

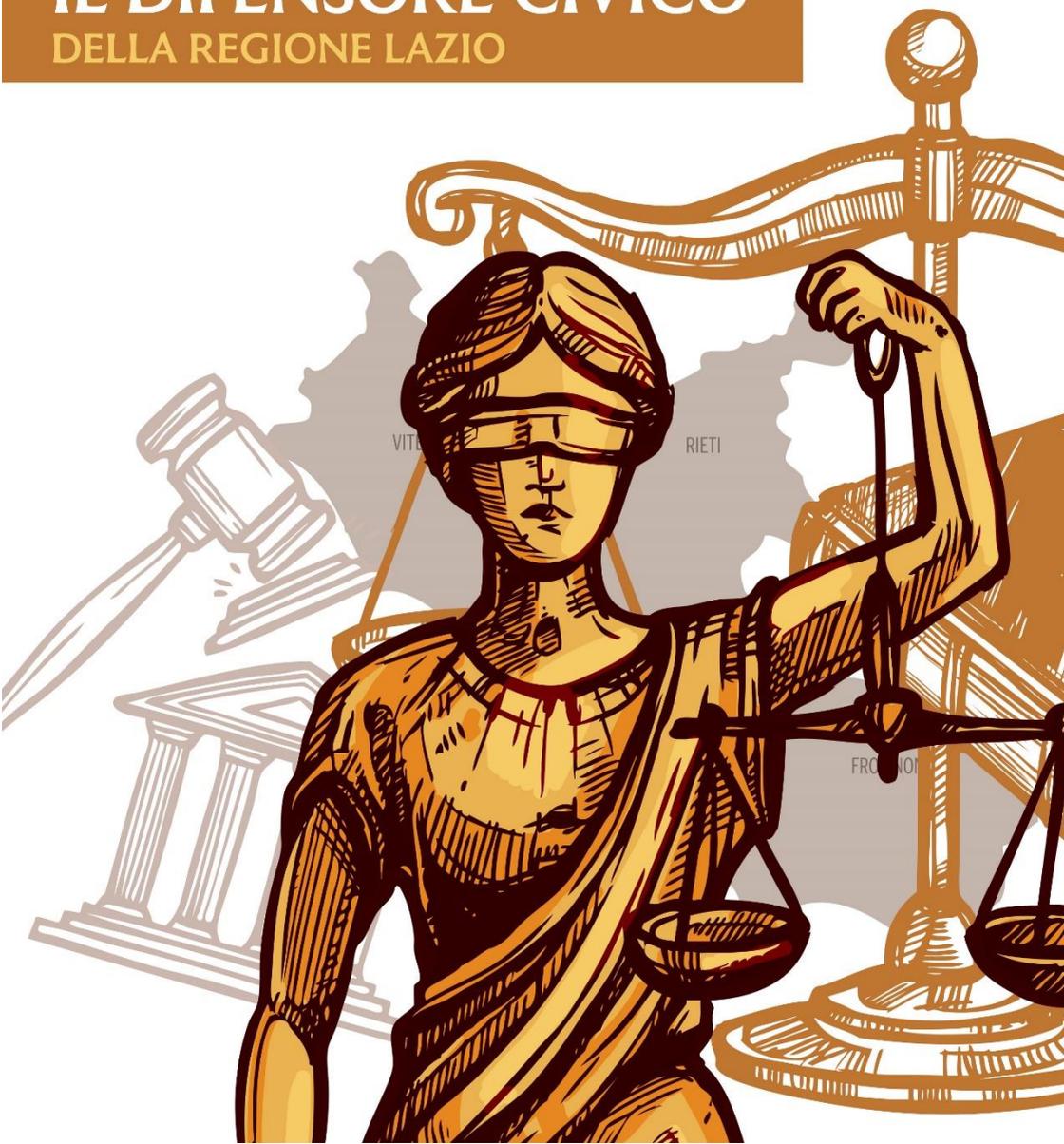


CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO



**DIFENSORE
CIVICO** della
REGIONE LAZIO

IL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LAZIO



Consiglio Regionale del Lazio

Struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al

Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico

Via della Pisana 1301- 00163 Roma

Tel. 06 65932014

Fax: 06 65932015

Numero Verde 800 866 155

E-mail: difensore.civico@regione.lazio.it;

PEC: difensorecivico@cert.consreglazio.it



@difensorecivicolazio



@difensorecivicolazio



@DifensoreL

www.difensorecivico.regione.lazio.it

Il Difensore Civico della Regione Lazio: Dott. Marino Fardelli

Dirigente: Dott. Roberto Rizzi

Staff della struttura: Fulvio Albanese, Rita Alfarano, Martino Bonventre, Carmelo Ciaramitaro, Emanuela De Angelis, Angelo De Paolis, Luca Lepori, Maria Luigia Pellicciari.

Ha lavorato al presente progetto: Alessandro Andreani



Marco Vincenzi

Presidente del Consiglio regionale del Lazio

Il Difensore Civico rappresenta un anello di congiunzione fondamentale tra Pubblica Amministrazione e cittadini. Era il 1980 quando il Consiglio regionale del Lazio istituì l'Ufficio del Difensore civico regionale. Sono passati più di 40 anni, e la sua creazione ha contribuito allo sviluppo di quei principi di trasparenza e buon andamento della Pubblica Amministrazione, garantiti dalla nostra Costituzione.

In occasione di questo anniversario è importante l'aggiornamento e la revisione del tascabile dedicato al Difensore civico regionale. Tramite questo strumento i cittadini, il personale della p.a. e tutti gli interessati, potranno essere aggiornati sui compiti e sulle attività dell'Ufficio. Un contributo fondamentale per il dialogo con tutti gli attori della nostra società.

Il buon andamento e l'imparzialità della Pubblica Amministrazione sono garantiti anche dalle tempistiche dell'azione amministrativa. Il compito del Difensore civico è indispensabile per il rispetto di questi diritti. In caso di ritardi, inadempienze, discriminazioni o abusi, il suo ruolo diventa una vera e propria garanzia per il rispetto dei principi costituzionalmente garantiti.

Essere vicini ai cittadini vuol dire dare certezze, vuol dire sapere a chi rivolgersi, vuol dire creare un vero rapporto tra forze operanti nella società, continuare a lavorare per rendere davvero la Pubblica Amministrazione una "casa di vetro", andando incontro alle esigenze di tutti.

Riconoscere il lavoro e gli sforzi di chi ha ricoperto la carica di Difensore civico nella nostra Regione è fondamentale. Enfatizzare la sua azione e affidarsi alla sua esperienza e alla sua capacità d'azione è la base per creare un rapporto proficuo tra gli interessi in campo. L'obiettivo è sempre lo stesso: lavorare per un'amministrazione regionale sempre più vicina alle esigenze e alle evoluzioni della società.

**Marino Fardelli***Difensore Civico della Regione Lazio*

Nel febbraio 1980 l'Assemblea legislativa del Lazio ha istituito l'Ufficio del Difensore civico regionale.

Per sottolineare questo importante anniversario, l'opuscolo vuole rappresentare un'occasione per mettere in luce i profili qualificanti di una esperienza che è considerata un riferimento nel panorama istituzionale della Regione Lazio e del Consiglio regionale del Lazio.

Lungo questi anni il ruolo del Difensore civico, intermediario tra Pubblica Amministrazione e cittadino per tutelarne i diritti in caso di ritardi, omissioni, discriminazioni o abusi, ha assunto un'importanza sempre maggiore. Ma ancora questo istituto, gratuito per il cittadino, non è conosciuto.

La difesa civica non può essere compresa nella sua realtà e nelle sue potenzialità se non si analizza la sua ambientazione, i limiti di legge e gli sviluppi futuri.

Quanto è percepita vicina la difesa civica nella Regione Lazio? Chi ha mai saputo che vi fosse il Difensore civico nella Regione Lazio? Chi si rivolge al Difensore Civico?

Spesso si rivolge al Difensore civico chi si attende che venga risolta una controversia amministrativa che determinati uffici amministrativi non risolvono.

L'Ufficio del Difensore civico rappresenta così il soggetto istituzionale privilegiato per ascoltare e captare i bisogni della popolazione e svolgere un'azione di salvaguardia e di promozione della dignità delle persone.

Ecco così che il Difensore civico, non svolgendo un ruolo di commissariamento della Politica, né tantomeno ha la funzione di commissionare la burocrazia, aiuta il cittadino, creando idealmente quel ponte verso l'Amministrazione di riferimento per ottenere una risposta che lo soddisfi e lo aiuti a risolvere il problema.

I Un passo indietro

A volte basta un attimo: che una pratica importante subisca uno stop imprevisto, che un funzionario altero e sbrigativo risponda in maniera generica ed evasiva. E si fa largo la sgradevole sensazione di subire torti dalla Pubblica Amministrazione o – più semplicemente – di trovarsi di fronte a una burocrazia ostile, kafkiana, dagli iter tortuosi e poco trasparenti.

La maggior parte delle persone – oggi – sembra meno disposta di un tempo a farsi scoraggiare e a rinunciare ai propri diritti. E si aspetta che la Pubblica Amministrazione diventi di giorno in giorno più “amichevole”.

Il Difensore civico – o *Ombudsman* – è uno strumento, fortemente voluto dalla Pubblica Amministrazione, per aiutare i cittadini a superare i ritardi, le inefficienze e le difficoltà burocratiche che possono incontrare sul proprio cammino.

Il suo ruolo di Garante dei diritti e degli interessi della comunità ha origini lontane, che si possono far risalire a oltre due secoli fa. A quando – nel 1809 – la Svezia prevede nella propria Costituzione la figura dell’*Ombudsman*, ovvero del Difensore civico.

La normativa svedese mutuò il termine *Ombudsman* dalla parola medievale *Umboosmaor*, che significa “uno che ha il potere di agire a favore di un altro”, “uomo tramite”, “mediatore”.

All’*Ombudsman* era attribuita, all’inizio, la funzione di controllo dell’operato del Governo per soddisfare l’esigenza di garantire l’equilibrio tra i poteri dello Stato. Con l’affermarsi del principio della responsabilità politica del Governo verso il Parlamento ha gradualmente assunto quella di tutela degli amministrati.

Nel passaggio dallo Stato liberale allo Stato sociale, con il moltiplicarsi delle funzioni statali e l’emergere della dimensione della cittadinanza, il Difensore civico ha sempre più sviluppato la propria funzione di tutela del rapporto tra Amministrazione e amministrati.

Con l'avvento dello Stato sociale, infatti, la Pubblica Amministrazione non è più esclusivamente impegnata nei settori fondamentali della "cosa pubblica" – la Giustizia, la Sicurezza e la Difesa – ma, attraverso l'esercizio di funzioni, interviene anche in ambiti quali la salute, la casa, la scuola, il lavoro, la tutela del territorio, l'assistenza e i trasporti, erogando i servizi necessari ai bisogni delle persone. Un'evoluzione che ha comportato una sempre più intensa relazione tra il cittadino e le Amministrazioni e ha coinvolto ogni aspetto della vita della persona e i suoi rapporti con la comunità.

La difesa civica si è affermata, pertanto, come strumento fondamentale innanzitutto per la conoscenza dei diritti e – soprattutto – per garantirne l'esercizio e l'esigibilità, mettendo le Amministrazioni nella condizione di "essere al servizio" del cittadino, con trasparenza e imparzialità. Trasparenza e imparzialità che costituiscono l'essenza della "buona amministrazione" e della funzione della difesa civica moderna.

In questo senso, l'azione del Difensore civico che "traghetta" l'attività amministrativa verso le persone e "umanizza" il rapporto delle Amministrazioni con i cittadini, si declina innanzitutto nella tutela dei diritti dei cittadini in caso di ritardi, omissioni, abusi, discriminazioni, disservizi o disfunzioni in capo ai pubblici uffici. Attraverso attività di indagine, suggerimenti e sollecitazioni il Difensore civico si impegna, così, a sollecitare quei comportamenti virtuosi che, se adottati, sono in grado di soddisfare interessi e bisogni dei cittadini.

II Il Difensore civico regionale

Il Difensore civico della Regione Lazio è stato istituito nel 1980, con legge del Consiglio regionale¹ per tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

La sua attività si coordina e si integra con quella di istituzioni analoghe che operano in ambito regionale, nazionale ed europeo, come il Mediatore europeo, il Garante per la protezione dei dati personali, il Garante del contribuente, il Garante del Servizio Idrico Integrato, il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Difensore civico per il digitale.

Nomina e durata in carica



Il Difensore civico viene nominato con decreto del presidente del Consiglio regionale del Lazio su designazione del Consiglio regionale a scrutinio segreto. La votazione per la sua nomina richiede la maggioranza qualificata di due terzi dei consiglieri regionali: un mezzo per garantire e tutelare le

caratteristiche di terzietà, indipendenza e imparzialità con le quali è chiamato a esercitare le proprie funzioni. Il suo mandato dura cinque anni. L'attuale Difensore civico della Regione Lazio è il **Dott. Marino Fardelli** eletto dal Consiglio regionale nella seduta del 4 Agosto 2021².

¹ Legge regionale n. 17 del 28 febbraio 1980, "Istituzione dell'ufficio del Difensore Civico"

² Deliberazione n.11 del Consiglio regionale del Lazio del 04 agosto 2021

Aree di intervento

Dal servizio sanitario al trattamento pensionistico, dalla tutela dell'ambiente al governo del territorio, dall'edilizia pubblica residenziale ai servizi sociali, dai servizi pubblici alla scuola, sono molti e variegati gli ambiti in cui il Difensore civico può tutelare il cittadino affinché possa ottenere dalla Pubblica Amministrazione quanto gli spetta di diritto. La sua competenza prevede la possibilità d'intervento nei confronti dell'Amministrazione regionale, delle Aziende sanitarie locali, degli enti locali destinatari di deleghe o sub deleghe da parte della Regione, dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali e degli enti locali³, nonché delle Amministrazioni periferiche dello Stato⁴.

Al Difensore civico è inoltre attribuita la funzione di riesame delle determinazioni di rifiuto, accesso parziale o differimento, in materia di accesso documentale⁵, di accesso civico generalizzato⁶ e di accesso ambientale⁷. Tale attività si realizza nei confronti degli atti amministrativi adottati da amministrazioni comunali provinciali e regionali, ad eccezione delle amministrazioni della Città Metropolitana di Roma, per le quali la competenza è del Difensore civico della predetta amministrazione.

³ Legge regionale 17/1980, "Istituzione dell'ufficio del Difensore civico".

⁴ Legge 127/1997, "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo", articolo 16.

⁵ Legge 241/1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", articolo 25, comma 4.

⁶ Decreto legislativo 33/2013, "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni", articolo 5.

⁷ Decreto legislativo 195/2005, "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale".

In entrambi i casi il cittadino ha la possibilità di proporre ricorso giurisdizionale al Tribunale amministrativo regionale (Tar) competente entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione dell'esito sfavorevole dell'istanza presentata al Difensore civico.

Il Difensore civico interviene, inoltre, in caso di mancato adempimento degli obblighi di pubblicazione (accesso civico) da parte della Regione e degli Enti Locali della Regione Lazio.

Sede, modalità d'intervento e contatti

Il Difensore civico regionale è istituito presso l'Assemblea legislativa del Lazio e il suo ufficio ha sede a Roma presso il Consiglio regionale del Lazio in Via della Pisana 1301. Per svolgere al meglio le proprie funzioni si avvale di personale del Consiglio regionale

Può intervenire – su istanza di cittadini singoli o associati, – nei casi di “cattiva amministrazione” quali ritardi, omissioni, abusi, disfunzioni e disservizi degli uffici della Regione Lazio o di enti regionali, di strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche o convenzionate e Amministrazioni periferiche dello Stato con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

Il suo intervento mira, innanzitutto, a risolvere i problemi attraverso soluzioni “amichevoli”, frutto di azioni spontanee dei pubblici uffici per rimediare alla “cattiva amministrazione” all'insegna del diritto e dell'imparzialità. Quando ciò non fosse possibile, il Difensore civico può sollecitare la risoluzione del caso e suggerire eventuali rimedi e – a tal fine – può richiedere documenti e chiedere informazioni.



Il Difensore civico non può intervenire quando le segnalazioni abbiano per oggetto vicende per cui il cittadino possa interpellare esclusivamente l'autorità giudiziaria (controversie tra privati, richieste di risarcimento danni, contravvenzioni stradali, procedimenti di volontaria giurisdizione, gratuito patrocinio). Non può intervenire per consulenze legali, per accertamenti tecnici, verifiche contabili, annullamento, revoca ed emanazione di atti amministrativi, oppure per questioni che riguardino la giustizia, la sicurezza e l'ordine pubblico.

I cittadini che intendano richiederne l'intervento possono (non è obbligatorio) compilare il modulo disponibile nella sezione del sito www.difensorecivico.regione.lazio.it e inviarlo tramite posta elettronica, ordinaria o certificata, agli indirizzi mail difensore.civico@regione.lazio.it e PEC difensorecivico@cert.consreglazio.it o tramite servizio postale al Consiglio Regionale del Lazio all'attenzione del "Difensore civico regionale" Via della Pisana 1301 - 00163 Roma.



Per richieste di informazioni, è attivo



Dal lunedì al venerdì
dalle ore 8:30 alle ore 13:00

La relazione annuale



Ogni anno, entro il 31 marzo, il Difensore civico invia al Consiglio regionale del Lazio una relazione⁸ sugli accertamenti espletati, sui risultati di essi e sui rimedi organizzativi e normativi di cui intenda segnalare la necessità.

La relazione inoltre viene inviata ai presidenti del Senato e della Camera e agli organi di controllo

sull'attività amministrativa regionale e sull'attività amministrativa degli Enti locali.

In casi di particolare importanza e meritevoli di urgenti considerazioni – infine – il Difensore civico può inviare, in ogni momento, al Consiglio e al Presidente della Giunta regionale relazioni straordinarie su specifiche questioni.

⁸ Per consultare la relazione annuale www.difensorecivico.regione.lazio.it

III Per una Pubblica Amministrazione più trasparente



Tra le numerose funzioni attribuite al Difensore civico, quella che sembra caratterizzarlo più marcatamente è il suo essere punto di riferimento per tutelare i diritti dei cittadini nel caso in cui venga loro negato dalla Pubblica Amministrazione l'accesso documentale⁹, l'accesso civico generalizzato¹⁰ e l'accesso

ambientale¹¹. Qualora riceva dalla Pubblica Amministrazione un diniego, un accesso parziale, o una mancata risposta a una richiesta di accesso documentale, civico generalizzato o ambientale, il cittadino può seguire essenzialmente due opzioni.

La prima, detta “giurisdizionale” o “giudiziale”, consiste nel presentare ricorso al Tribunale amministrativo regionale (Tar) ed eventualmente al Consiglio di Stato, sapendo già in partenza di dover sostenere costi non indifferenti.

⁹ Legge 241/1990, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”, articolo 25, comma 4.

¹⁰ Decreto legislativo 33/2013, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni”, articolo 5, comma 2.

¹¹ Decreto legislativo 195/2005, “Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale”.

La seconda, detta “giustiziale” o “stragiudiziale”, consiste invece nel presentare una richiesta di riesame al Difensore civico.

Riscontrata l’illegittimità di un diniego o di una mancata risposta, il Difensore civico apre una procedura per chiedere alla Pubblica Amministrazione interessata di riesaminarne la fondatezza. In tal modo l’Amministrazione interpellata viene a trovarsi di fronte a un’alternativa: confermare e motivare il diniego entro 30 giorni o consentire l’accesso, rendendo in tal modo concretamente esigibile l’obbligo di trasparenza nell’azione amministrativa dovuto ai cittadini.

IV Il Mediatore europeo e la Rete Ue dei Difensori civici



Mediatore
europeo

Accanto ai Difensori civici regionali e dei singoli Stati – ove previsti – esiste il Difensore civico dell’Unione europea, il cosiddetto Mediatore europeo. La sua istituzione venne proposta nel 1979 dal

Parlamento europeo e introdotta nel 1992 con il Trattato di Maastricht¹².1 Eletto dal Parlamento europeo, rimane in carica per l’intera legislatura (cinque anni) e il suo incarico è rinnovabile.

Ha il compito di garantire la protezione dei diritti dei cittadini contro i casi di “cattiva amministrazione” da parte delle istituzioni e degli organi comunitari, fatta eccezione per la Corte di Giustizia delle Comunità europee e il Tribunale di primo grado nell’esercizio delle loro funzioni giurisdizionali.

Ogni cittadino di uno Stato dell’Ue o lì residente può sporgere una denuncia al Mediatore europeo. Lo stesso possono fare imprese, associazioni e altri organismi che abbiano la propria sede ufficiale nell’Unione. Il reclamo può anche essere presentato tramite il Difensore civico regionale. L’importante è che sia già stata tentata una risoluzione del problema con l’organismo dell’Ue interessato, non siano trascorsi più di due anni dai fatti e non siano in corso azioni legali.

Il Mediatore europeo può offrire aiuto in caso di trattamenti iniqui da parte di organismi Ue, problemi relativi ad appalti e contratti con l’Ue, ritardi nei versamenti di fondi Ue, dinieghi per l’accesso a documenti, lungaggini nelle relazioni con organismi dell’Ue e attività di lobby sommerse o improprie. Non

¹² Così è universalmente conosciuto il Trattato sull’Unione europea, firmato a Maastricht (NL) il 7 febbraio 1992 ed entrato in vigore il 1° novembre 1993.

si occupa di casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali, o locali degli Stati membri.

Egli può dar seguito alla denuncia presso l'organismo Ue interessato, contribuire a trovare una soluzione equa al problema, formulare raccomandazioni all'indirizzo di organismi dell'Ue ed esaminarne documenti. Si può scrivere al Mediatore europeo in una delle 24 lingue ufficiali dell'Unione compilando il modulo di denuncia disponibile sul sito www.ombudsman.europa.eu/it/make-a-complaint



Ogni anno il Mediatore presenta una relazione al Parlamento europeo sui risultati delle proprie indagini.

La sede del suo ufficio di Strasburgo è in Avenue du Président Robert Schuman; quella del suo ufficio di Bruxelles in Rue Wiertz. Il sito Internet istituzionale è www.ombudsman.europa.eu/it/home

Per agevolare il collegamento tra il Mediatore europeo e i Difensori civici è stata istituita, nel 1996, la Rete europea dei Difensori civici. Uno strumento per garantire che chi denuncia possa ricevere il livello di assistenza adeguato.

La Rete coadiuva la condivisione di informazioni sul diritto dell'Unione europea e il suo impatto negli Stati membri e agevola la cooperazione tra i Difensori civici per salvaguardare i diritti dei cittadini dell'Unione e dei singoli individui ai sensi del diritto dell'Ue.

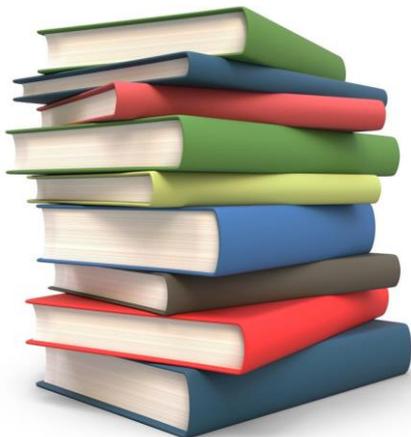
(nella foto: Marino Fardelli Difensore Civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome Italiane ed Emily O'Reilly la Mediatrice Europea)

V Appendice

Segnalazioni ricevute

Pur variando di anno in anno il numero di segnalazioni che giungono all'ufficio del Difensore civico, la loro distribuzione per materia rimane tendenzialmente stabile. L'area dei servizi alla persona è, senza dubbio, quella che riguarda il maggior numero di segnalazioni. Un'area che comprende i settori relativi alla sanità, all'assistenza e alla disabilità, l'"opposizione alle dimissioni" da strutture sociosanitarie o ospedaliere – in particolare per quanto riguarda anziani malati cronici non autosufficienti e persone con disabilità grave –, l'assistenza domiciliare, le prestazioni di servizi di medicina specialistica e di laboratorio. Rilievo significativo hanno anche le segnalazioni riguardanti l'area della partecipazione al procedimento amministrativo, in particolare il diritto di accesso documentale e civico generalizzato.

Non mancano – infine – segnalazioni riguardanti il territorio e l'ambiente e il rapporto con gli Enti locali e con altri enti pubblici.



Il Coordinamento dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane



L'Ufficio della difesa civica nel Lazio ha avviato rapporti in rete con i Difensori civici

italiani e nell'anno 2021 ha partecipato ai lavori del Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome, contribuendo in maniera fattiva nell'affrontare questioni di caratura regionale con ripercussioni nazionali come la questione legata all'identità digitale, all'innovazione digitale a servizio della Pubblica Amministrazione a beneficio di tutti i cittadini con particolare rilevanza per le persone fragili, disabili, anziani ricoverati nelle RSA e i detenuti.

Il Coordinamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano nasce nel 1994, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa Civica.

La sua finalità è:

- ✓ di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della Pubblica Amministrazione a ogni livello;
- ✓ di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali;
- ✓ di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Il Coordinamento della Conferenza nazionale ha Sede Istituzionale a Roma presso la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea Consigli regionali e delle Province autonome e Sede Operativa presso gli uffici del Difensore civico che di volta in volta ricopre l'incarico di Presidente del Coordinamento nazionale.

Attualmente il Presidente del Coordinamento nazionale è il Dott. Marino Fardelli, Difensore Civico del Lazio.



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO



**DIFENSORE
CIVICO** della
REGIONE LAZIO

IL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LAZIO

INDICE

I	UN PASSO INDIETRO.....	5
II	IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE.....	7
	NOMINA E DURATA IN CARICA.....	7
	AREE DI INTERVENTO.....	8
	SEDE, MODALITÀ D'INTERVENTO E CONTATTI.....	9
	LA RELAZIONE ANNUALE.....	11
III	PER UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PIÙ TRASPARENTE.....	12
IV	IL MEDIATORE EUROPEO E LA RETE UE DEI DIFENSORI CIVICI.....	14
V	APPENDICE.....	16
	SEGNALAZIONI RICEVUTE.....	16
	IL COORDINAMENTO DEI DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME ITALIANE.....	17