale potrete realizzare al meglio il vostro autorevole mandato e le sfide che le scelte politiche, in un mondo così complesso e interconnesso nei diversi livelli di governance, pongono ma che sono comunque custodi e promozione dei valori della democrazia, del rispetto della dignità delle persone, della tutela dei diritti fondamentali.

Lucia Franchini

Glossario

A.A.T.O.	Autorità di Ambito Territoriale Ottimale
A.N.C.I.	Associazione Nazionale Comuni Italiani
C.M.C.	Commissioni miste conciliative
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)
E.R.P.	Edilizia residenziale pubblica
I.O.I.	<i>International Ombudsman Institute</i> (Istituto Internazionale dell'Ombudsman)
L.	Legge (nazionale)
L.R.	Legge Regionale
R.S.A.	Residenze sociali assistite
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
T.A.R.S.U.	Tassa Rifiuti Solidi Urbani
U.N.A.R.	Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali
U.O.	Unità Operativa
U.V.M.	Unità di valutazione multidisciplinare

Sommario

1	Un quadro di sintesi dell'attività svolta nel 2011	9
2	Singoli settori d'intervento	17
	2.1 Amministrazioni statali e parastatali	17
	2.2 Sanità	17
	2.2.1 Soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati: sintesi delle criticità	19
	2.2.2 Responsabilità professionale	21
	2.2.3 Ticket sanitari	23
	2.2.4 Specializzandi in medicina generale.	24
	2.2.5 Sindrome di Sjogren	25
	2.2.6 Liste d'attesa	25
	2.3 Assistenza sociale e Previdenza	26
	2.3.1 Principali riferimenti normativi	26
	2.3.2 Caratteristiche generali	28
	2.3.3 Residenze Sanitarie Assistite	29
	2.3.4 Prestazioni alla persona	31
	2.3.5 Barriere architettoniche	32
	2.3.6 Invalidità civile e handicap	32
	2.3.7 Previdenza	33
	2.4 Tutela degli immigrati	34
	2.5 Governo del territorio	42
	2.5.1 Urbanistica	44
	2.5.2 Ambiente	52
	2.5.3 Edilizia residenziale pubblica	56
	2.6 Controlli sostitutivi	59
	2.7 Attività produttive	61
	2.8 Servizi pubblici	67
	2.8.1 Servizio idrico	67
	2.8.2 Energia Elettrica	71
	2.8.3 Telefonia	72
	2.8.4 Trasporti	72
	2.8.5 Servizio postale	74
	2.8.6 Gas	75
	2.9 Pubblico impiego e previdenza	76
	2.9.1 Pubblico impiego	76
	2.9.2 Previdenza	80
	2.10 Tributi	81
	2.10.1 Tributi regionali	81
	2.10.2 Tributi locali	85
	2.10.3 Canone di abbonamento Rai	86
	2.11 Sanzioni amministrative	87
	2.12 Diritto di accesso - privacy	88
	2.13 Il diritto allo studio	91
	2.14 Affari istituzionali	95
	Convenzione con il Centro Servizi per il Volontariato (CESVOT)	96
	Collaborazioni internazionali	96
3	APPENDICE	97
	3.1 Tabelle – dati statistici settori di intervento e difesa civica locale	98
	3.1.1 Statistiche in materia di responsabilità professionale	105

3.2 Convenzione con il Centro Servizi Volontariato (CESVOT)**109****3.2.1 Associazioni aderenti alla rete territoriale di tutela dei diritti** 111**3.2.1 Associazioni aderenti alla rete territoriale di tutela dei diritti** 112**3.2.2 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** 119**3.3 Elenco Difensori Civici regionali e Province autonome...** 122**Elenco Difensori Civici locali** 125*Difensori civici locali della provincia di Arezzo* 125*Difensori civici locali della provincia di Firenze* 125*Difensori civici locali della provincia di Grosseto* 126*Difensori civici locali della provincia di Livorno* 126*Difensori civici locali della provincia di Lucca* 126*Difensori civici locali della provincia di Massa e Carrara* 127*Difensori civici locali della provincia di Pisa* 128*Difensori civici della provincia di Prato* 129*Difensori civici locali della provincia di Pistoia* 129*Difensori civici locali della provincia di Siena* 130