

# SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVII LEGISLATURA —————

**Doc. CXXVIII**  
**n. 17**

## RELAZIONE

### SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE BASILICATA

(ANNO 2013)

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

**Presentata dal Difensore civico della regione Basilicata**

—————  
**Comunicata alla Presidenza il 3 aprile 2014**  
—————



**INDICE**

INTRODUZIONE .....	<i>Pag.</i>	5
ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2013		
1. Dati statistici .....	»	14
2. Grafici .....	»	27
3. Casi trattati (prospetti) .....	»	45
ATTIVITÀ COMPLEMENTARI		
1. Le istituzioni internazionali di difesa civica		
1.1 Il Mediatore Europeo .....	»	51
1.2 VIII seminario regionale della rete europea dei Difensori civici .....	»	52
1.3 Istituto Europeo dell'Ombudsman (I.E.O.) .....	»	53
1.4 Istituto Internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.) .....	»	54
2. Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici .....	»	55
3. L'Istituto Italiano dell'Ombudsman .....	»	62
4. La Commissione Mista Conciliativa ASP .....	»	62
NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	»	64



## INTRODUZIONE

*Nelle pagine che seguono sono riportati i dati statistici, i grafici e i prospetti riepilogativi dei casi trattati nel corso del 2013.*

*Considerato che questa relazione viene presentata a conclusione del mandato del Difensore civico prorogato di un anno, si ritiene opportuno evidenziare qui di seguito i dati complessivi più rilevanti del sessennio 2008-2013, accompagnandoli con alcune osservazioni:*

- Richieste d'intervento: n. 5.489*
- Interventi effettuati in via breve: n. 4.372*
- Fascicoli formalmente aperti: n. 1.117*

*Come si evince dal riepilogo sopra riportato, numerose sono state le richieste verbali, telefoniche o tramite e-mail da parte di cittadini che per lo più richiedevano consigli sul comportamento da tenere, informazioni e/o delucidazioni su vicende che li riguardavano. A tali richieste non è seguita la presentazione formale dell'istanza e la conseguente formazione del relativo fascicolo.*

*In altri casi, invece, sono pervenute istanze rispetto alle quali l'Ufficio era totalmente incompetente ad intervenire trattandosi di questioni fra privati cittadini, di richieste di essere rappresentati in giudizio o di sollecitare adempimenti della magistratura, alle quali è stata fornita una risposta di chiarimento senza aprire il relativo fascicolo.*

*Le questioni relative alla tutela dell'ambiente e del territorio sono state oggetto delle istanze dei cittadini con percentuali particolarmente alte rispetto al totale dei fascicoli. Nella maggior parte*

*dei casi si è trattato di problematiche relative ad abusi edilizi, alla manutenzione di strade, di alvei di torrenti e fiumi o di problemi di inquinamento ambientale.*

*Costanti sono state anche le richieste di intervento relative a questioni previdenziali o all'ottenimento di prestazioni sociali derivanti da specifici programmi regionali.*

*Buona parte delle istanze pervenute hanno riguardato problematiche attinenti all'erogazione di servizi a cominciare dai servizi postali (chiusure di uffici, disservizi riferiti al recapito della corrispondenza, etc.) all'erogazione di energia elettrica e del gas (contratti del mercato libero, fatturazioni eccessive) per finire ai rapporti con l'utenza di Acquedotto Lucano (fatturazioni, letture di contatori, nuovi allacci).*

*Altre richieste d'intervento hanno riguardato, anche se in maniera non sempre costante, il procedimento amministrativo e il diniego di accesso ai documenti (art. 25 – comma 4 della L. 241/90 e successive mod. e int.).*

*In molti casi i cittadini lamentavano mancate risposte dell'amministrazione e tempi eccessivamente lunghi per la definizione della pratica che li riguardava.*

*Un numero abbastanza cospicuo di domande ha investito problematiche relative all'organizzazione e gestione del personale. Questa nuova tipologia di denuncia è sopraggiunta a seguito della nuova legge regionale disciplinante l'attività del Difensore civico che non fa più divieto di intervenire su richiesta di soggetti legati da rapporto di impiego con l'amministrazione regionale e/o con enti e aziende da essa dipendenti.*

*Per quanto concerne la tipologia delle amministrazioni pubbliche presso le quali è stato maggiormente richiesto l'intervento del Difensore civico, bisogna segnalare gli enti locali e soprattutto i Comuni.*

*Nei sei anni presi in considerazione, infatti, la percentuale di richieste riguardanti le amministrazioni comunali è costantemente cresciuta: 35% nel 2008, 37% nel 2009, 44% nel 2010, 46% nel 2011 per arrivare al 50% nel 2012 e nel 2013.*

*Il picco raggiunto negli ultimi quattro anni è, molto probabilmente, dovuto alla soppressione dei Difensori civici comunali (L. 191/2009 "Finanziaria 2010", art. 2, co. 186 – D.L. n. 2/2010 "Interventi urgenti in materia di enti locali e regioni" convertito con L. n. 42/2010) e alla mancata istituzione dei cosiddetti "Difensori civici territoriali".*

*In Basilicata erano presenti i Difensori civici nei comuni di Potenza, Matera e Melfi. Il mancato rinnovo della carica alla loro scadenza ha fatto sì che si riversassero sull'Ufficio del Difensore civico regionale tutte le istanze che erano state di competenza dei Difensori civici comunali, soprattutto dei due comuni capoluogo.*

*La Regione, con gli enti e le aziende da essa dipendenti, è l'Ente che segue immediatamente i Comuni con percentuali che vanno dal 13% al 20%. L'oggetto delle richieste riguarda soprattutto la sicurezza sociale, la formazione, l'agricoltura e, negli ultimi tempi, come già evidenziato in precedenza, questioni riguardanti la gestione delle risorse umane.*

*Le istanze nei confronti di società erogatrici di servizi hanno subito un incremento negli ultimi anni.*

*Le amministrazioni periferiche dello Stato (presso cui l'intervento del Difensore civico regionale è stabilito dall'art. 16 della L. 127/1997, modificato dall'art. 2 della L. 191/1998) sono state interessate dall'intervento del Difensore civico con percentuali che vanno da 7% al 15%. Gli enti più frequentemente chiamati in causa dai cittadini sono stati quelli previdenziali (INPS, INPDAP, INAIL) e, ultimamente, anche le istituzioni scolastiche.*

*Molte istanze sono state rivolte anche alle sedi centrali dei Ministeri presso i quali si è tentato comunque un intervento allo scopo di sopperire alla mancanza del Difensore civico nazionale.*

*Anche nel 2013 si è registrata una prevalenza delle istanze presentate da singoli cittadini (86,1%) su quelle presentate da associazioni (13,9%).*

*Secondo una tendenza ormai consolidata, le istanze pervenute riguardano, nell'ordine, gli enti locali (50,5%), la regione (15,8%), gli enti subregionali (12,9%), le Amministrazioni periferiche dello Stato (10,9%), le Società erogatrici di servizi (9,9%).*

*Gli ambiti più interessati dalle segnalazioni dei cittadini sono stati quelli dell'accesso agli atti (21,8%), delle tasse, tributi e sanzioni amministrative (17,8%), del procedimento amministrativo (13,9%), delle pensioni e prestazioni sociali (9,9%), del territorio e ambiente (8,9%).*

*Ancora una volta si è avuta la riprova che l'esigenza più avvertita dai cittadini è la trasparenza della pubblica amministrazione, mentre quest'ultima non perde occasione per erigere barriere tra sé e i suoi utenti.*

*Infatti le richieste di riesame del diniego all'accesso hanno subito, nell'ultimo anno, un certo incremento e, nella quasi totalità dei casi, le Amministrazioni coinvolte si sono adeguate alle decisioni del Difensore civico; ciò a conferma del fatto che il ricorso alla difesa civica in materia di accesso costituisce per il cittadino una valida alternativa al ricorso al TAR e per la pubblica amministrazione uno strumento deflattivo dei ricorsi giudiziari con conseguente notevole risparmio, per entrambi i soggetti coinvolti, sia in termini economici che temporali.*

*Purtroppo la riluttanza a consentire l'accesso ai documenti amministrativi si manifesta anche da parte dei Comuni nei confronti dei Consiglieri comunali nell'espletamento del loro mandato.*

*Si dimentica, evidentemente, che "il diritto di accesso" e il "diritto di informazione dei Consiglieri comunali nei confronti delle P.A. trovano la loro disciplina specifica nell'art. 43 del d.lgs. n. 267/2000 (T.U. degli Enti locali) che riconosce ai Consiglieri comunali e provinciali, in considerazione del particolare munus espletato, un diritto dai confini più ampi sia del diritto di accesso ai documenti amministrativi attribuito al cittadino nei confronti del Comune di residenza (art. 10 T.U. Enti locali) sia, più in generale, nei confronti della P.A., quale disciplinato dalla legge n. 241/90.*

*Il Consigliere comunale non deve nemmeno motivare la propria richiesta di informazioni, poiché diversamente opinando, la P.A. si ergerebbe ad arbitro delle forme di esercizio delle potestà pubblicistiche dell'organo deputato all'individuazione ed al perseguimento dei fini collettivi.*

*I Dipartimenti regionali più coinvolti sono stati il Dipartimento Territorio ed Ambiente (837,5%), il Dipartimento*

*Presidenza della Giunta (31,3%), il Dipartimento Formazione e Lavoro (12,5%), il Dipartimento Agricoltura (12,5%). Nell'ambito degli Uffici periferici dello Stato, la materia più interessata dalle richieste di intervento è stata quella delle pensioni e delle prestazioni sociali (55%<sup>9</sup>). Il dato pur trovando spiegazione nel fatto che la difesa civica è in particolare funzionale alle esigenze di quella parte di popolazione che, trovandosi in condizioni di debolezza, non riesce ad esercitare i propri diritti o a far valere i propri interessi, indica che la grave crisi che ha colpito il Paese ha acuito le situazioni di disagio economico e sociale esistenti, creandone di nuove.*

*Il rapporto tra le istanze pervenute dalla provincia di Matera (26,7%) e quelle pervenute dalla provincia di Potenza (73,26%) si è mantenuto costante.*

*Si sottolinea l'elevato numero delle pratiche "definite" grazie alla determinazione dell'Ufficio nel seguirne l'iter fino alla sua conclusione (85,1%).*

*Per pratiche definite si intendono quelle per le quali il cittadino ha ottenuto una risposta che l'Ufficio ha ritenuto esauriente rispetto al problema sollevato, sia nel caso in cui l'istanza è stata accolta, sia nel caso sia stata respinta.*

*Nei casi in cui l'esito è stato negativo per il cittadino, l'Ufficio ha comunque svolto opera di persuasione, spiegando al cittadino stesso che non aveva nulla di cui dolersi. Ciò ha consentito anche di salvaguardare l'Amministrazione pubblica da critiche ingiuste e sospetti infondati, favorendo l'instaurazione di un rapporto più corretto tra il cittadino e le istituzioni.*

*Certamente il numero di coloro che ricorrono alla difesa civica potrebbe essere di gran lunga superiore se l'azione dell'ufficio fosse resa possibile anche attraverso un'espressa indicazione dello specifico mezzo di tutela negli atti amministrativi notificati ai cittadini. E' infatti noto come ogni provvedimento debba indicare i termini e l'Autorità cui è possibile ricorrere in caso di contestazione. Ebbene, sarebbe estremamente utile, anche al fine di contribuire a ridurre il contenzioso giudiziario, indicare espressamente, accanto agli altri mezzi di tutela, la possibilità di ricorrere al Difensore civico.*

*Per quanto riguarda le considerazioni di carattere generale e le proposte di modifica della normativa regionale, si rinvia alle relazioni del quinquennio 2008-2012.*

*Tuttavia non si può fare a meno di evidenziare due eventi significativi del decorso anno: l'approvazione della "Carta di Ancona" sulla difesa civica e la soppressione della figura del difensore civico regionale in Molise.*

*Il Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome, riunitosi ad Ancona il 18 dicembre 2013, ha approvato la "Carta di Ancona", in cui sono stati fissati alcuni principi fondamentali in materia di difesa civica.*

*In particolare il Coordinamento richiama i documenti internazionali sulle Istituzioni Nazionali per la tutela e la promozione dei Diritti Umani e sul Difensore civico delle Nazioni Unite, del Consiglio d'Europa e degli altri Organismi regionali, sottolineando come in essi si raccomandi di istituire il Difensore civico con mandato generale su tutte le problematiche nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi.*

*Osserva con preoccupazione che nel nostro Paese si assiste al proliferare di figure di garanzia di settore a livello nazionale, dove esiste già un Garante dei minori, un Garante per il contribuente e si profila l'istituzione di un Garante dei detenuti, per tacere di altre figure con ruolo di Autorità indipendente cui sono affidati compiti di garanzia e di regolamentazione, con aumento dei costi di gestione, considerato che ciascuna figura non solo ha costi diretti, ma anche un proprio staff e un proprio apparato.*

*Alla luce di tali premesse, il Coordinamento esprime soddisfazione per la scelta della Regione Marche di aver previsto un'unica figura di garanzia per la tutela dei cittadini, dei detenuti e dei minori ed invita espressamente il Parlamento Nazionale e le Regioni ad evitare il proliferare di figure settoriali, evidenziando come ciò confonda i cittadini sui mezzi di tutela attivabili e considerando che l'accentramento degli istituti di garanzia consente un migliore utilizzo delle risorse in tempo di crisi.*

*Il Consiglio Regionale del Molise, con legge regionale 20/12/2013, n. 25 "Norme urgenti per l'ulteriore riduzione dei costi della politica", ha abrogato la Legge regionale del 14/04/2000, n. 26 istitutiva dell'Ufficio del Difensore Civico.*

*E' amaro constatare come l'istituto del Difensore civico venga considerato esclusivamente in termini di "costi della politica" che è necessario tagliare al fine di razionalizzare la spesa, senza valutare in alcun modo i risparmi che la funzione garantisce, non solo offrendo un servizio gratuito ai cittadini, ma anche nei confronti della stessa Amministrazione, sia in termini di miglioramento dei servizi offerti sia in termini di soluzione non contenziosa delle controversie.*

*E' del tutto infondata, pertanto, la motivazione di razionalizzazione amministrativa e di riduzione delle spese adottata dalla norma, poiché dimentica che il Difensore civico semplifica i rapporti tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni e, evitando il contenzioso giurisdizionale, fa risparmiare spese agli uni e alle altre.*

*Colgo l'occasione per ringraziare il Presidente del Consiglio Regionale, il Presidente della Giunta Regionale, i Consiglieri Regionali, i Dirigenti e i Funzionari che mi hanno sostenuto nell'espletamento del mio mandato.*

*Un ringraziamento particolarmente affettuoso va al personale dell'Ufficio del Difensore civico per la preziosa collaborazione prestatami in questi sei anni, durante i quali ho avuto modo di apprezzarne l'impegno e l'elevata professionalità. Mi piace, pertanto, citarne i nomi uno per uno: le funzionarie Maria Carmela Renda e Carmela Risimini, Anna Lotito e la new entry Gianni Di Mercurio che, con i suoi modi garbati e gentili, rappresenta un ottimo biglietto di presentazione dell'Ufficio del Difensore civico.*

*Formulo, infine, un fervido augurio di buon lavoro al neoeletto Consiglio Regionale con la speranza che la difesa civica possa avere nella corrente legislatura quella rilevanza e quell'attenzione che essa merita.*

*Catello Aprea*

**STATISTICA DEI CASI TRATTATI NELL'ANNO 2013**

<b>Richieste d'intervento</b>	<b>TOTALE</b>	<b>513</b>
	di cui	
- Interventi per chiarimenti, indicazioni, solleciti ed altro effettuati in via breve <sup>(1)</sup>		<b>412</b>
- Fascicoli formalmente aperti		<b>101</b>
- Pratiche rimaste aperte dall'anno precedente		<b>18</b>
Totale fascicoli trattati		<b>119</b>
<b>Istanze presentate da:</b>		
Cittadini singoli		<b>86,1%</b>
Cittadini associati		<b>13,9%</b>
Interventi d'Ufficio		<b>0%</b>
<b>Materie</b>		
1. Salute e Igiene pubblica		<b>3%</b>
2. Istruzione e Lavoro		<b>4%</b>
3. Organizzazione del personale		<b>6,9%</b>
4. Tasse, Tributi e sanzioni amministrative		<b>17,8%</b>
5. Territorio e ambiente		<b>8,9%</b>
6. Attività contrattuale della p.a.		<b>0%</b>
7. Attività produttive		<b>0%</b>
8. Edilizia residenziale pubblica		<b>7,9%</b>
9. Pensioni e prestazioni sociali		<b>9,9%</b>
10. Energia		<b>0%</b>
11. Agricoltura		<b>0%</b>
12. Procedimento amministrativo		<b>13,9%</b>
13. Ordinamento		<b>0%</b>

14. Erogazione di servizi	<b>5%</b>
15. Richiesta di riesame accesso agli atti	<b>21,8%</b>
16. Richiesta di nomina di commissario ad acta	<b>1%</b>
17. Altro	<b>0%</b>

(1) attività di cui non è conservata documentazione cartacea

**ENTI DESTINATARI DELL'INTERVENTO**

Totale fascicoli formalmente aperti **101**

**REGIONE**

Fascicoli formalmente aperti **16**

Percentuale generale **15,8%**

di cui

Dip.to Territorio e Ambiente **37,5%**

Dip.to Attività Produttive **0%**

Dip.to Agricoltura<sup>(2)</sup> **12,5%**

Dip.to Presidenza della Giunta **31,25%**

Dip.to Sicurezza Sociale **0%**

Dip.to Formazione e Lavoro **12,5%**

Dip.to Infrastrutture e Mobilità **0%**

Dip.to Segreteria Generale del Consiglio **6,25%**

<sup>(2)</sup> dato riferito alle istanze presentate nei confronti del Dipartimento e non alla materia trattata

**ENTI E AZIENDE SUBREGIONALI**

Fascicoli formalmente aperti	<b>12</b>
Percentuale generale	<b>12,9%</b>
	di cui
ATER	<b>25%</b>
ARPAB	<b>8,3%</b>
ALSIA	<b>0%</b>
ARBEA	<b>8,3%</b>
ASL	<b>50,01%</b>
CONSORZI	<b>0%</b>
ACQUEDOTTO LUCANO	<b>8,3%</b>
ACQUA SPA	<b>0%</b>
ALTRO	<b>0%</b>

**ENTI LOCALI**

Fascicoli formalmente aperti	<b>51</b>
Percentuale generale	<b>50,5%</b>
	<b>di cui</b>
Comuni	<b>94,1%</b>
Province	<b>3,9%</b>
Comunità Locali	<b>2%</b>

**AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO**

(Attività ai sensi dell'art.16 – L. 127/1997 e succ. mod.)

Fascicoli formalmente aperti	<b>11</b>
Percentuale generale	<b>10,9%</b>
	di cui
INPS	<b>54,5%</b>
INPDAP	<b>0%</b>
SCUOLA	<b>9,1%</b>
AGENZIA DELLE ENTRATE	<b>18,2%</b>
ANAS	<b>0%</b>
ALTRO (Ministeri...)	<b>18,2%</b>

**SOCIETA' EROGATRICI DI SERVIZI**

Fascicoli formalmente aperti	<b>10</b>
Percentuale generale	<b>9,9%</b>
	di cui
POSTE	<b>10%</b>
TELEFONIA	<b>0%</b>
ENERGIA	<b>20%</b>
SOCIETA' DI RISCOSSIONE	<b>70%</b>
ALTRO	<b>0%</b>

**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART.25, COMMA IV, L. 241/90**

(richieste di riesame a seguito di diniego all'accesso ai documenti amministrativi)

Fascicoli formalmente aperti	<b>22</b>
Percentuale generale	<b>21,8%</b>
<b>Definizione delle pratiche</b>	
Dichiarate irricevibili (DPR n.184/2006, art.12, co.7, lett.a)	<b>18,2%</b>
Dichiarate inammissibili (DPR n.184/2006, art.12, co.7, lett. b e c)	<b>9,1%</b>
Definite positivamente durante l'istruttoria	<b>40,9%</b>
Definite con decisione del Difensore Civico	<b>31,8%</b>
Definite negativamente con conferma del diniego da parte dell'amm.ne	<b>0%</b>

**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART.136 – D.LGS. N. 267/2000**

(richieste di nomina di Commissario ad acta)

Fascicoli formalmente aperti	<b>1</b>
Percentuale generale	<b>1%</b>
<b>Stato di definizione delle pratiche</b>	
Definite durante l'istruttoria	<b>100%</b>

**STATO DI DEFINIZIONE DELLE PRATICHE**

Totale istanze formali presentate		<b>101</b>
Pratiche definite	<b>86</b> pari al	<b>85,1%</b>
Pratiche in corso di definizione	<b>15</b> pari al	<b>14,9%</b>
Pratiche definite positivamente		<b>53,5%</b>
Pratiche definite negativamente		<b>46,5%</b>

**DISTRIBUZIONE PER MESI DELLE ISTANZE FORMALI**

Gennaio	12,9%
Febbraio	7,9%
Marzo	13,9%
Aprile	5%
Maggio	11,9%
Giugno	11,9%
Luglio	8,9%
Agosto	5%
Settembre	5%
Ottobre	7,9%
Novembre	5%
Dicembre	5%

**TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DELLE PRATICHE**

Pratiche definite n.	<b>86</b>
Tra 1 e 10 giorni	<b>17,4%</b>
Tra 11 e 20 giorni	<b>23,3%</b>
Tra 21 e 30 giorni	<b>26,7%</b>
Tra 31 e 40 giorni	<b>11,6%</b>
Tra 41 e 50 giorni	<b>7%</b>
Tra 51 e 60 giorni	<b>9,3%</b>
Oltre 60 giorni	<b>4,7%</b>

**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART.16 – L.127/97 NEI CONFRONTI**  
**DELLE AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO**

<b>Richieste d'intervento</b>	<b>TOTALE</b>	<b>63</b>
	di cui	
Interventi per chiarimenti, indicazioni, solleciti ed altro effettuati in via breve <sup>(1)</sup>		<b>52</b>
Fascicoli formalmente aperti		<b>11</b>
Percentuale generale		<b>10,9%</b>
<b>Materie oggetto delle istanze:</b>		
Pensioni		<b>55%</b>
Tasse, tributi e sanzioni amm.ve		<b>18,2%</b>
Organizzazione del personale		<b>9,1%</b>
Procedimento amministrativo		<b>18,2%</b>
Erogazione di servizi		<b>0%</b>
Attività contrattuale della p.a.		<b>0%</b>
Istruzione e lavoro		<b>0%</b>
Salute e igiene pubblica		<b>0%</b>
Riesame diniego accesso atti		<b>0%</b>
Altro		<b>0%</b>

(1) attività di cui non è conservata documentazione cartacea

**GRAFICO n. 1: Fascicoli formalmente aperti**

	<i>SINGOLI</i>	<i>ASSOCIATI</i>	<i>D'UFFICIO</i>	<b>TOTALE</b>
<b>MATERA</b>	23	4	0	27
<b>POTENZA</b>	64	10	0	74
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	
<b>101</b>				

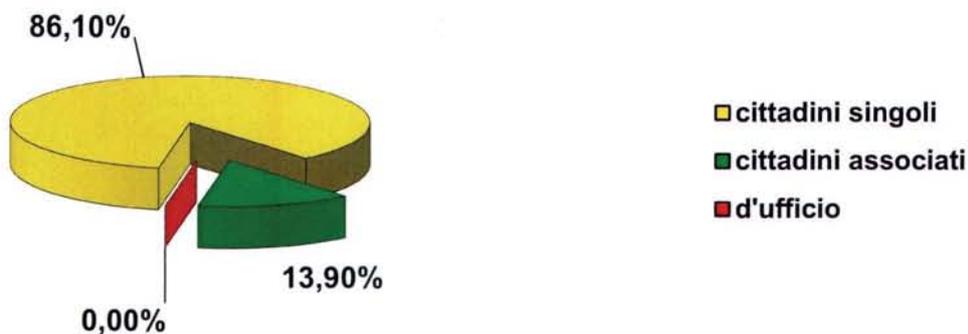
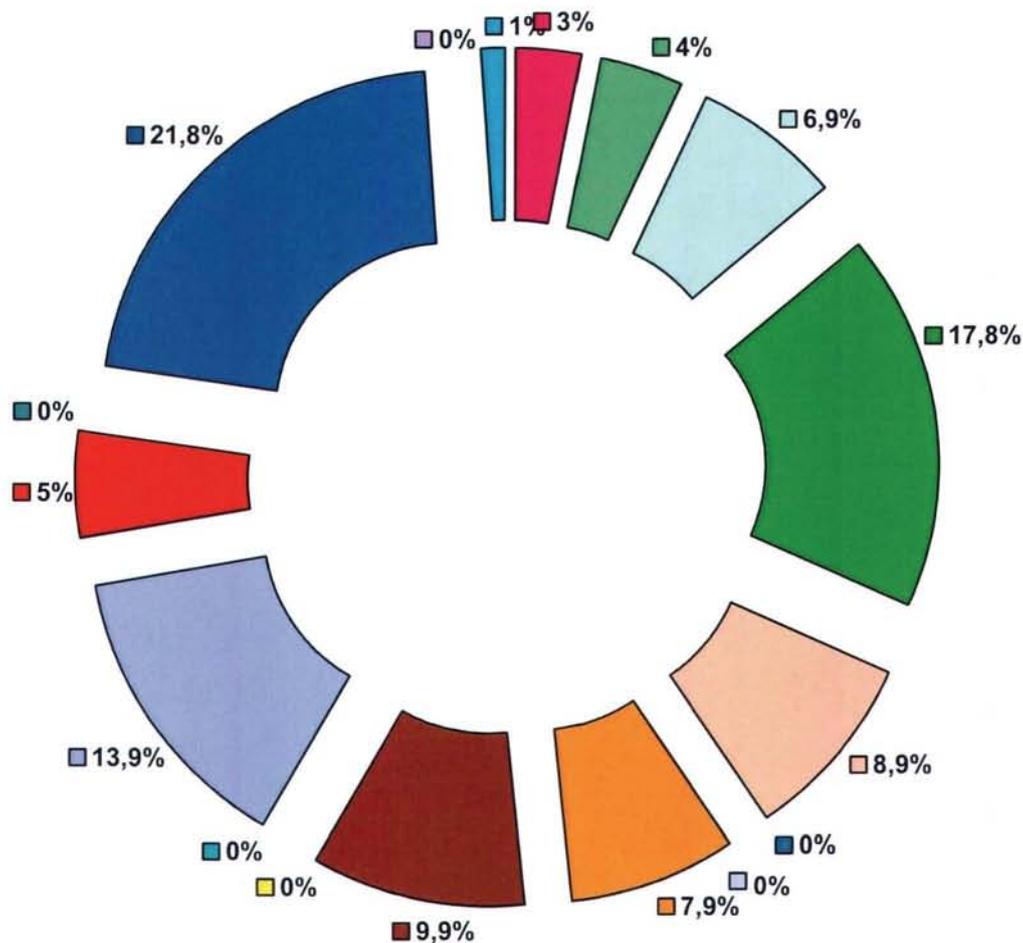


GRAFICO n. 2: Materie

<b>1</b>	<b>Ordinamento</b>	<b>0,00</b>
<b>2</b>	<b>Salute e igiene pubblica</b>	<b>3,00</b>
<b>3</b>	<b>Istruzione e lavoro</b>	<b>4,00</b>
<b>4</b>	<b>Organizzazione del personale</b>	<b>6,90</b>
<b>5</b>	<b>Tasse e tributi</b>	<b>17,80</b>
<b>6</b>	<b>Ambiente e territorio</b>	<b>8,90</b>
<b>7</b>	<b>Attività contrattuale della P.A.</b>	<b>0,00</b>
<b>8</b>	<b>Attività produttive</b>	<b>0,00</b>
<b>9</b>	<b>ERP e edilizia in genere</b>	<b>7,90</b>
<b>10</b>	<b>Pensioni ed altre prestazioni sociali</b>	<b>9,90</b>
<b>11</b>	<b>Energia</b>	<b>0,00</b>
<b>12</b>	<b>Agricoltura</b>	<b>0,00</b>
<b>13</b>	<b>Procedimento amministrativo</b>	<b>13,90</b>
<b>14</b>	<b>Erogazione di servizi</b>	<b>5,00</b>
<b>15</b>	<b>Altro</b>	<b>0,00</b>
<b>16</b>	<b>Riesame diniego accesso atti</b>	<b>21,80</b>
<b>17</b>	<b>Richiesta nomina Commissario ad acta</b>	<b>1,00</b>



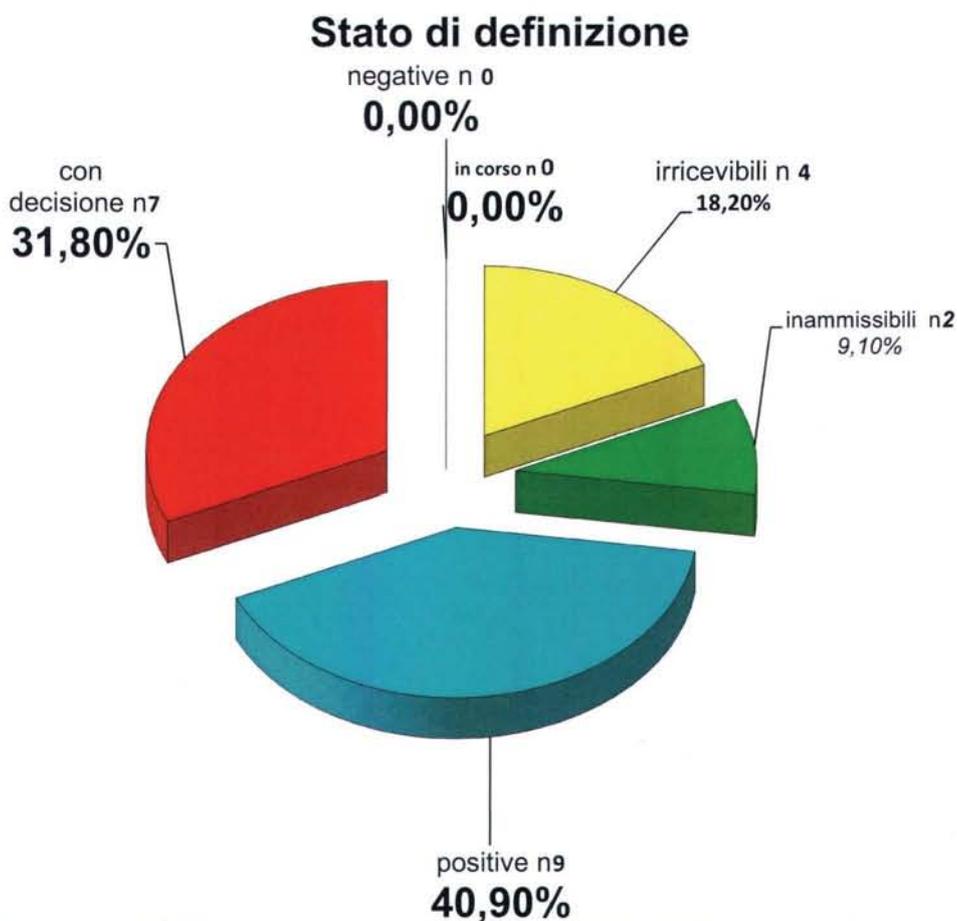
Ordinamento (0%)	Salute e igiene pubblica (3%)
Istruzione e lavoro (4%)	Organizzazione del personale (6,9%)
Tasse e tributi (17,8%)	Ambiente e territorio (8,9%)
Attività contratt. Della P.A. (0%)	Attività produttive (0%)
ERP ed edilizia in genere (7,9%)	Pensioni ed altre prestaz. sociali (9,9%)
Energia (0%)	Agricoltura (0%)
Procedimento amministrativo (13,9%)	Erogazione di servizi (5%)
Altro (0%)	Riesame diniego accesso atti (21,8%)
Richiesta nomina commissario ad acta (1%)	



**GRAFICO n. 2-bis: RIESAME DINIEGO ACCESSO**

Totale fascicoli RIESAME DINIEGO ACCESSO n. 22

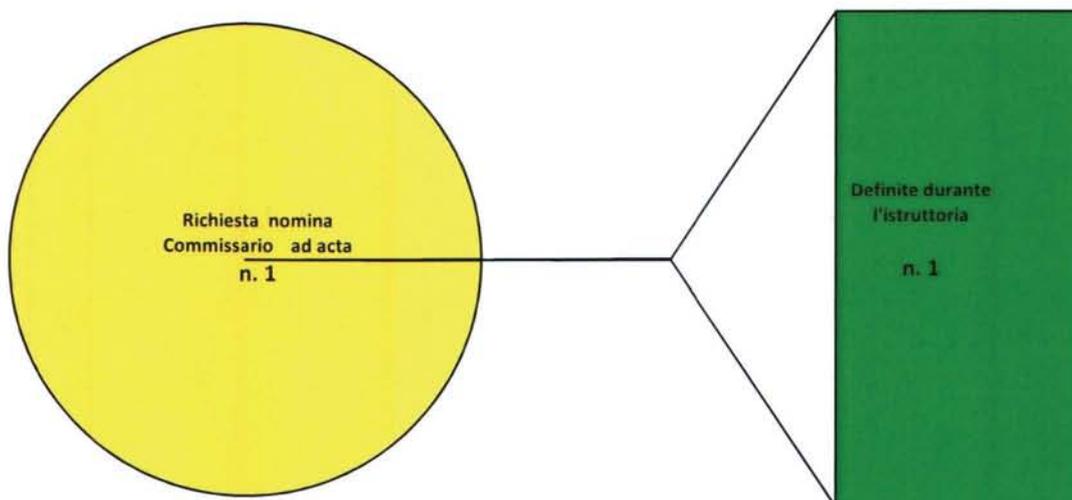
Percentuale calcolata sul totale dei fascicoli pervenuti 21,8%



- dichiarate irricevibili ( DPR 184/2006 art. 12 co. 7 - lett. a)
- dichiarate inammissibili (DPR 184/2006 art. 12 co. 7 - lett. b e c)
- definite positivamente durante l'istruttoria
- definite con emissione di una decisione
- definite negativamente con conferma diniego dell'amm.ne
- in corso di definizione

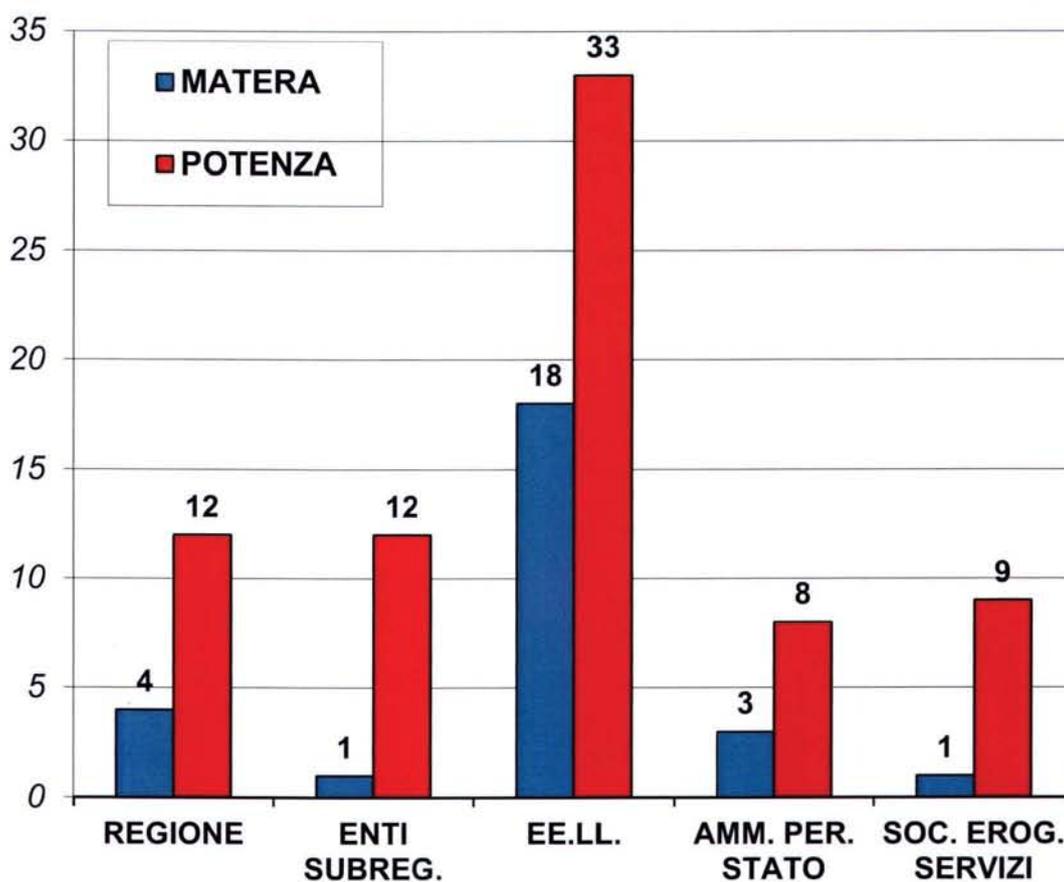
**GRAFICO n. 2-ter: RICHIESTA NOMINA COMM. AD ACTA**

Totale fascicoli RICHIESTA NOMINA COMM. AD ACTA n. 1

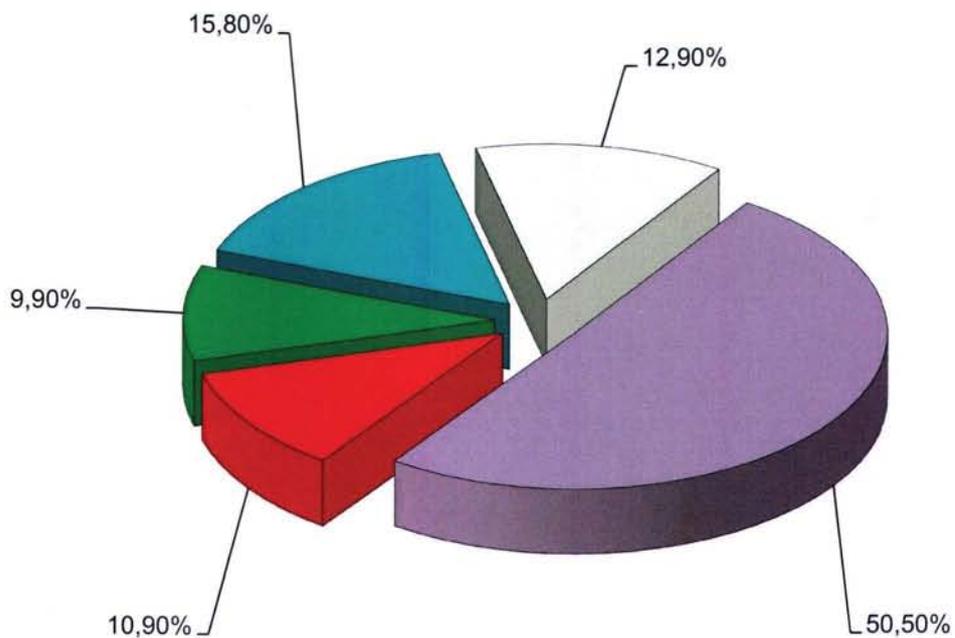
*Percentuale calcolata sul totale dei fascicoli pervenuti 1,0%***Stato della pratica:****Definite****100%**

**GRAFICO n. 3:            ENTI DESTINATARI DELLE  
RICHIESTE**

**PER PROVINCIA      Totale complessivo n. 101**



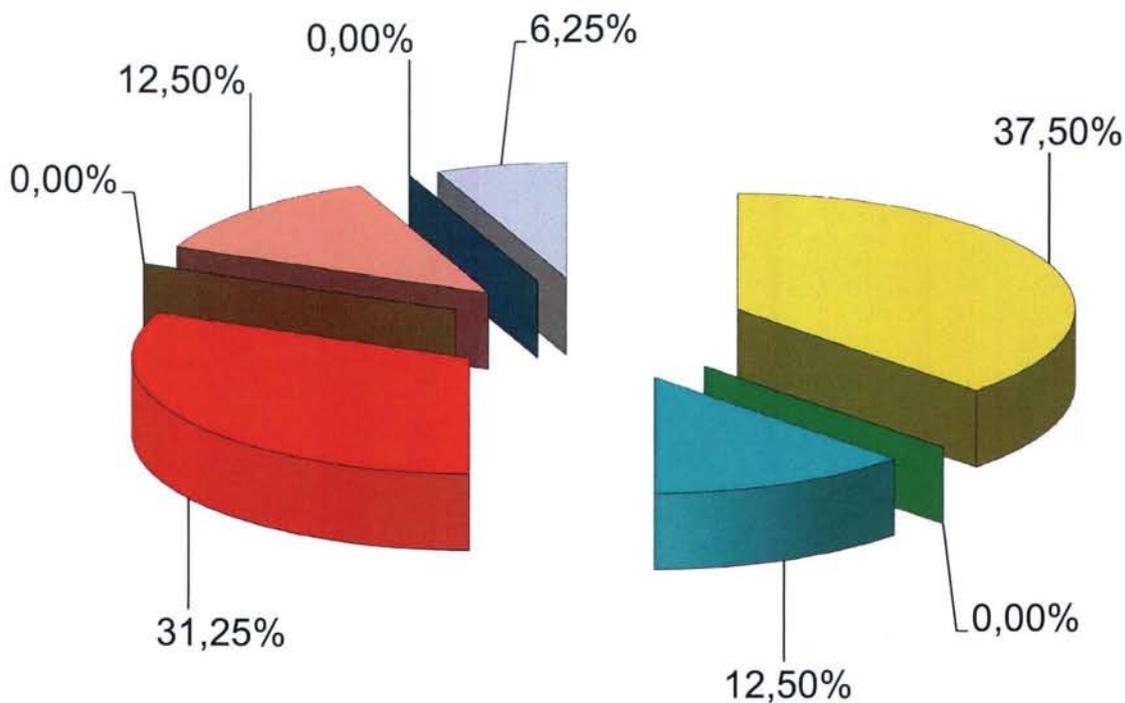
### Enti destinatari delle richieste



**GRAFICO n. 4: ENTE REGIONE**

Totale fascicoli REGIONE .....n. 16

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte alla Regione*

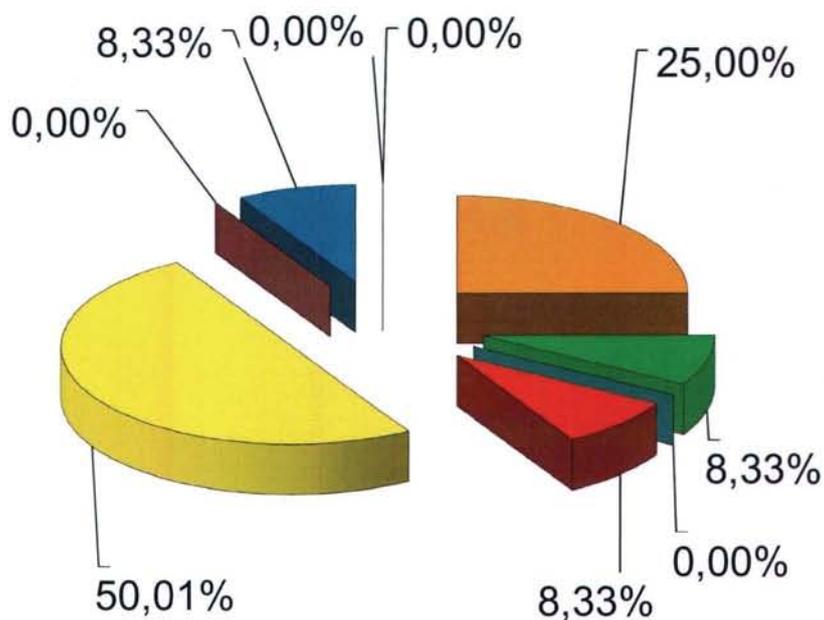


■ AMBIENTE E TERRITORIO n. 6	■ AA.PP. n. 0
■ AGRICOLTURA n. 2	■ PRESIDENZA GIUNTA n. 5
■ SICUREZZA SOCIALE n. 0	■ FORMAZIONE E LAVORO n. 2
■ INFRASTRUTTURE E M. n. 0	■ SEGRETERIA G. CONSIGLIO n. 1

**GRAFICO n. 5: ENTI E AZIENDE SUBREGIONALI**

Totale fascicoli ENTI E AZIENDE SUBREGIONALI .....n. 12

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte a enti sub regionali*



■ ATER n. 3

■ ARPAB n. 1

■ ALSIA n. 0

■ ARBEA n. 1

■ ASL n. 6

■ CONSORZI n. 0

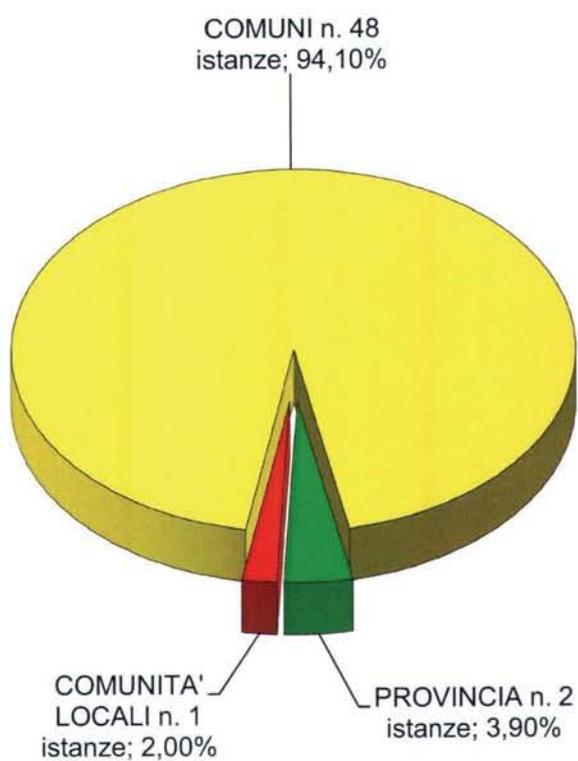
■ ACQUEDOTTO LUCANO n. 1

■ ACQUA SPA n. 0

■ altro n. 0

**GRAFICO n. 6: ENTI LOCALI**

Totale fascicoli ENTI LOCALI n. 51

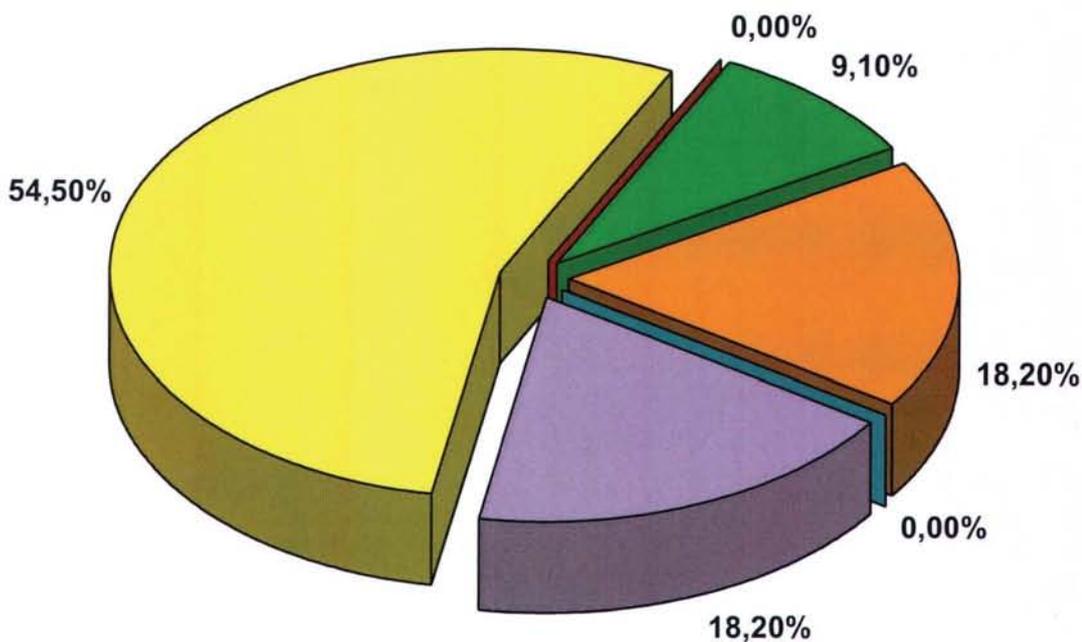
*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte agli enti locali.*

**GRAFICO n. 7: AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE STATO**

Totale fascicoli AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

n. 11

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte alle Amm. Per. Stato*

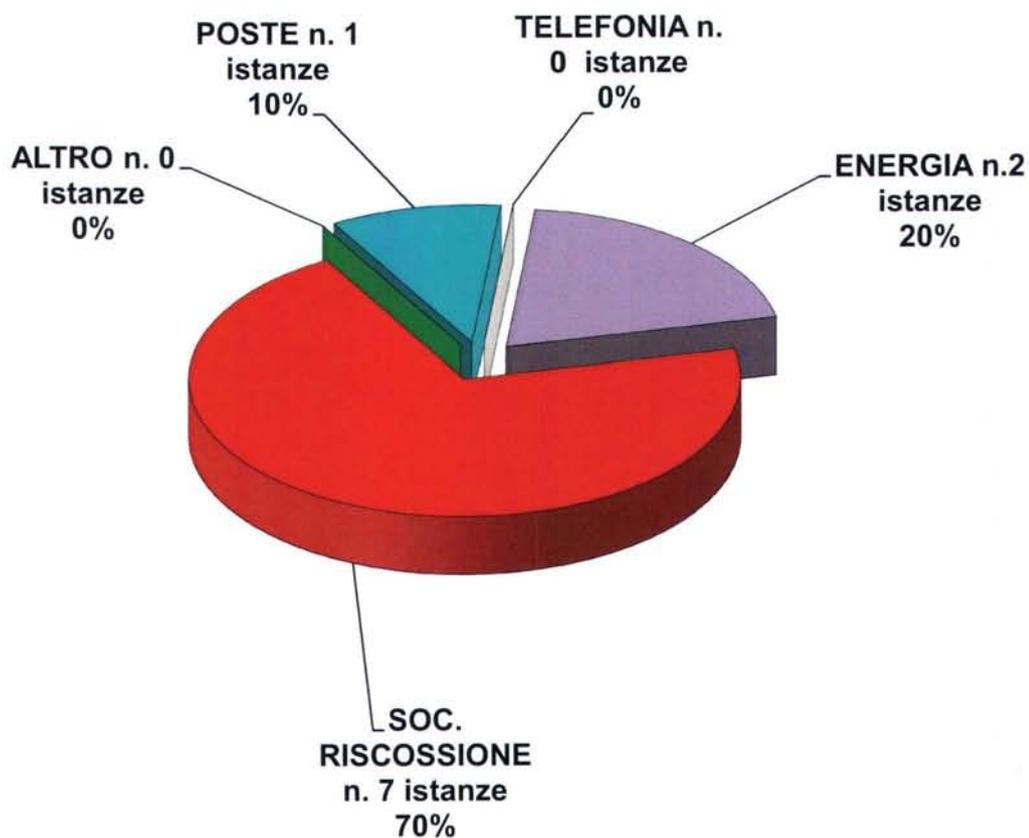


■ INPS n. 6	■ INPDAP n. 0
■ SCUOLA n. 1	■ AGENZIA ENTRATE n. 2
■ ANAS n. 0	■ altro (Ministeri) n. 2

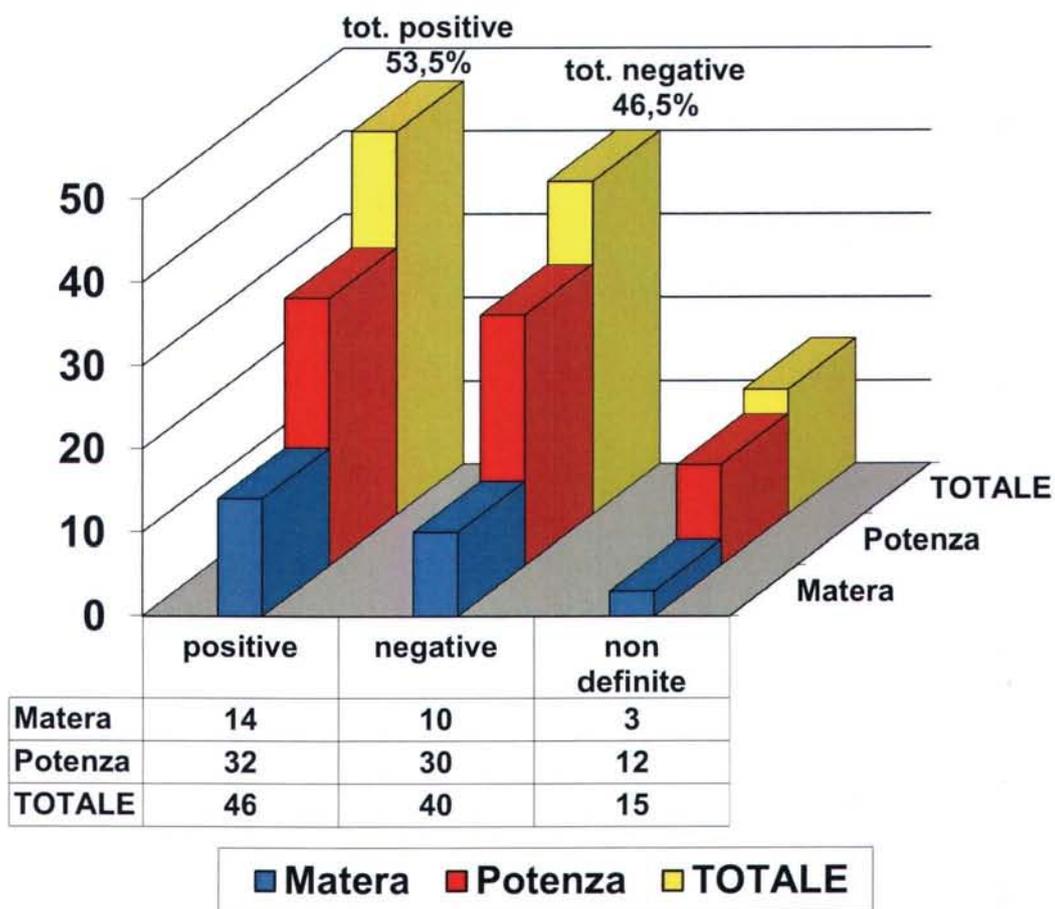
**GRAFICO n. 8: SOCIETA' EROGATRICI DI SERVIZI**

Totale fascicoli SOCIETA' EROGATRICI DI SERVIZI..n. 10

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte a soc. erogatrici serv.*



**GRAFICO n. 9: STATO DI DEFINIZIONE ISTANZE**



**TOTALE DEI FASCICOLI n 101**

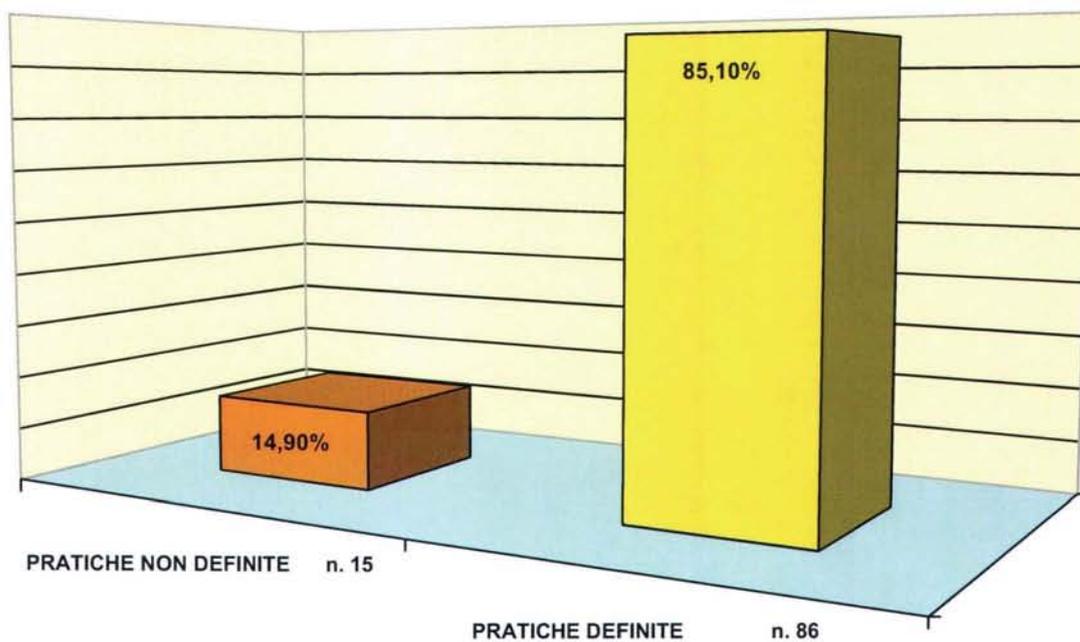
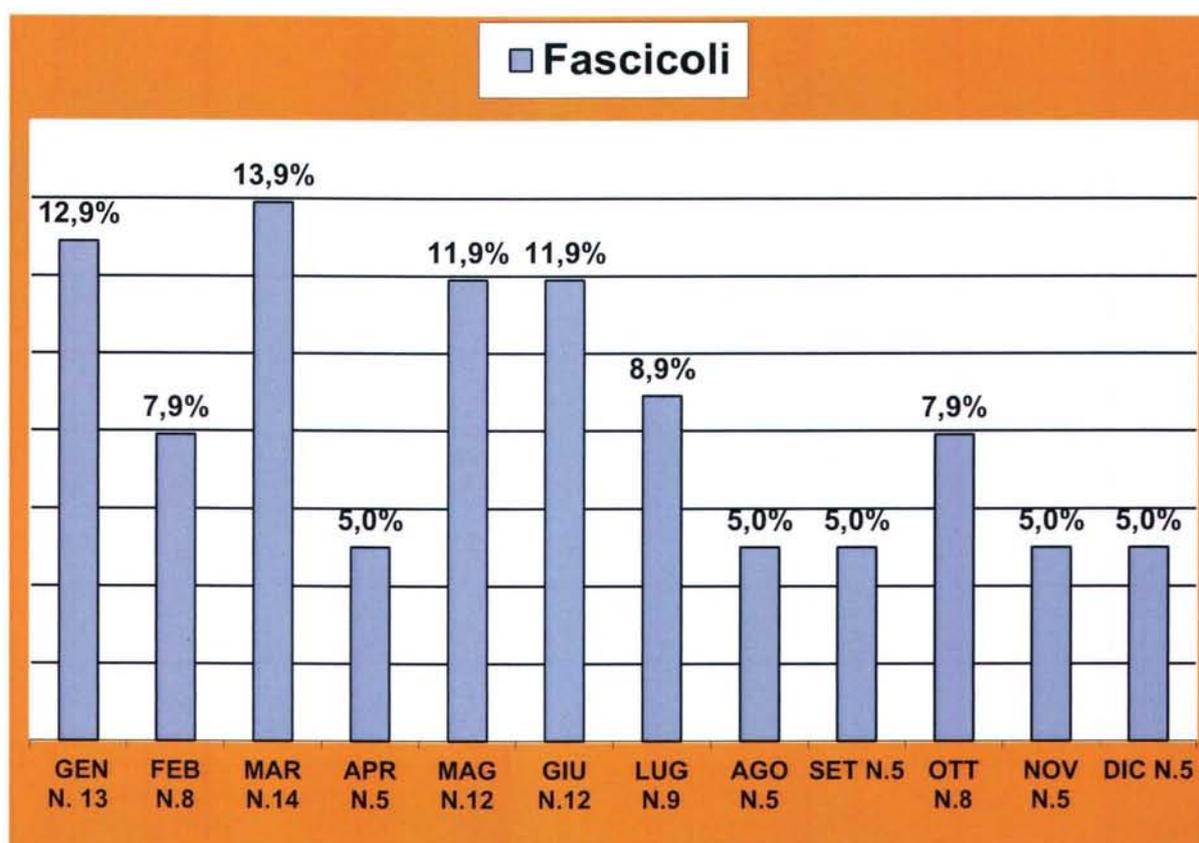
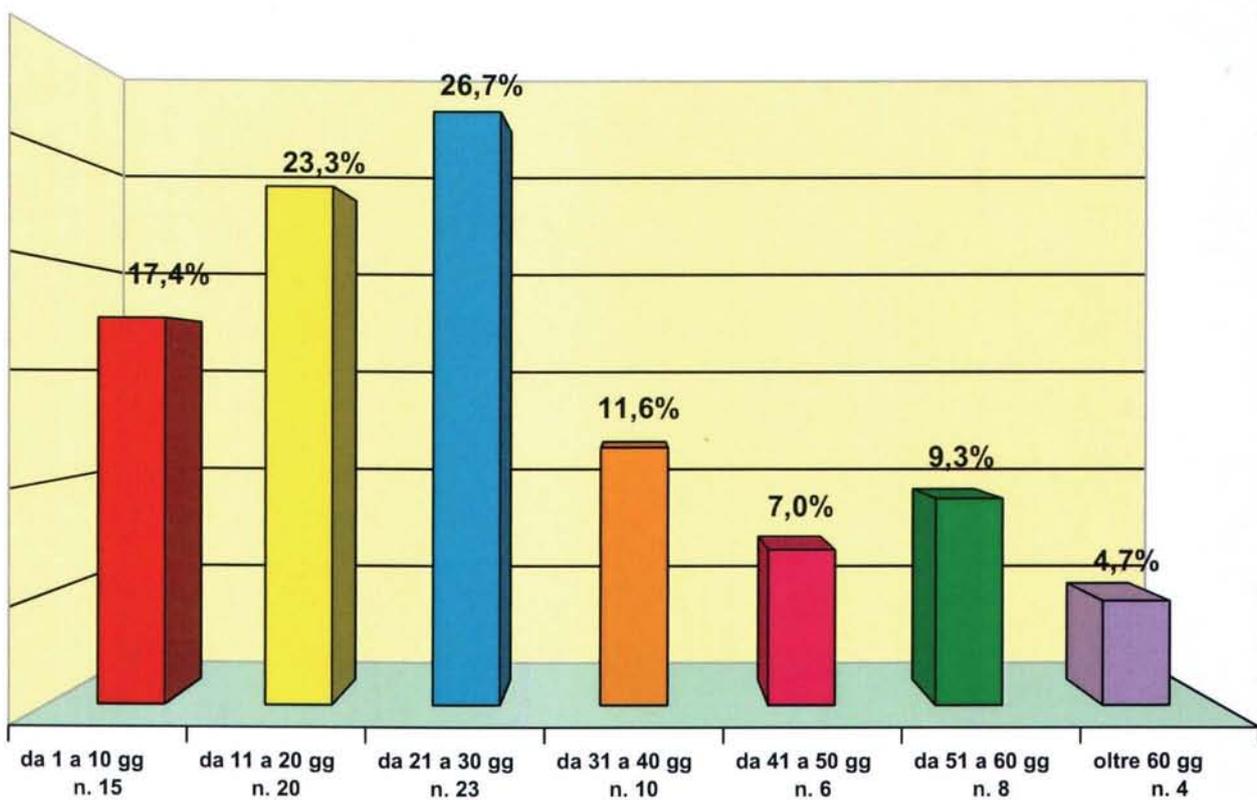


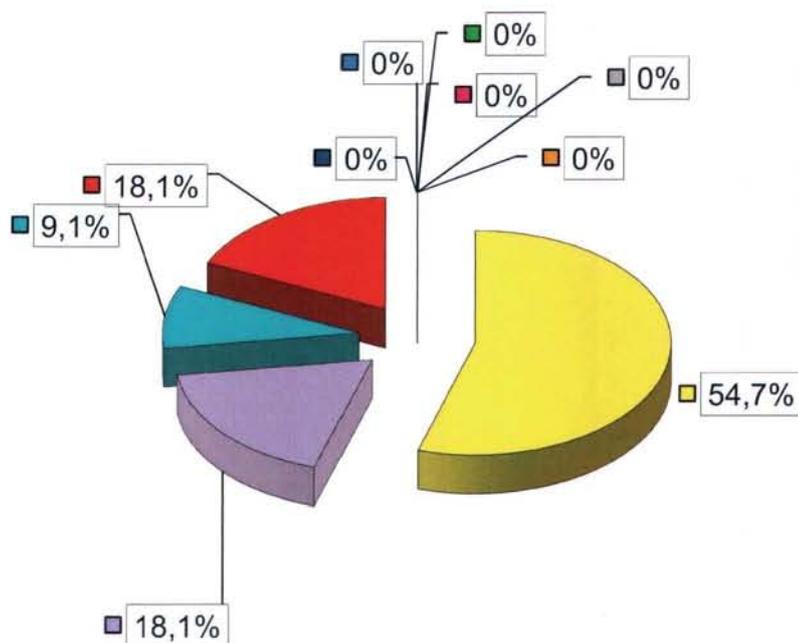
GRAFICO n. 10: DISTRIBUZIONE PER MESI



**GRAFICO n. 11: TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DELLE PRATICHE****TOTALE ISTANZE DEFINITE n. 86**

**GRAFICO n. 12:**  
**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART 16 L.127/97 Amministrazioni**  
**Periferiche dello Stato**

TOTALE FASCICOLI n. 11



■	Pensioni.....n. 6
■	Tasse Tributi e Sanzioni.....n. 2
■	Organizzazione del Personale....n. 1
■	Procedimento Amministrativo ... n. 2
■	Erogazione di Servizi.....n. 0
■	Attività contr. P.A. .... n. 0
■	Altro.....n. 0
■	Istruzione - Lavoro ..... n. 0
■	Salute - Igiene Pub ..... n. 0
■	Riesame Diniego A.A .....n. 0

**PROSPETTO POTENZA E PROVINCIA ANNO 2013**

Fascicolo	Oggetto	Ente interessato
3892	SOLLECITO ISTANZA PER PROBLEMI VIABILITA' PEDONALE	COMUNE ACERENZA
3900	SOLLECITO ACCREDITO ASSEGNO MATERITA'	INPS PZ
3816	ASSEGNAZIONE CONTRIBUTI EVENTI SISMICI	COMUNE DI GENZANO DI LUC.
3814	ANNULLAMENTO D.U.P. N. 181/2012	CONSIGLIO REG.LE BASILICATA
3871	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	DIP. FORM REG. BAS.
3884	SOLLECITO INVIO FATTURE BIMESTRALI	ENI GAS E POWER
3854	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE ABRIOLA
3833	CHIARIMENTI SU PROGETTO "PARI"	DIP. FORM REG. BAS.
3832	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE RAPOLLA
3909	SOLLECITO RISCONTRO ISTANZE MANCATO COMPLETAMENTO OPERE URBANIZZAZIONE	COMUNE VIETRI DI POTENZA
3822	SOLLECITO RIMBORSO BONUS GAS	COMUNE PZ
3841	RICHIESTA SOSPENSIONE TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI ANNO 2002	EQUITALIA SPA
3883	CHIARIMENTI SU CANONE POSTO MACCHINA	ATER PZ
3880	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE DI MELFI
3894	SOLLECITO ISTANZA BANDO HOME CARE 2013 COMUNE MELFI	INPS PZ
3834	SOLLECITO SOSTITUZIONE CARTA IDROCARBURI	POSTE ITALIANE
3864	PARERE SU CONCORSO PUBBLICO AG. ENTRATE	AGENZIA DELLE ENTRATE
3897	SOLLECITO ISTANZA ESONERO VISITE MEDICHE	INPS PZ
3853	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A..	EQUITALIA SPA
3913	INSERIMENTO LONG LIST 2013 GAL MELANDRO MARMO PLATANO	C.S.R. MARMO-MELANDRO

3865	CHIARIMENTI SU ESENZIONE PAGAMENTO BOLLO AUTO DISABILI	UFF.RAG. E FISC. REG. BAS.
3818	RIMBORSO BOLLO AUTO	UFF. TRIBUTI REG. BAS.
3878	RICHIESTA REVOCA PROVVEDIMENTO DECADENZA ALLOGGIO ATER	COMUNE DI BANZI
3850	SOLLECITO NOTA BOLLETTE BIMESTRALI	ENI GAS E POWER
3885	SOLLECITO AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA AVVIO BED & BREAKFAST	DIP. AMBIENTE REG.BAS.
3846	SOLLECITO ISTANZA PENSIONE ACCOMPAGNAMENTO	INPS PZ
3890	SOLLECITO ISTANZA PER PROBLEMI ABITAZIONE	COMUNE S.CHIRICO N.
3911	SOLUZIONE BONARIA PER RICHIESTA RILASCIO IMMOBILE ATER	ATER PZ
3896	SOLLECITO SOPRALLUOGO VIGILI URBANI PER INFILTRAZIONI ACQUA	COMUNE RAPOLLA
3881	SOLLECITO ANNULLAMENTO CARTELLA PAGAMENTO	EQUITALIA SPA
3819	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE PZ
3899	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	ARPAB PZ
3844	SOLLECITO RIMBORSO ACQUISTO PROTESI ACUSTICHE	ASP
3851	SOLLECITO RINNOVO CONCESSIONE SUOLO E PERMESSO NAVIGAZIONE	DIP.TO AMBIENTE
3876	SOLLECITO ISTANZA DEL 7.9.2012	DIP.AMBIENTE
3845	SOLLECITO ISTANZA ELETTRDOTTO MATERA-S.SOFIA	COMUNE DI RAPOLLA
3858	SOLLECITO RILASCIO DOCUMENTAZIONE	COMUNE DI RAPOLLA
3859	SOLLECITO RILASCIO DOCUMENTAZIONE	COMUNE DI RAPOLLA
3862	SOLLECITO RILASCIO DOCUMENTAZIONE	COMUNE DI RAPOLLA
3872	CHIARIMENTI SU TARSU	COMUNE DI RAPOLLA

3873	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE DI RAPOLLA
3815	SOLLECITO RETTA DEGENZA DISABILE GRAVE	COMUNE DI RUVO DEL MONTE
3906	SOLLECITO SOSPESIONE PAGAMENTO TRIBUTI	EQUITALIA SPA
3835	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	ARBEA
3848	SOLLECITO CANCELLAZIONE IPOTECA	EQUITALIA SPA
3869	SOLLECITO ISTANZA TASSA COSAP 2003	COMUNE DI POTENZA
3882	SOLLECITO ISTANZA ANNULLAMENTO VERBALE INFRAZIONE CODICE STRADA ANNO 2009	EQUITALIA SPA
3907	SOLLECITO RIMBORSO CONTRIBUTI	COMUNE GINESTRA
3908	CHIARIMENTI SU COSAP ACCESSI STRADE PROVINCIALI	PROVINCIA PZ
3886	SOLLECITO ISTANZA PER BENEFICI PREVISTI ART. 18 L. 68/99.	PROVINCIA PZ
3887	CHIARIMENTI PER SELEZIONE PERSONALE ART. 18 L. 68/99	UFF. LAVORO COMUNE PZ
3891	ACCESSO A.A.	COMUNE RAPOLLA
3867	SOLLECITO ISTANZA PER BENEFICI PREVISTI	ISPETT. CORPO FOR. DELLO STATO
3870	DEFINIZIONE PRATICA RESTITUZIONE TERRENI	DIP. AMBIENTE REG.BAS.
3877	SOLLECITO ISTANZA PROCEDIMENTO ESPROPRIATIVO SENZA INDENNITA'	COMUNE PZ
3902	SOLLECITO ISTITUZIONE SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO GRATUITO	COMUNE PIETRAPERTEOSA
3893	SOLLECITO VERBALE RICONOSCIMENTO INVALIDITA'	INPS PZ
3901	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE LAURENZANA
3839	RICHIESTA RINOMINA DIRETTORE FOND. LUCANA FILM COMMISSION	PRES. AMM.NE FOND. E UFF. GABINETTO PRES.G.R.
3826	SOLLECITO RILASCIO CONTRASSEGNO	ASP

3905	RILASCIO CERTIFICATO URBANISTICO RINNOVATO	COMUNE AVIGLIANO
3874	SOLLECITO PRATICA CONCESSIONE IN SANATORIA PER BARACCHE SMONTABILI	COMUNE AVIGLIANO
3895	SOLLECITO ISTANZA TARSU IMMOBILE INUTILIZZATO	COMUNE CASTELLUCCIO INF.
3888	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE RUVO DEL MONTE
3823	SOLLECITO RIORGANIZZAZIONE CONTRIBUTI	INPS PZ
3825	CHIARIMENTI SU PAGAMENTO TARIFFE MEDICI FISCALI	ASP
3889	SOLLECITO ISTANZA SU TRATTAMENTO ECONOMICO MEDICINA DEI SERVIZI	ASP
3910	SOLLECITO ISTANZE VARIE PROBLEMATICHE	ASP
3912	SOLLECITO ISTANZA SU ATTI DISCRIMINATORI	ASP
3863	SOLLECITO RIESAME ISTANZA TRASFERIMENTO	DIP. AMBIENTE -REG. BAS.
3847	RICHIESTA INTERVENTO PER RUMORI MOLESTI	COMUNE MURO LUCANO
3843	SOLLECITO ISTANZA RIESAME IN AUTOTUTELA	AGENZIA DEL TERRITORIO
3868	REVOCA PROVVEDIMENTO ASSEGNAZIONE AD ALTRO UFFICIO	DIP. AMBIENTE REG.BAS.
3898	SEGNALAZIONE IRREGOLARITA' SORTEGGIO BANDO ASSEGNAZIONE ALLOGGI	ATER PZ

**PROSPETTO MATERA E PROVINCIA ANNO 2013**

<b>Fascicolo</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente interessato</b>
3879	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE TRICARICO
3904	SOLLECITO CONTROLLO STRADA USO PUBBLICO	COMUNE NOVA SIRI
3836	SOLLECITO RIPRISTINO SEDIME STRADALE	COMUNE IRSINA
3828	SOLLECITO ISTANZA PER MESSA IN SICUREZZA EDIFICIO	COMUNE FERRANDINA
3860	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE MATERA
3852	SOLLECITO REVOCA DOMANDA TRASFERIMENTO DOCENTI	UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE
3830	SOLLECITO RICHIESTA INFORMAZIONI STRADA COMUNALE	COMUNE SALANDRA
3837	SOLLECITO SOSTITUZIONE CONTATORE ACQUA	ACQUEDOTTO LUCANO
3849	RICHIESTA NOMINA COMMISSARIO AD ACTA	COMUNE TURSI
3855	RICHIESTA CAMBIO DESTINAZIONE SECONDA FARMACIA	COMUNE TURSI
3831	SOLLECITO ALIENAZIONE TERRENI	COMUNE CALCIANO
3829	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE POLICORO
3838	SANZIONI AMMINISTRATIVE BOLLI AUTO	UFF. TRIBUTI REG. BAS.
3903	SOLLECITO COPIA VERBALE VISITA MEDICO-COLLEGALE	INPS PZ
3914	SOLLECITO RISCONTRO NOTE RICHIESTA INTERVENTO SU IMMOBILE DEMANIALE	COMUNE MATERA
3820	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE MONTALBANO J.
3842	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE MONTALBANO J.
3866	CHIARIMENTI SU IMU	COMUNE DI MATERA
3817	SOLLECITO RIMBORSO IRAP 2005	AGENZIA ENTRATE PISTICCI
3821	ANNULLAMENTO CARTELLA ESATTORIALE	EQUITALIA
3861	SOLLECITO ISTANZA PER ESENZIONE PAGAMENTO PASSO CARRABILE	COMUNE DI IRSINA

3824	CHIARIMENTI SU CONCESSIONE LOCALE	COMUNE STIGLIANO
3856	SOLLECITO ISTANZA PER ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO GIOVANI IMPRENDITORI	DIP. AGR. REG. BAS.
3827	RISANAMENTO DANNI FABBRICATO RURALE	COMUNE MIGLIONICO
3875	SOLLECITO ISTANZA RICONOSCIMENTO ASS. NAZ. VOLONTARIATO	REG.BAS.
3840	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	COMUNE MIGLIONICO
3857	RIESAME DINIEGO ACCESSO A.A.	DIP.AGR. REG. BAS.

## **ATTIVITA' COMPLEMENTARI**

### **1. Le istituzioni internazionali di difesa civica**

#### ***1.1 Il Mediatore europeo***

La figura del Mediatore europeo è stata istituita dal Trattato sull'Unione europea (Maastricht, 1992) e ha sede a Strasburgo.

Il Mediatore viene scelto tra personalità che siano cittadini dell'Unione in possesso dei diritti civili e politici e offrano piena garanzia di indipendenza e competenza. Il primo Ombudsman è stato finlandese Jacob Soderman dal 1995 al 2003. Gli è succeduto il greco Nikiforos Diamandouros, riconfermato nel suo incarico.

Il grado d'indipendenza di quest'organo è garantito dal fatto che non accetta istruzioni da parte di organismi esterni e dalle cause di incompatibilità tra questo incarico e qualsiasi altra attività professionale.

Il Mediatore agisce pertanto in completa indipendenza da ogni potere, compreso il Parlamento europeo, che non ha potere di rimuoverlo.

Qualsiasi cittadino dell'Unione, o qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede in uno Stato membro, può rivolgersi a questa figura per denunciare la cattiva amministrazione da parte di qualsiasi istituzione o organo comunitario, ad eccezione della Corte di giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della funzione giurisdizionale. Il Mediatore europeo potrà in questi casi rinviare al Tribunale di primo grado o alla Corte di giustizia. Non rientrano, invece, nelle competenze del Mediatore europeo i casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali o locali, in casi di violazione del diritto comunitario. L'articolo 195 esclude altresì che l'iniziativa possa essere portata avanti contro gli Stati membri per i loro comportamenti abusivi.

Il Mediatore, in base alla denuncia ricevuta o d'ufficio, procede a verificarne la ricevibilità e cerca una soluzione amichevole, ovvero invita le istituzioni interessate a risolvere la questione e a comunicare il proprio parere entro tre mesi. Al termine il Mediatore presenta la propria relazione al Parlamento europeo informando il denunciante dell'esito delle indagini. Eventuali fatti di possibile rilevanza penale sono comunicati alle autorità nazionali competenti. L'insieme dell'attività del Mediatore viene presentata annualmente con una relazione al Parlamento europeo.

## **1.2 VIII Seminario regionale della rete europea dei difensori civici**

L'VIII Seminario regionale della rete europea dei difensori civici si è tenuto dal 14 al 16 ottobre 2012 a Bruxelles, nella sede del Parlamento Fiammingo e di quello della Federazione Vallone.

Ha preso parte al meeting una qualificata presenza di Difensori Civici regionali e delle Province Autonome italiane che dal 2010 (Innsbruck) hanno costituito la rete istituzionale europea dei Difensori Civici Regionali.

La folta rappresentanza italiana, guidata dal Coordinatore nazionale Antonio Caputo, era composta dai Difensori Civici: Catello Aprea (Basilicata), Enrico Formento Dojot (Valle d' Aosta), Felice Maria Filocamo (Lazio), Lucia Franchini (Toscana), Donato Giordano (Lombardia), Daniele Lugli (Emilia Romagna), Raffaello Sampaolesi (Trentino Alto Adige), Burgi Volgger (Bolzano) e dall' Obudsman della regione Marche Italo Tanoni.

Durante le due giornate di dibattiti e confronti tra il Mediatore Europeo Nikiforos Diamanduros e i rappresentanti delle varie Regioni EU, sono intervenuti anche i Difensori civici regionali italiani che, oltre a suggerire dei miglioramenti nei flussi informativi telematici della Rete Europea degli Ombudsman a volte non sufficientemente aggiornata con gli eventi che si realizzano nei singoli paesi, hanno denunciato lo stato di completa crisi della Difesa Civica locale in Italia. Infatti solamente poche realtà politico amministrative hanno nominato i difensori civici territoriali opzionalmente previsti dalla vigente legislazione.

Occorre pertanto- hanno ribadito gli intervenuti- una chiara presa di posizione del Mediatore Europeo nei confronti dell' attuale capo del Governo Monti e del Presidente della Repubblica Napolitano orientata a sbloccare l' attuale situazione di stallo.

Nel frattempo il Mediatore UE dovrebbe "legittimare"il Regolamento che il Coordinamento dei Difensori Civici Italiani ha approvato e intende ufficializzare in attesa della nomina del Difensore Civico Nazionale.

L'Italia, infatti, rimane l'unico stato in Europa che ancora deve nominare questa importante figura istituzionale a garanzia dei diritti dei cittadini e a tutela del rispetto delle leggi.

Inoltre, sul piano generale è necessario imprimere una decisa svolta rispetto agli ambiti di competenza dello stesso Mediatore UE, attualmente molto limitati, ampliando, con copertura legislativa, le aree di intervento ad aspetti importanti nella vita degli Stati quali la tutela dell'ambiente e del paesaggio, la pubblica amministrazione, la cittadinanza, modificando l'attuale normativa che impedisce di fatto la mediazione UE su queste importanti materie proprie delle singole realtà nazionali, regionali e locali degli stati membri.

La tutela dei diritti essenziali vale soprattutto in presenza di legislazioni nazionali concorrenti su una stessa materia. Ne sono esempio emblematico le differenti normative che regolano il riconoscimento della maternità e della paternità riferite ai casi di affido internazionale. I ricorsi alla Corte Europea di Strasburgo sono costosi per i singoli cittadini e non sempre efficaci.

In definitiva, potrebbero essere interessati dalla mediazione europea anche altri ambiti: la cittadinanza (nel 2013 si è celebrato l'anno della Cittadinanza UE), le carceri, la sanità, l'ambiente, l'istruzione e la formazione, il lavoro, l'immigrazione ecc., anche se gli interventi in una prima fase dovessero limitarsi alla sola mediazione/raccomandazione.

### ***1.3 L'Istituto Europeo dell'Ombudsman (I.E.O.)***

The European Ombudsman Institute è un'associazione di diritto austriaco, domiciliata a Innsbruck, fondata nel 1988.

E' un'associazione senza scopo di lucro il cui scopo è affrontare con un approccio scientifico, attraverso attività di studio e ricerca, le questioni relative ai diritti umani, la protezione civile e l'istituzione del Difensore civico. L'E.O.I. promuove e diffonde la figura dell'Ombudsman, collabora con istituzioni analoghe a livello locale, nazionale o internazionale, sostiene le strutture del Difensore civico austriaco e di quelli stranieri dal punto di vista scientifico e coopera con l'Alto Commissario per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del consiglio d'Europa, il Mediatore Europeo e le altre

istituzioni internazionali che si occupano di tute e promozione dei diritti umani.

La peculiarità dell'E.O.I. è l'apertura ad un certo numero di membri individuali, aventi diritto di voto, definiti come "persone fisiche con meriti particolari riguardo al concetto di ombudsman o a coloro che intendono supportare le finalità dell'Associazione attraverso il loro contributo attivo, specialmente nel campo della ricerca scientifica e della propagazione e promozione del concetto di Ombudsman". Quasi tutti i Difensori civici europei sono membri dell'associazione, insieme a professori e altri soggetti privati.

Oggi l'E.O.I. ha 89 membri di cui 49 istituzionali e 40 singoli membri, 12 dei quali sono professori universitari.

A differenza dell'I.O.I., l'E.O.I. ammette anche Difensori "settoriali" come ad esempio quella per la tutela dei diritti dei malati del Tirolo.

#### **1.4 L'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.)**

L'International Ombudsman Institute (I.O.I.) è una associazione mondiale non a scopo di lucro nata nel 1978 che riunisce diverse istituzioni di mediatori/difensori/garanti di tutti i continenti. Ne fanno parte sia Difensori civici nazionali o locali, sia organizzazioni pubbliche per i diritti umani.

Per molti anni ospitato dall'Università di Alberta, in Canada, attualmente l'I.O.I. ha sede in Austria, a Vienna.

L'International Ombudsman Institute è organizzato in capitoli regionali in Africa, Asia, Oceania e Pacifico, Europa, Caraibi e America Latina, Nord America.

E' previsto un Consiglio di Amministrazione, composto dai rappresentanti delle sei sezioni territoriali, che coordina le attività dell'Istituto e nomina un Comitato esecutivo che lo coadiuva.

L'I.O.I. ha le seguenti finalità:

- promuovere ed approfondire il concetto e la figura dell'Ombudsman attraverso borse di studio ed altri incentivi economici;

- svolgere programmi tesi all'acquisizione e allo scambio di informazioni e di esperienze di lavoro;
- promuovere e sostenere programmi di formazione per Difensori civici;
- sostenere ed incoraggiare studi e ricerche nel campo della tutela dei diritti;
- organizzare incontri internazionali per lo studio di tematiche sulla difesa civica.

Sono previste quattro categorie di soci: membri votanti (ombudsman del settore pubblico con diritto di voto); membri associati (Difensori civici di settore senza diritto di voto); membri onorari a vita (soggetti nominati dal Consiglio di Amministrazione) e membri individuali (soggetti privati che si interessano di difesa civica).

L'Istituto aiuta i Paesi meno organizzati ad istituire il Difensore civico e a dare il necessario supporto per affermare la difesa civica laddove mancano precedenti ed esperienze.

L'I.O.I. diffonde le proprie pubblicazioni ed organizza, ogni quattro anni, il Congresso Internazionale degli Ombudsman.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici mi ha incaricato di mantenere i contatti con l' I.O.I. e di partecipare, quale rappresentante dell' Italia sia al IX Congresso Mondiale dell' I.O.I. tenutosi a Stoccolma dall'8 al 12 giugno 2009 sia all' Assemblea Generale dell'I.O.I. svoltosi a Barcellona dal 5 al 7 ottobre 2010 su iniziativa del Difensore Civico della Catalogna e Presidente della Sezione Europea dell' I.O.I., Rafael Ribò.

Su incarico di quest' ultimo ho relazionato sul fenomeno migratorio dei lavoratori stagionali in Basilicata.

## **2. Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici**

Lo scrivente ha partecipato con assiduità alle riunioni del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici e regionali e delle Province autonome che ha confermato, anche per il 2013, la delega al Difensore Civico della Basilicata ai rapporti con i Difensori Civici locali dell'Italia meridionale e insulare.

Il Coordinamento Nazionale, ritenendo di dover attribuire particolare rilievo al rafforzamento della difesa civica sul territorio, depauperata in seguito alla soppressione del Difensore Civico comunale, disposta dalla legge finanziaria dello Stato per il 2010, ha intrapreso contatti con l'Associazione Nazionale Comuni d'Italia (A.N.C.I.) e con l'Unione delle province d'Italia (U.P.I.) al fine di promuovere l'applicazione della norma ivi contenuta in forza della quale i Comuni possono assegnare le funzioni, previo convenzionamento, al Difensore Civico della rispettiva provincia, che in tal caso assume la denominazione di Difensore Civico territoriale. Alle iniziative intraprese è seguita la sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra l'U.P.I. e il Coordinamento stesso, avente ad oggetto le linee guida per l'organizzazione della difesa civica locale, finalizzato a coordinare le strutture esistenti e a favorire l'istituzione del Difensore Civico territoriale nelle province.

### CARTA DI ANCONA

Il Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome, riunitosi ad Ancona il 18 dicembre 2013 in occasione della Presentazione della Legge sull'Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini - Ombudsman regionale

- Richiamati i documenti internazionali sulle Istituzioni Nazionali per la Tutela e la Promozione dei Diritti Umani e sul Difensore civico delle Nazioni Unite, del Consiglio D'Europa e degli altri Organismi regionali, con particolare riferimento ai Principi di Parigi di cui alla risoluzione 48/134 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e alle Risoluzioni Risoluzione 327/2011 e alla Raccomandazione 309/2011 del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio D'Europa, nonché la Risoluzione 1959 (2013) dell'Assemblea Parlamentare del Consiglio D'Europa;
- Sottolineando come in questi documenti si raccomandi di istituire il Difensore civico con mandato generale su tutte le problematiche nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e gestori dei pubblici servizi e che si raccomandi di garantire al Difensore civico non solo l'autonomia e l'indipendenza formale, ma anche l'autonomia e l'indipendenza funzionale dotandolo di strutture, mezzi, personale adeguati a svolgere il proprio compito in esclusiva libertà di competenza.
- Evidenziando come molti stati abbiano affidato al Difensore civico mandato generale di tutela nei confronti di tutte le pubbliche amministrazione, individuandolo anche come organismo di garanzia per l'attuazione del Protocollo Opzionale per la Prevenzione della Tortura (OPCAT)
- Ricordando che la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea sancisce fra l'altro il diritto alla buona Amministrazione
- Ricordando con rammarico che l'Italia è l'unico stato fondatore dell'Unione Europea e del Consiglio D'Europa privo di un compiuto sistema di difesa civica a livello nazionale e che la presenza del Difensore civico è considerata parametro di democraticità delle istituzioni di un paese e come tale condizione posta dal Consiglio D'Europa e dall'Unione Europea per ammettere nuovi stati a far parte dell'Unione o del Consiglio D'Europa

- Osservando con preoccupazione che mentre la difesa civica non ha prospettive a livello nazionale si assiste al proliferare di figure di garanzia di settore a livello nazionale, ove esiste già un Garante Nazionale dei Minori, un Garante del Contribuente e si profila l'approvazione di un Garante dei Detenuti, per tacere di altre figure con ruolo di Autorità indipendente cui sono affidati compiti di garanzia e di regolamentazione, con confusione per i cittadini e con aumento dei costi di gestione considerato che ciascuna figura non solo ha costi diretti, ma anche un proprio staff ed un proprio apparato.
- Richiamata la risoluzione 1959 (2013), che al punto 4.3 raccomanda espressamente di evitare il proliferare degli istituti di garanzia, evidenziando come ciò confonda i cittadini sui mezzi di tutela attivabili e considerando che l'accentramento degli istituti di garanzia può consentire un migliore utilizzo delle risorse in tempi di crisi.
- Osservando con preoccupazione come mentre si assiste al proliferare degli organismi di garanzia in tempo di crisi economica, d'altro canto si interviene motivandolo sulla base dell'esigenza di adattarsi alla spending review a tagliare le risorse alla difesa civica regionale laddove esistente

#### **Esprime soddisfazione**

- Per la scelta della Regione Marche di avere previsto in un'unica figura di garanzia la tutela dei cittadini nei confronti della pubblica Amministrazione e dei gestori di servizi pubblici, dei detenuti e dei minori, e per quelle regioni che intendono adoperarsi in tal senso.

#### **Raccomanda**

- Al Parlamento Nazionale di adeguarsi alle risoluzioni sopra richiamate istituendo un sistema di difesa civica a livello nazionale e su tutto il territorio regionale, valutando se conferire al Difensore civico nazionale mandato generale come sancito dai documenti internazionali sopra evidenziati e di prevedere livelli uniformi di tutela su tutto il territorio nazionale, attraverso l'individuazione di livelli essenziali per la difesa civica in ottemperanza alle garanzie riconosciute dall'istituto a livello internazionale.
- Al Parlamento Nazionale di prevedere livelli essenziali per l'esercizio dei diritti di cittadinanza ed in particolare per quelli

procedimentali, affidando alla difesa civica il compito di monitorarne l'applicazione.

- Alle Regioni di prevedere il Difensore civico ove non costituito e di riflettere sull'adeguamento dei propri ordinamenti all'esigenza sancita dall'Assemblea Parlamentare del Consiglio D'Europa.
- Alle Regioni di prevedere normative ed una gestione delle proprie risorse che garantisca il rispetto dei criteri di autonomia e di indipendenza anche funzionale, amministrativa e contabile del Difensore civico, in conformità con quanto sancito dai documenti internazionali in merito.

**DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE  
AUTONOME**

**Enrico Formento Dojot**

Via Festaz 52 ad Aosta

Tel. 0165.238868/262214

Mail: [difensore.civico@consiglio.regione.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vda.it)

**Antonio Caputo**

Via Dellala, 8

10121 Torino

Tel. 011-5757 387 Fax 011- 5757 386

[difensore.civico@cr.piemonte.it](mailto:difensore.civico@cr.piemonte.it)

**Donato Giordano**

Via Fabio Filzi, 22 - 20124 – Milano

**telefono:** 02.67.48.24.65/67 **fax:** 02.67.48.24.87

**e-mail:** [info@difensorecivico.lombardia.it](mailto:info@difensorecivico.lombardia.it)

**Roberto Pellegrini**

Via Brenta Vecchia, 8 - 30171 Mestre (VE)

Tel. 041 2383400-01 Fax 041 5042372 numero verde 800 294000

Email: [dc.segreteria@consiglioveneto.it](mailto:dc.segreteria@consiglioveneto.it)

**Lucia Franchini**

Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze

tel. 055 2387800 Fax 055 210230

e-mail [difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)

**Gianluca Gardini**

Viale Aldo Moro n. 44

40127 Bologna Tel.: 051 527.6382 Fax: 051 527.6383

[difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)

**Italo Tanoni**

Piazza Cavour 23 - 60121 Ancona

Tel. 071.2298483 fax: 071.2298264

e-mail: [ombudsman@regione.marche.it](mailto:ombudsman@regione.marche.it)

**Nicola Sisti**

via M. Iacobucci, 4 – L’Aquila  
Tel. 0862.644762 - Fax 0862.23194  
e-mail: [info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)

**Felice Maria Filocamo**

Via Giorgione, 18 00147 Roma  
Tel. 06 65932014 Fax 06 65932015  
E-mail: [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)

**Francesco Lalla**

Via delle Brigate Partigiane, 2 – Genova  
Tel. 010565384 Fax: 010540877  
e- mail [difensore.civico@regione.liguria.it](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)

**Francesco Bianco**

Centro Direzionale Isola F8 - Napoli  
Tel. 081 7783111 Fax: 081 7783837

**Burgi Volgger**

Via Cavour 23 - **39100** Bolzano  
Tel. 0471 301155 Fax 0471 981229  
e-mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)

**Daniela Longo**

Galleria Garbari, 9  
Tel. 0461 2130201 Fax: 0461 213206  
38122 TRENTO

### **3. L' Istituto Italiano dell' Ombudsman (I.I.O.)**

Il 21 giugno 2010, con un Protocollo d'intesa tra il Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova e il Coordinamento nazionale dei Difensori civici, ha avuto ufficialmente avvio l'attività dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman, che promuoverà studi ed iniziative sulla difesa civica e i diritti umani, anche in collaborazione con istituzioni nazionali, europee ed internazionali che si occupano dei medesimi temi.

L'Istituto ha sede presso il Centro dipartimentale sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova, che svolge già da anni un'intensa attività in questo campo.

L'attività dell'Istituto sarà indirizzata da un Comitato scientifico costituito da autorevoli personalità nel campo della difesa civica e della ricerca universitaria, i cui componenti verranno individuati nelle prossime settimane dai soggetti promotori.

L'Istituto consentirà di incrementare la conoscenza e l'efficacia dell'attività delle Autorità di garanzia nel nostro paese, che è l'unico paese europeo a non poter contare su un sistema nazionale di tutela non giurisdizionale dei diritti umani (Difensore civico nazionale e/o Commissione nazionale per i diritti umani).

Nella seduta del 15 novembre 2010 il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici ha designato Catello Aprea, Difensore civico della Basilicata, membro del Comitato Scientifico delle I.I.O.

### **4. La Commissione Mista Conciliativa presso l'ASP**

L' Azienda Sanitaria Locale di Potenza, con deliberazione n. 1357 del 31.12.2010, ha nominato il Difensore civico regionale Presidente della Commissione Mista Conciliativa che opera con lo scopo preminente di raggiungere la composizione del contenzioso, mirando a reintegrare il cittadino/utente nei propri diritti.

La Commissione ha, in particolare il compito di riesaminare i casi oggetto di reclamo o segnalazione qualora l' utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Sanitario o

Amministrativo e di esaminare i casi in cui l' URP, con adeguata motivazione, ha ritenuto di non essere in grado di proporre alcuna risposta all' interessato.

La C.M.C., che ha sede presso la struttura centrale dell' Azienda sanitaria Locale di Potenza, è composta da 5 membri:

- il Presidente nella figura del Difensore civico della Regione Basilicata o suo delegato;
- un rappresentante delle associazioni di volontariato e di tutela operanti nel territorio dell'ASL n. 3 ed iscritte all'Albo Regionale;
- un rappresentante di Cittadinanzattiva-T.D.M.;
- un rappresentante della Regione Basilicata;
- un rappresentante dell'ASL da individuare fra il personale dipendente non facente parte dell'U.R.P. e sue articolazioni.

Le funzioni di segretario sono svolte dal Responsabile U.R.P. o un suo delegato appartenente all' Ufficio dell' ambito territoriale di competenza.

La C.M.C. è nominata dal Direttore Generale dell' Azienda Sanitaria e dura in carica 3 anni.

La Commissione delibera validamente con la presenza della maggioranza dei componenti e purchè sia presente il Presidente. Essa può anche avanzare proposte sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture e servizi sanitari. La C.M.C. decide di norma entro 40 giorni dalla data di arrivo della richiesta.

La decisione della Commissione viene comunicata al Direttore Generale e se fatta propria viene comunicata dal medesimo ai soggetti interessati.

Se il Direttore Generale non condivide la decisione della Commissione ne chiede il riesame, indicando i motivi del suo dissenso; la Commissione riesamina e decide definitivamente sul caso, anche alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale. Il Direttore Generale comunica la decisione della CMC a tutti i soggetti interessati.

**NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ART. 97 Costituzione della Repubblica Italiana
- ARTICOLI 41 e 43 Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea
- RISOLUZIONE 48/134 del 20/12/1993 Assemblea Generale delle Nazioni Unite
- RACCOMANDAZIONE 61 (1999) Consiglio d'Europa
- RISOLUZIONE 80 (1999) Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa
- DOCUMENTO della III Commissione del Congresso delle Regioni Roma 16 Maggio 2003
- CONCLUSIONI prima tavola rotonda dei Difensori Civici Regionali Europei Barcellona 2-3 luglio 2004
- RISOLUZIONE del Congresso dei poteri locali e regionali – Strasburgo, 12 ottobre 2004
- CARTA INTERNAZIONALE del Difensore Civico Efficiente – EOI
- LEGGE 8 giugno 1990 n. 142 – art. 8 – “Ordinamento delle Autonomie Locali”, come modificato dall’art. 11 – D. Lgs. 267/2000;
- LEGGE 7 agosto 1990, n. 241- articoli 22, 23 e 25 – “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”, come modificata dalla legge 340/2000 – art. 15 e dalla legge n. 15/2005
- LEGGE 104/1992 art. 36, comma 2 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”
- D.P.C.M. 19/05/1995 - Titolo II, art. 8 – “Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”

- LEGGE 127/1997 Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo “ – art. 16 (modificato dall'art. 2 – Legge 191/1998); art. 17, comma 45 (novellato dall'art. 136 – D Lgsv. 267/2000)
- DECRETO LEGISLATIVO 18 agosto 2000 n. 267 “Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali”
- DECRETO LEGGE 35 del 14/03/2005 convertito con Legge 80/2005 – art. 3
- LEGGE REGIONALE 11/1986 “Istituzione dell' Ufficio del Difensore Civico”, modifica dalla L.R. 6/88 e L.R. 59/00, art. 6
- LEGGE REGIONALE 6/1991 – art. 23 – “Norme per la salvaguardia dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture del S.S.R. o con esso convenzionate”
- LEGGE REGIONALE 27/91 – art. 2, punto 6 – “Norme relative alla costituzione della Commissione Regionale per le Pari Opportunità fra uomo e donna”
- LEGGE REGIONALE 12/1992 – art. 8 – “Prime norme sullo snellimento e sulla trasparenza dell'attività amministrativa”
- LEGGE REGIONALE 21/1996 – art. 18 – “Interventi a sostegno dei lavoratori extracomunitari in Basilicata”
- LEGGE REGIONALE 16/2002 – art. 28 – “Disciplina generale degli interventi a favore dei lucani all'estero”
- LEGGE REGIONALE 14/02/2007 “Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza solidale”
- LEGGE REGIONALE 19 febbraio 2007 n. 5 “Nuova disciplina del Difensore Civico Regionale”
- LEGGE REGIONALE 27 giugno 2008, n. 11 – “Norme di riordino territoriale degli Enti Locali e delle funzioni intermedie”
- LEGGE REGIONALE 29 giugno 2009, n. 18- “Istituzione del Garante dell' Infanzia e dell' Adolescenza”

- LEGGE 23 dicembre 2009, n. 191- art. 2 comma 186- (Legge finanziaria 2010)
- D.L. 25 gennaio 2010, n. 2, recante: “Interventi urgenti concernenti enti locali e regioni” e Legge di conversione 26 marzo 2010, n. 42

### **Proposte di legge-quadro**

- CAMERA dei Deputati n. 1879 P.d.L. Spini, Migliori ed altri “Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore Civico nazionale”.
- CAMERA dei Deputati.P.d.L. n. 1382 On. Migliori e Gozi: “Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore Civico nazionale”.



