

ISTRUZIONI AD USO DI TUTTI I CITTADINI



**DIFENSORE CIVICO**  
**REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

# INDICE

- Chi è e cosa fa il Difensore Civico dell'Emilia Romagna \_\_\_ pag. 3
- Una difesa civica per tutti i cittadini \_\_\_\_\_ 4
- Chi può rivolgersi al Difensore Civico \_\_\_\_\_ 5
- In quali casi può essere consultato \_\_\_\_\_ 6
- Che poteri ha il Difensore Civico \_\_\_\_\_ 7
- Alcuni esempi \_\_\_\_\_ 8
- Il Difensore può fare proposte o avviare progetti \_\_\_\_\_ 10
- Un Difensore attento ai soggetti deboli \_\_\_\_\_ 11
- Come nasce il Difensore Civico \_\_\_\_\_ 12
- Come chiedere l'intervento del Difensore Civico \_\_\_\_\_ 14
- Numeri e orari \_\_\_\_\_ 15



## Testi

Daniele Lugli e  
Elena Buccoliero

## Grafica e Illustrazioni

Giulia Boari - arte e design

## Stampa

Centro Stampa Regionale



# CHI È E CHE COSA FA IL DIFENSORE CIVICO DELL'EMILIA ROMAGNA

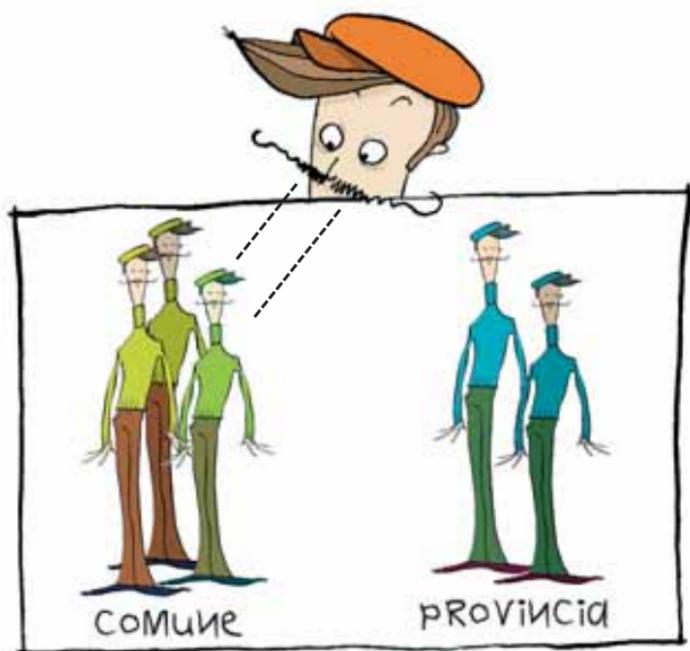


Il Difensore Civico è un **organo** della Regione nominato a maggioranza qualificata dalla Assemblée Legislativa Regionale. È **autonomo e indipendente**. **Tutela i diritti** dei cittadini ricevendo i loro esposti e **vigila** sul buon funzionamento della pubblica amministrazione e dei servizi pubblici.

Non è un giudice né un avvocato, ma un soggetto esterno alla pubblica amministrazione che ha la funzione di **prevenire, sanare o mediare** i conflitti fra amministrazione e cittadini.

## UNA DIFESA CIVICA PER TUTTI I CITTADINI

Perché la difesa civica sia disponibile per tutti i cittadini esistono anche **difensori comunali** e **provinciali**, di cui il Difensore Civico regionale segue il coordinamento. Un recente provvedimento legislativo ha previsto la **soppressione** dei difensori civici comunali.



## CHI PUÒ RIVOLGERSI AL DIFENSORE CIVICO



Al Difensore Civico può rivolgersi **gratuitamente**, **senza distinzioni di età o provenienza**, ogni persona che reputi non sia stato rispettato un suo diritto da parte della pubblica amministrazione o da un servizio pubblico operante nella regione.



## IN QUALI CASI PUÒ ESSERE CONSULTATO

Il Difensore Civico può intervenire in tutte le questioni che riguardano la **Regione**, le **Province**, i **Comuni**, **uffici dello stato** presenti nella regione, e i **servizi pubblici** quali: AUSL, ACER, ospedali, Consorzi di bonifica, trasporti pubblici, INPS, diritto allo studio, scuole, università, INPDAP, Camere di Commercio, ENEL, ANAS, Poste, INAIL, HERA, ENI, ACI... Sono **esclusi** alcuni campi individuati per legge: la giustizia, il lavoro, la sicurezza.



## CHE POTERI HA IL DIFENSORE CIVICO



Il Difensore non ha il potere di modificare un provvedimento ma può, autorevolmente, **suggerire** di **annullarlo** o di **cambiarlo**.

Opera in un'ottica di **conciliazione** e di **mediazione** per ristabilire il rapporto tra cittadini e potere pubblico.



## ALCUNI ESEMPI



Negli ultimi anni il Difensore è intervenuto per **accorciare tempi di risposta**, per ottenere **chiariamenti** sull'azione della Pubblica Amministrazione, per **suggerire** strade alternative nella risoluzione di casi, per aiutare a **sbrogliare** conflitti di competenze tra enti che bloccavano l'erogazione di un servizio, per assicurare l'**accesso agli atti** verso i quali il cittadino avesse un interesse diretto.

Erano situazioni che riguardavano: le procedure di pagamento del **bollo auto**, **contributi pensionistici**, **parcheggi per disabili**, **tasse universitarie**, inquinamento acustico, **assistenza sociale** e sanitaria, provvedimenti degli enti locali a **tutela dei minori**, condizioni sanitarie in carcere, diritti degli **animali**... eccetera.

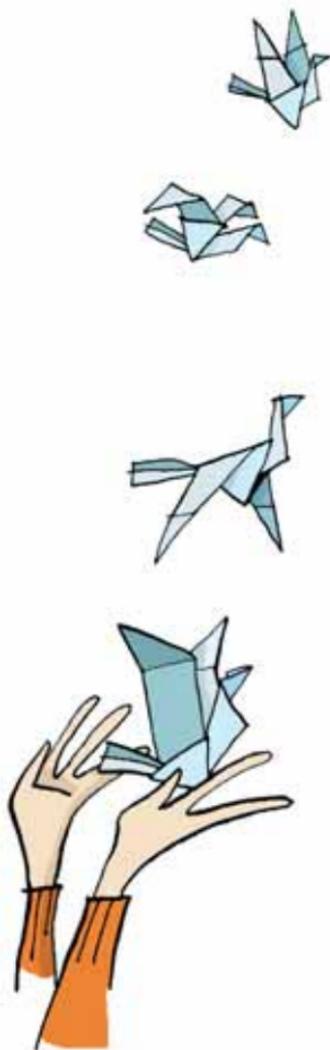




## IL DIFENSORE PUÒ FARE PROPOSTE O AVVIARE PROGETTI

Il Difensore Civico ha anche una funzione di indagine e di **proposta** per il **miglior funzionamento** della pubblica amministrazione e dei servizi.

Interviene nelle iniziative di **educazione alla cittadinanza** rivolte alla popolazione nel suo insieme, con particolare attenzione per i bambini e i ragazzi.



## UN DIFENSORE ATTENTO AI SOGGETTI DEBOLI

Il Difensore Civico dell'Emilia Romagna, in assenza di una nomina dei Garanti regionali per i **minori** e per i **detenuti** (previsti con leggi regionali rispettivamente nel 2005 e nel 2008), ritiene suo compito rivolgere una attenzione specifica ai diritti dei cittadini che, per **età** o **condizioni personali**, richiedono una particolare tutela.





OMBUDSMAN  
1809



MEDIATORE  
EUROPEO



## COME NASCE IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore Civico fu istituito per la prima volta in Svezia con la legge sulla forma di governo del 1809, assumendo la denominazione di **ombudsman**, che significa «rappresentante».

La Regione Emilia Romagna lo ha istituito nel 1984.

Attualmente **tutti** i paesi europei, **tranne l'Italia**, hanno un **Difensore Civico Nazionale**.

La nomina del Difensore Civico Nazionale è anche uno dei **requisiti** per l'ingresso nell'Unione Europea.

A Strasburgo esiste poi il **Mediatore Europeo**.

Tra i difensori esiste una rete di collegamento che permette di risolvere casi di interesse sovranazionale.



## COME CHIEDERE L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO

Presentando la propria  
situazione con una  
telefonata allo

**051.5276382**

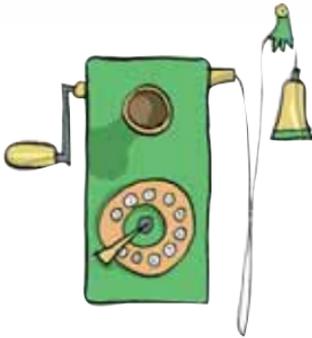


inviando una **e-mail** a  
**difensorecivico@regione.emilia-romagna.it**

oppure recandosi personalmente in **sede**  
(Viale Aldo Moro, 44 –  
Bologna) negli orari di  
ricevimento.



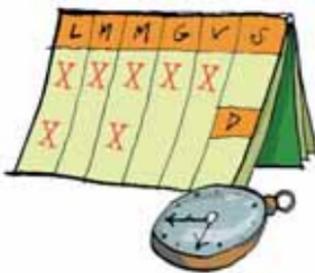
## NUMERO VERDE



**800 51.55.05**

disponibile  
solo da  
rete fissa

## ORARIO DI RICEVIMENTO



dal Lunedì al Venerdì  
**9.30 - 12.30**

Lunedì e Mercoledì  
**14.30 - 16.30**



Regione Emilia-Romagna

*Il Difensore Civico*



**DIFENSORE CIVICO  
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

Viale Aldo Moro, 44 - 40127 BOLOGNA

tel. 051.527.63.82

fax 051.527.63.83

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