

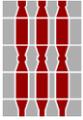
RELAZIONE ALL'ASSEMBLEA REGIONALE SULL'ATTIVITÀ 2019 DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

(art. 7, comma 1, Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 e s.m.i.)

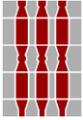
AVV. MARCELLO PECORARI



31 MARZO 2020



La credibilità e l'efficacia del Difensore Civico appartengono ad una cultura istituzionale che riconosce una dignità al cittadino e alla persona prima di ogni considerazione e valutazione sulla affinità religiosa, etnica, politica, sindacale, professionale o corporativa. E questa cultura, per far sì che la difesa civica sia efficace, deve essere riconosciuta e praticata da chi è investito di funzioni pubbliche, ma deve anche essere radicata nella consapevolezza dei cittadini



SOMMARIO

INTRODUZIONE DELL'AVV. MARCELLO PECORARI

PREMESSA

AMBITI DI INTERVENTO

MODALITA' DI ACCESSO AL DIFENSORE CIVICO

LA RETE DEI DIFENSORI CIVICI

LA STRUTTURA DI SUPPORTO

SITO WEB E COMUNICAZIONE

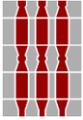
ALCUNI DATI E CASISTICA

COMMISSIONE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI

CONSIDERAZIONI FINALI



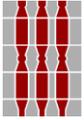
*Signor Presidente dell'Assemblea Legislativa,
Signora Presidente della Giunta regionale,
Assessori regionali,
Signore e Signori Consiglieri regionali.*

Il primo anno del mio mandato quale Difensore Civico regionale è appena trascorso e, quindi, mi accingo a presentare la prima relazione annuale sull'attività svolta nell'anno 2019.

Sono stato nominato dall'Assemblea Legislativa della Regione Umbria nella seduta del 19 febbraio 2019, ai sensi dell'articolo 83 dello Statuto Regionale e dell'articolo 10 della Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 (Nuova disciplina del Difensore Civico regionale). La stessa legge regionale stabilisce che il Difensore Civico rimanga in carica sei anni.

Precedentemente al suddetto incarico, ho svolto la funzione di Difensore Civico nel Comune di Città di Castello (Perugia) dal 27 novembre 2006 al 13 maggio 2011, nel Comune di San Giustino (Perugia) dal gennaio 2007 al 13 maggio 2011 e, quale Difensore Civico territoriale, nella Provincia di Perugia dal 3 maggio 2012 all'11 giugno 2014.

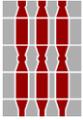
I suddetti incarichi hanno avuto termine a seguito dell'abolizione normativa delle figure dei Difensori Civici comunali e provinciali, per cui attualmente esiste solo la figura del Difensore Civico regionale.



La presente relazione costituisce il resoconto dell'attività svolta ai sensi dell'art. 7, comma 1 della Legge regionale 27 novembre 2007 e s.m.i. *“Relazione al Consiglio regionale”* e si intende riferita a nove mesi di operatività effettiva del 2019 e cioè dal mese di aprile, quando gli aspetti tecnico-operativi minimi necessari per il quotidiano funzionamento sono stati predisposti.

L'attività si è da subito dimostrata intensa, nonostante questa figura non fosse presente nella Regione Umbria da oltre 20 anni, ed è via via cresciuta fino a raggiungere un considerevole numero di accessi e di interventi, maggiormente dettagliati nelle pagine che seguono.

In generale il Difensore Civico regionale, avendo funzioni di garanzia e di tutela, costituisce un collante tra amministrazione pubblica e cittadini in tutti quei rapporti che, proprio per la loro specificità, assumono caratteristiche fluide. In effetti, le leggi e i regolamenti della pubblica amministrazione disciplinano i rapporti generali e prevedono norme di diritto valide per tutti, ma ovviamente non possono occuparsi di ogni singola specificità e soprattutto non possono tenere in considerazione le diverse esigenze del caso concreto e le difformi sensibilità umane dei singoli cittadini. Sono proprio questi ultimi che, dopo essersi confrontati con le regole generali dell'amministrazione, si rivolgono al Difensore Civico regionale che diventa

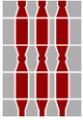


un punto d'ascolto degli interessi dei singoli cittadini (o magari di enti ed associazioni) ed è un canale di dialogo sempre aperto con le Istituzioni.

Il Difensore Civico è quindi un mediatore qualificato e, grazie alle sue caratteristiche di imparzialità e neutralità, ha una valutazione complessiva ma distaccata delle questioni, che gli consentono, sempre nel massimo rispetto della legalità, di suggerire soluzioni coerenti con i reali bisogni dei cittadini.

Nonostante la necessità di far conoscere maggiormente ai cittadini umbri questo importante strumento di collegamento con le amministrazioni pubbliche, la percezione maturata in questi primi mesi di attività, è quella che il cittadino abbia realmente percepito la figura del Difensore Civico come un'Istituzione indipendente e autonoma, snella e facilmente accessibile al quale può rivolgersi per trovare soluzioni a problematiche in tempi rapidi e senza costi, un luogo dove è garantito l'ascolto e dove i cittadini sanno con certezza di trovare indirizzi o consigli proprio perché si tratta di una Istituzione garantita dalla Regione Umbria.

La fiducia nell'istituto della difesa civica è stata crescente, grazie soprattutto al "passa parola" dei cittadini soddisfatti, nonostante il Difensore Civico non abbia poteri diretti ma basi il suo operato su un concetto riconducibile alla cosiddetta *moral suation*, ovvero una sorta di autorevolezza derivante dallo

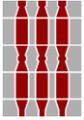


stato di figura *super partes*, che induce la pubblica amministrazione a seguire comportamenti sempre più corretti, perseguendo così la finalità di una tutela non giurisdizionale che riguarda i diritti fondamentali di ogni individuo.

Il cittadino che si rivolge al Difensore Civico, da quanto registrato in questi primi mesi di attività, sembra avere ben chiaro il concetto di trasparenza inteso soprattutto come libertà di accesso e conoscenza dei documenti e atti che stanno alla base dell'attività della pubblica amministrazione, con una sempre maggiore richiesta alla quale spesso il Difensore Civico ha dovuto porre una sorta di equilibrio, con la necessità di garantire il rispetto della riservatezza e allo scopo di evitare che le richieste di accesso si trasformassero in tentativi di controllo dell'attività amministrativa.

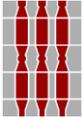
Tuttavia, molti sono stati i cittadini che si sono rivolti al Difensore Civico con convinzione che questo passaggio potesse rappresentare l'ultima possibilità di ricevere un aiuto, un indirizzo o semplicemente una occasione di essere ascoltati.

Fondamentale si è rivelata l'attività di ascolto di molti cittadini forieri di problematiche a volte oggettivamente infondate, a volte soggettivamente irrisolvibili, ma a nessuno di loro è stato negato l'ascolto del problema e l'indicazione della possibile strada da seguire.



Le richieste rivolte al Difensore Civico sono state le più diverse e hanno interessato ambiti quali il diritto di accesso, civico o generalizzato, dinieghi o mancate risposte, accessi non accolti laddove, invece, vi erano tutti i requisiti perché questi venissero accolti. Sono state affrontate e risolte problematiche con le sedi territoriali dell'INPS. Sono state rappresentate problematiche legate agli accessi ZTL, in particolare da invalidi e disabili, e problematiche di diversa natura con Enti Territoriali. Abbiamo avuto richieste da cittadini italiani e stranieri, richieste da cittadini residenti in altre regioni o in città limitrofe ai nostri confini geografici, che puntualmente sono stati indirizzati ai Difensori Civici delle rispettive regioni; abbiamo registrato molte richieste legate alla difficoltà di individuare a quali uffici regionali rivolgersi per determinate problematiche o informazioni all'interno dell'Amministrazione regionale, richieste di cittadini che hanno riferito di essere stati rimbalzati da un ufficio ad un altro o da un numero di telefono ad un altro. Il numero di accessi più significativo è stato tuttavia quello che interessa la sanità, il sociale, le disabilità e gli anziani malati non autosufficienti.

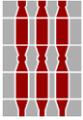
I primi mesi di attività come Difensore Civico, sono coincisi con il periodo di *vacatio* del Garante per l'Infanzia e l'adolescenza e abbiamo avuto cittadini che si sono rivolti al nostro ufficio per problematiche relative a soggetti minori.



Il collegamento e il costante confronto con il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici è stato fondamentale e utilissimo in questa prima fase di attività, tanto più importante se si considera che molti Colleghi di altre Regioni Italiane, svolgono il ruolo di *Ombudsman*, ricoprendo dunque sia il ruolo di Difensore Civico, che quello di Garante dell'infanzia e Garante dei detenuti, da decenni. Partecipare a questi momenti di confronto, ma anche ai momenti di approfondimenti tematici che il Coordinamento puntualmente organizza, è stato e sarà utilissimo, non solo per il Difensore Civico ma anche per la struttura di supporto, attualmente consistente in una sola unità.

La partecipazione e il confronto con i Difensore Civici delle altre Regioni rappresenta indubbiamente un momento non solo di crescita ma anche di fondamentale approfondimento dei tanti temi che attengono alla difesa civica e gli organi di garanzia, e si ritiene altrettanto importante implementare i confronti anche con il Mediatore Europeo, allo scopo di rendere sempre più efficiente la tutela dei diritti dei cittadini, come prevede la stessa legge regionale n. 30/2007.

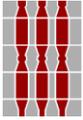
A questo proposito, il Difensore Civico regionale concorda con la posizione del Coordinamento Nazionale sull'importanza di istituire la figura del *Difensore Civico nazionale*, già presente in alcuni Stati dell'Unione Europea, e sarebbe auspicabile che anche questa Assemblea Legislativa potesse



adoperarsi, con la sua autorevolezza, per sostenere questa direzione, come è avvenuto negli ultimi anni per l'introduzione a livello nazionale di figure di garanzia come il Garante nazionale dell'Infanzia e il Garante nazionale dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale. L'auspicio è che si possa addivenire anche alla istituzione di una figura di garanzia generalista dedicata alla tutela dei diritti della persona.

Al fine di garantire che l'Ufficio del Difensore Civico possa dare risposte puntuali e tempestive a tutti coloro che e ne fanno richiesta, appare opportuno evidenziare la necessità che la struttura di assistenza tecnica sia numericamente ampliata. Attualmente l'Ufficio può contare sull'apporto di una sola unità la quale, pur svolgendo il proprio lavoro con volontà e passione, è impensabile che possa continuare a seguire da sola tutte le richieste e le istanze e, contemporaneamente, approfondire le molteplici tematiche, svolgere l'attività di studio e ricerca e pensare all'organizzazione di iniziative da intraprendere.

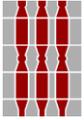
Il mio auspicio è che l'Ufficio del Difensore Civico possa veramente diventare la "*casa degli umbri*" e la figura del Difensore venga considerata da tutta la Pubblica Amministrazione una risorsa preziosa per la soluzione non contenziosa di ogni possibile problematica con i cittadini.



I dati che verranno forniti evidenziano un trend in assoluta ascesa, ciò che è, per me, ragione di viva soddisfazione e che va in buona parte ascritto al lavoro appassionato e costante della Dott.ssa Patrizia Calabresi, che costituisce la spina dorsale dell'Ufficio e che offre garanzie di qualità, tanto sotto il profilo professionale che dal punto di vista umano. A Lei va il mio ringraziamento affettuoso per lo straordinario lavoro che pone in essere ogni giorno.

31 marzo 2020

Avv. Marcello Pecorari



PREMESSA

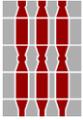
Il Difensore Civico è un Istituto di garanzia che ha il compito di tutelare i diritti dei cittadini nei confronti della Pubblica amministrazione, affinché siano rispettati i principi di legalità, imparzialità, buona amministrazione e trasparenza.

Il suo operato è finalizzato ad assicurare la tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi e degli interessi collettivi e diffusi dei singoli e degli enti ed esercita le funzioni previste dalle leggi statali e regionali a garanzia del buon andamento, dell'imparzialità, della legalità, della trasparenza, dell'efficienza e dell'efficacia dell'attività amministrativa. Non essendo soggetto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale, esercita le sue competenze in piena autonomia avvalendosi della struttura operativa che l'Assemblea legislativa provvede ad assegnare.

Può intervenire, sia d'ufficio che su richiesta, nei casi di cattiva amministrazione, per favorire il rispetto dei principi di legalità, trasparenza, imparzialità, buona amministrazione.

In questi primi nove mesi di attività, è stato registrato un numero di accessi significativo.

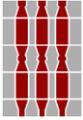
La criticità è stata, fin da subito, l'aver affrontato un ambito totalmente nuovo, e mi si permetta di sottolineare anche complesso e delicato, con una



sola unità di personale assegnata che, oltre che occuparsi degli accessi quotidiani e della risposta immediata di presa in carico dell'istanza, quindi attività di segretariato, deve poi occuparsi anche dell'istruttoria, di espletare eventuali ricerche di approfondimento delle singole materie, e al contempo occuparsi degli aspetti legati alla divulgazione e comunicazione dell'attività dell'Ufficio, seguire le attività svolte dal Coordinamento dei Difensori Civici e tutto quanto necessario per il funzionamento di questo servizio.

Ad oggi, a distanza di un anno, questa criticità è ancor più confermata, data la difficoltà a seguire e istruire tutti gli accessi che assorbono totalmente a scapito di tutta una serie di attività collaterali che, invece, sarebbe importante e interessante poter organizzare.

Malgrado le difficoltà descritte, l'Ufficio ha sempre cercato di rispondere puntualmente dando la precedenza alle necessità dei nostri concittadini, e i numeri degli accessi e delle richieste di intervento rivolte al Difensore Civico confermano non solo l'utilità del servizio ma anche l'importanza del messaggio che a questi arriva: che la Pubblica Amministrazione, in questo caso la Regione dell'Umbria, ha una particolare attenzione verso le esigenze e le necessità delle persone, mettendo a loro disposizione un Servizio interno gratuito, un Istituto di garanzia totalmente dedicato alla cittadinanza.

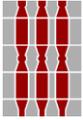


E' importante sottolineare inoltre, che l'Ufficio del Difensore Civico svolge spesso un ruolo di mediazione e di *persuasione* tra la pubblica amministrazione e il cittadino e i suoi “reclami”, prevenendo e allontanando possibili futuri contenziosi: potremmo dire quasi una funzione “*da extrema ratio*”.

AMBITI DI INTERVENTO

Il Difensore Civico regionale, come stabilito dalla Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30, può intervenire in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni, illegittimità o irregolarità riscontrati da parte di uffici o servizi:

- dell'Amministrazione regionale;
- degli enti, agenzie ed aziende speciali soggetti alla vigilanza e al controllo di gestione degli organi regionali;
- delle Aziende Sanitarie regionali coordinandosi, per quanto concerne la tutela dei diritti dell'utente dei servizi sanitari e socio-assistenziali, con gli organismi eventualmente istituiti per analoghe finalità;
- dei concessionari o gestori dei servizi pubblici regionali;



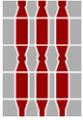
- degli enti locali limitatamente all'esercizio delle funzioni conferite ed attribuite.

L'intervento del Difensore Civico può riguardare anche le attività degli Enti locali, nell'esercizio di funzioni proprie, in forma singola o associata, su richiesta degli stessi, previa stipula di apposite convenzioni approvate dai rispettivi organi consiliari competenti.

Può inoltre segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni per il perseguimento delle finalità di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione di cui all'art. 97 della Costituzione Italiana.

Il Difensore Civico può intervenire a richiesta di singoli interessati, di enti o associazioni, allorché siano stati esperiti ragionevoli tentativi per rimuovere i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni.

Può intervenire d'ufficio in tutti i casi comunque venuti a sua conoscenza di generale interesse o che destino particolare allarme e preoccupazione nella cittadinanza, nonché nei casi di natura e contenuto analoghi a quelli per i quali sia stato chiesto il suo intervento.



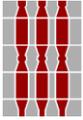
MODALITA' DI ACCESSO AL DIFENSORE CIVICO

Prendere contatti con l'Ufficio del Difensore Civico regionale è semplice e immediato. Le istanze possono essere presentate per iscritto o raccolte verbalmente presso i suoi uffici.

Il principio di base è quello di rendere più agevole e snello possibile l'accesso da parte del cittadino, che spesso appartiene a categorie fragili e deboli.

E' possibile prendere contatti con l'Ufficio del Difensore Civico via telefono, ma anche attraverso e mail o posta certificata, previo espletamento di tutte le fasi di accertamento dell'identità del richiedente e previa acquisizione di autorizzazione e privacy.

E' stato predisposto anche un formulario, di semplice approccio, che il cittadino può compilare visitando la pagina web dedicata. Ma lo spirito di base, tuttavia, rimane quello di agevolare più possibile il ricorso a questo Istituto, offrendo un servizio snello e semplificato e rapido nelle risposte. E' stato disposto che gli incontri con il Difensore Civico e con la struttura di supporto, avvengano solo previo appuntamento, ma non sono mancate le richieste di incontro di cittadini presentatisi direttamente all'Ufficio del Difensore Civico, senza che queste fossero state annunciate.

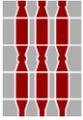


In alcune occasioni, si sono rivolti direttamente all'Ufficio anche soggetti "fragili" dal punto di vista psichico e comportamentale, esponendo il personale assegnato alla relazione con soggetti che potrebbero presentare un margine di rischio. Non sempre la consapevolezza della "fragilità" dell'interlocutore si realizza durante il colloquio telefonico; a volte purtroppo si concretizza solo durante il colloquio *de visu*.

LA RETE DEI DIFENSORI CIVICI

Il Difensore Civico regionale si relaziona e cura rapporti di reciproca informazione e collaborazione con gli organismi di difesa civica di altre Regioni, nonché con Organismi attivi a livello nazionale ed internazionale e con il Mediatore europeo (articolo 6, legge regionale n. 30/2007).

Il Coordinamento dei Difensori Civici Italiani, si riunisce di norma a Roma, in Via Cossa, presso la sede della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, ma si riunisce a volte anche presso le sedi delle rispettive Regioni, a seconda delle esigenze o tematiche affrontate. E' intenzione del Difensore Civico, una volta usciti dalla situazione di emergenza che sta vivendo purtroppo il nostro Paese,



organizzare una riunione del Coordinamento dei Difensori Civici anche presso la sede dell'Assemblea Legislativa della Regione Umbria.

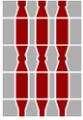
LA STRUTTURA DI SUPPORTO

Il Difensore Civico regionale svolge le proprie funzioni in autonomia e indipendenza (art. 2, comma 3, legge regionale n. 30/2007) e si avvale di una “Struttura denominata Segreteria del Difensore Civico, istituita dall'Ufficio di Presidenza con personale di ruolo del Consiglio regionale” (comma 3, art. 13 della suddetta legge regionale).

Il personale assegnato dipende funzionalmente dal Difensore Civico. (art. 13, comma 4). In questo primo anno di attività, la dotazione organica delle risorse umane assegnate al Difensore Civico è risultata composta da una sola unità.

SITO WEB E COMUNICAZIONE

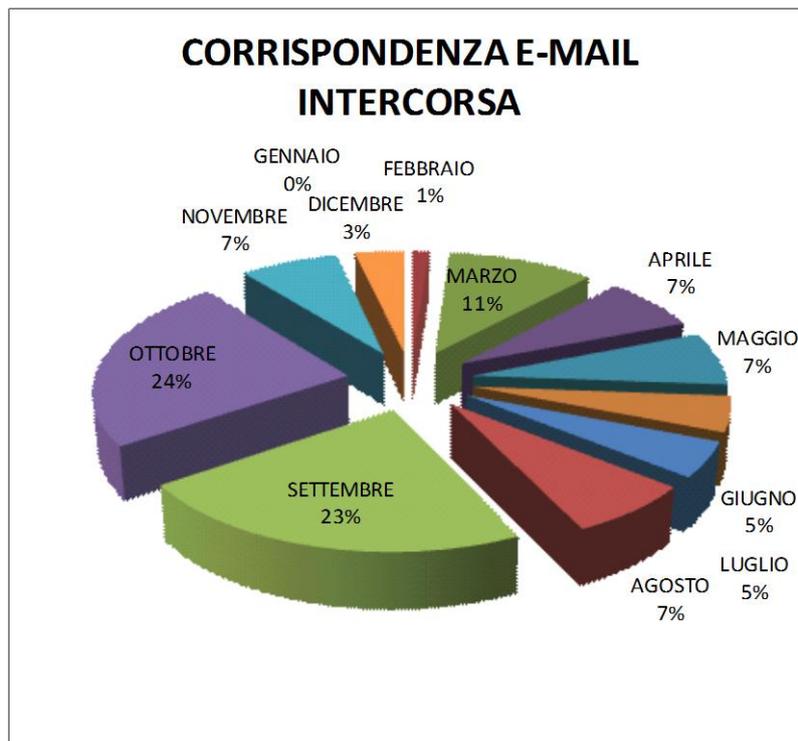
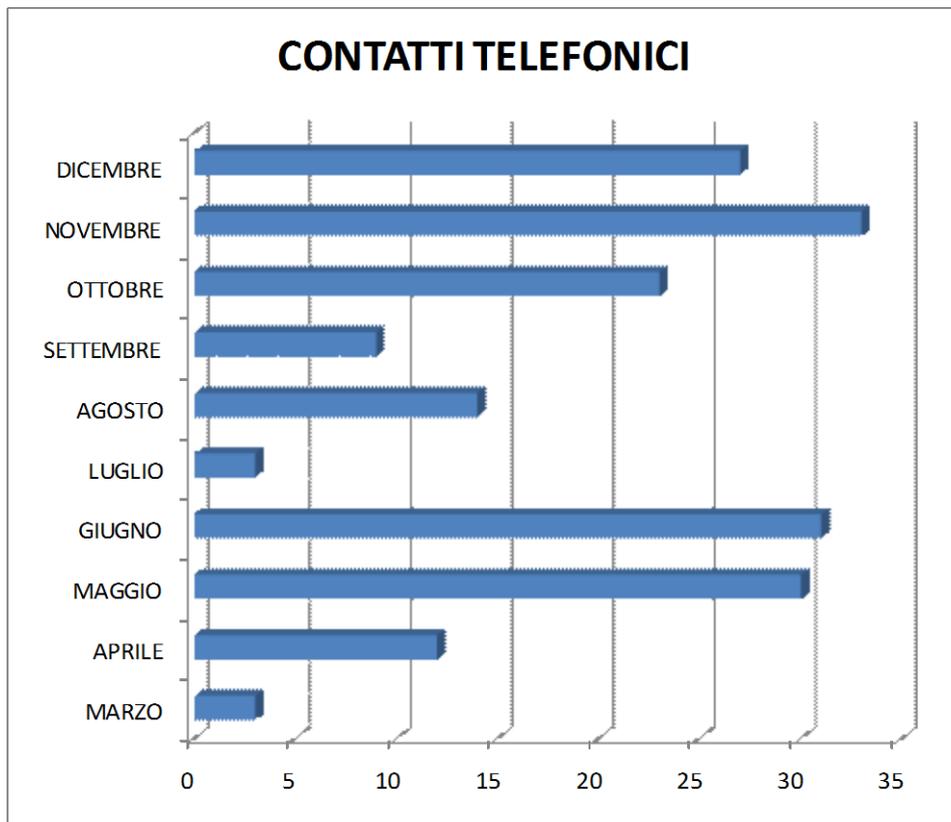
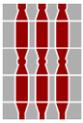
Il Difensore Civico regionale, allo scopo di migliorare i rapporti con i cittadini e agevolare le relazioni, ha cercato di dare massima diffusione delle proprie attività istituzionali attraverso il sito web dedicato e comunicati stampa. L'auspicio è quello di riuscire ad interagire, come molti Difensori Civici di

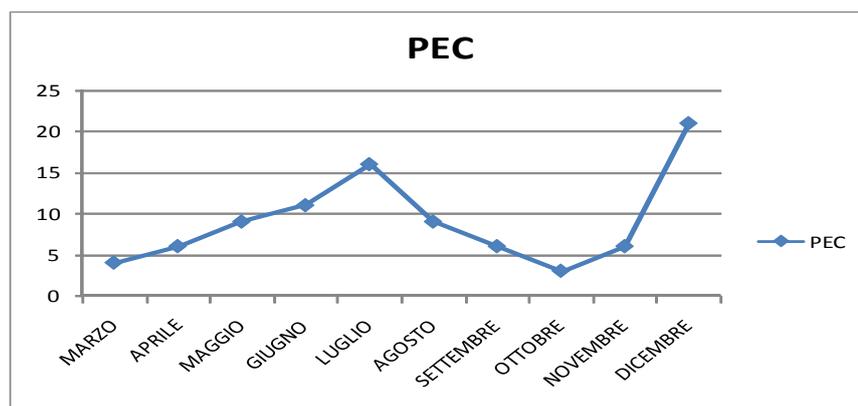
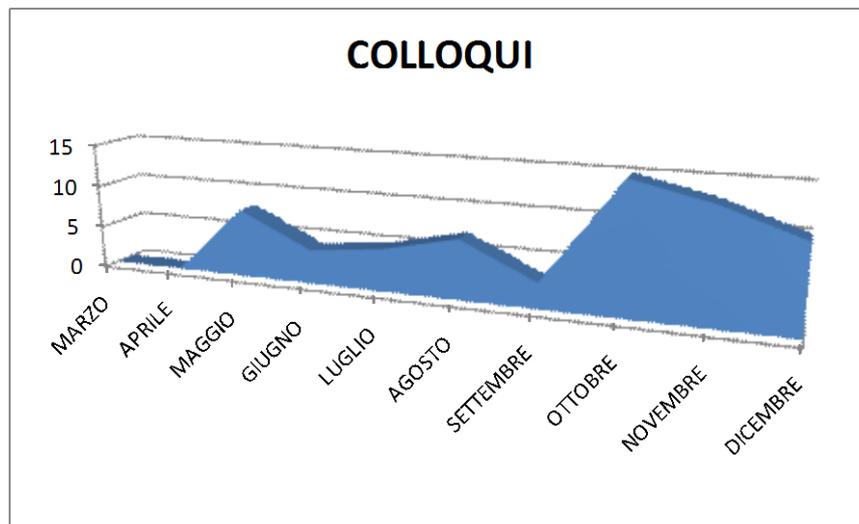
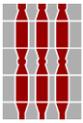


altre Regioni hanno positivamente sperimentato, anche attraverso altri canali magari utilizzato *social* o piattaforme diffuse e molto utilizzate dai cittadini. Anche per questo sarebbe auspicabile che l'Ufficio potesse essere dotato di almeno un'altra figura amministrativa, per cercare di svolgere al meglio l'attività di comunicazione, informazione e sensibilizzazione a favore dei cittadini sul tema della difesa civica e su quello delle garanzie in generale, e promuovere le singole iniziative.

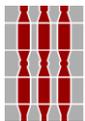
ALCUNI DATI E CASISTICA

I primi mesi di attività dello scorso anno dell'Ufficio del Difensore Civico hanno registrato l'apertura di n.118 fascicoli, ai quali devono aggiungersi altre molteplici istanze, riferite a richieste di informazioni su vari argomenti che si sono concluse telefonicamente, in particolare quelle relative a richieste di informazioni sulle molteplici competenze regionali. L'attività di segreteria, di accoglienza delle richieste, di acquisizione delle informazioni e anche quella di studio e di ricerca legate all'istruttoria di ogni pratica è stata intensa e continua, con un numero notevole sia di telefonate ricevute, che di corrispondenza a mezzo email e pec.

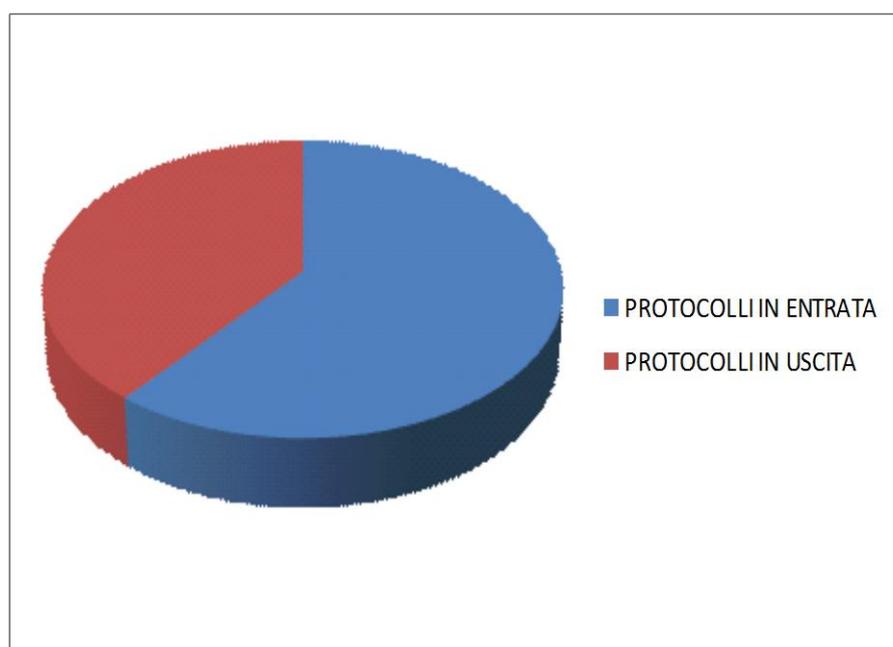




Il numero dei protocolli registrati in entrata e in uscita è stato complessivamente di n. 145, a cui vanno aggiunti i documenti registrati dall'Ufficio come corrispondenza interna e gli accessi che potremmo definire "semplici", costituiti dai cittadini che si sono rivolti all'Ufficio del Difensore

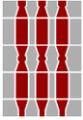


Civico telefonicamente per avere informazioni di vario genere, per lo più circa il funzionamento degli uffici o servizi regionali, ma anche per chiedere informazioni circa procedure che attengono ad enti provinciali o locali.



Ogni richiesta presentata, ogni fascicolo aperto è legato ad una serie di rapporti con gli interlocutori che hanno dato origine a telefonate da e verso l'istante o a colloqui via e-mail o pec; tuttavia nella maggioranza dei casi il richiedente ha chiesto di potersi confrontare *de visu* o con la struttura tecnica o con lo stesso Difensore Civico.

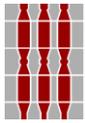
I fascicoli aperti riguardano in parte l'accesso agli atti, civico e generalizzato, oppure ricorsi avverso dinieghi e/o mancate risposte; vi sono fascicoli rivolti



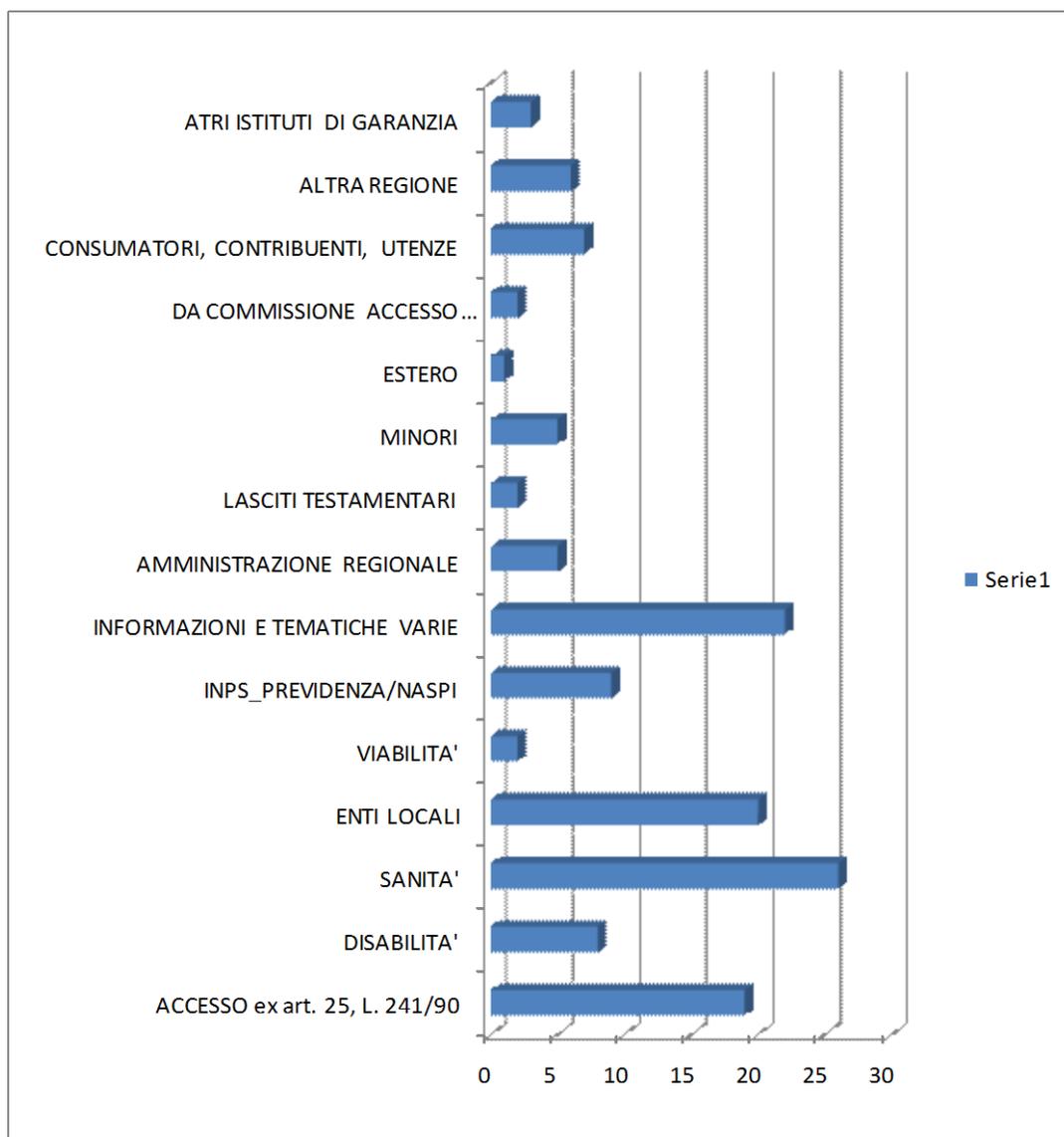
a enti locali, alle sedi INPS provinciali, alle agenzie regionali e a partecipazione pubblica. Relativamente alle istanze in materia previdenziale, di competenza delle sedi provinciali di Perugia e Terni, una percentuale rilevante proviene da cittadini residenti fuori regione ed addirittura da altri paesi comunitari e persino extra comunitari.

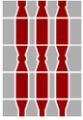
Altre istanze rivolte al Difensore Civico hanno interessato problematiche legate al trasporto pubblico locale, ivi compresa la chiusura del Viadotto Puleto situato al confine nord della nostra Regione e che ha interessato anche il transito umbro della E45, oppure la soppressione di corse o tratte interne alla nostra regione, molto utilizzate da lavoratori pendolari.

Altre istanze hanno riguardato problematiche di natura generale. Anche quando si è trattato di questioni non rientranti nelle competenze specifiche del Difensore Civico, tuttavia, l'Ufficio ha ascoltato i richiedenti indirizzandoli verso i giusti referenti, spesso previa studio della questione ed individuazione dell'interlocutore; tutto ciò allo scopo di mettersi sempre e comunque a disposizione, precisando che anche questa è la *mission* della Pubblica Amministrazione e, di conseguenza, del Difensore Civico Regionale: essere sempre vicino al cittadino e alle sue esigenze.



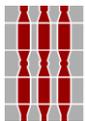
Molte anche le istanze relative a problematiche con le utenze, oppure legate al contribuente in generale. In accordo con il Garante regionale per il Contribuente, istituito presso l'Agenzia delle Entrate, Dr. Principato, le istanze relative ai diritti del contribuente sono state trasmesse al suddetto Ufficio per competenza per materia, previa istruttoria e verifica da parte dell'Ufficio del Difensore Civico.



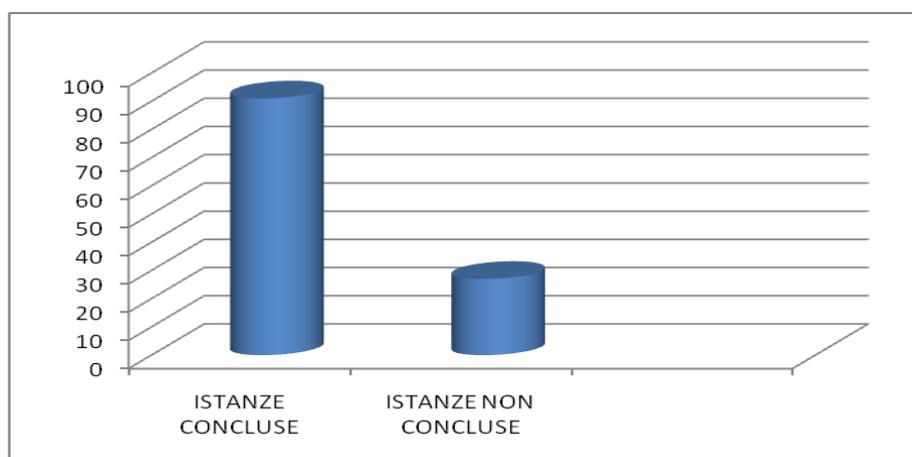


Come si può dedurre dai dati sopra riportati, gran parte delle istanze rivolte al Difensore Civico sono state relative ai rapporti dei cittadini con le Aziende del Servizio Sanitario regionale, rispetto alle quali il Difensore Civico ha competenza specifica come previsto dall'art. 3 comma 1 lettera C, della legge regionale n. 30/2007. Si tratta di richieste relative all'accesso/diniego alle cartelle cliniche ospedaliere, alle liste di attesa, a malati gravi o anziani non autosufficienti, con opposizione alle dimissioni, a screening oncologici, piani di assistenza individuali per disabili con malattia grave e rara, piani di miglioramento ospedalieri. E' necessario sottolineare che è stata riscontrata puntuale e sollecita collaborazione da parte delle Direzioni ospedaliere e da parte della Direzione regionale. Preme, infatti, al Difensore Civico regionale sottolineare che da questi Enti, Aziende Usl e uffici Regionali, è sempre pervenuta puntuale risposta e massima collaborazione, prevalendo sempre la volontà di fare tutto quanto possibile per andare incontro al cittadino allo scopo di ridurre ed eliminare eventuali disservizi, adottando tutte le azioni possibili per risolvere eventuali problematiche.

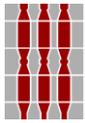
Sono state registrate anche alcune segnalazioni in materia ambientale e urbanistica, in particolare sotto forma di richiesta di informazioni, per le quali agli stessi utenti sono state fornite normative e indirizzi specifici, anche comunali e provinciali.



Si sono avuti accessi da parte di cittadini che hanno manifestato una certa difficoltà a muoversi all'interno dei portali comunali e regionali per trovare uffici o referenti per le diverse esigenze. E' emerso, infatti, che a volte la Pubblica Amministrazione viene percepita dai cittadini come un soggetto difficile da raggiungere e con il quale non sempre è facile avere una interlocuzione, preferendo ricorrere al Difensore Civico regionale proprio per la facilità di accesso, informale e gratuita. Nei feedback che l'Ufficio riceve, infatti, la disponibilità e la *gratuità di questo servizio* messo a disposizione proprio dalla Regione Umbria, è l'aspetto che più colpisce il cittadino che dimostra sorpresa ma anche grande apprezzamento. La capacità di ascolto è fondamentale da parte del personale preposto al ricevimento delle istanze e anche questo aspetto risulta particolarmente apprezzato dagli utenti che si rivolgono al Difensore Civico.



Nota: Alcune istanze si riferiscono aperte a dicembre 2019 e concluse nel 2020

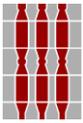


COMMISSIONE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

La *Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi* istituita presso la *Presidenza del Consiglio dei Ministri*, che molte istanze provenienti dall'Umbria ha trattato nel periodo di *vacatio* del Difensore Civico regionale, ha trasmesso, e continua a trasmettere a questo Ufficio per competenza, molte richieste che riceve, quasi tutti riferiti a ricorsi ex articolo 25, comma 4, della Legge n. 241/1990.

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

L'Ufficio del Difensore Civico è stato coinvolto dall'Assemblea Legislativa nel progetto di “Alternanza Scuola-Lavoro” che persegue fondamentalmente la finalità di avvicinare i giovani studenti alle Istituzioni regionali. Agli studenti, che hanno passato una intera giornata nell'Ufficio del Difensore Civico, è stato spiegato il ruolo del Difensore e cosa può fare per il cittadino. Poiché questa giornata è coincisa con la Conferenza stampa di presentazione di questo nuovo Istituto di Garanzia, gli studenti hanno potuto conoscere dettagliatamente l'illustrazione direttamente dal Difensore Civico, seguendo gli interventi dei giornalisti e delle personalità presenti alla Conferenza stampa, quali il Garante del Contribuente, Presidenti e rappresentanti di



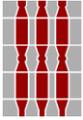
Associazioni di volontariato e l'Assessore alla Sanità della Regione Umbria. L'auspicio del Difensore Civico regionale è quello di poter proseguire in futuro con questa esperienza.

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI

A seguito della nomina del Difensore Civico regionale, molti contatti si sono registrati da parte di associazioni di volontariato che operano nel territorio regionale, con le quali l'Ufficio ha stabilito ottimi rapporti di confronto e reciproca collaborazione, partecipando all'organizzazione di iniziative pubbliche, molte delle quali sono in corso di pianificazione, interessanti e assolutamente utili nell'interesse dei cittadini.

L'Associazione di volontariato *UMANA onlus* di Perugia ha preso contatti con il Difensore Civico. L'Associazione si occupa di malati anziani non autosufficienti, svolgendo un'importante azione di informazione e promozione sociale *sul tema delle esigenze e diritto alle prestazioni sanitarie e socio sanitarie dei malati cronici non autosufficienti.*

Con loro, l'Ufficio del Difensore Civico ha stabilito un intenso rapporto di collaborazione, partecipando a seminari (Conversazioni) di approfondimento che la stessa Associazione ha organizzato.



Il Difensore Civico ha avuto molteplici contatti e richieste da parte del *Tribunale per i diritti del malato*, che fa parte della rete dell'Associazione Cittadinanzattiva e che, su base volontaria, si occupa dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali.

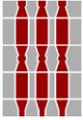
Di grande utilità reciproca è risultata la collaborazione con l'Associazione di volontariato *A.FA.D. di Terni*, Associazione di famiglie con figli disabili, che si occupa di assistenza, sostegno e indirizzo in questa delicatissima materia.

Con l'*U.N.C., Unione Nazionale Consumatori*, Associazione che vanta l'esperienza di esperti professionisti in molti ambiti, ci sono stati contatti e reciproco interesse al fine di promuovere iniziative in maniera congiunta.

Proficuo anche l'incontro con l'*Osservatorio regionale sulle disabilità* con il quale molti aspetti e segnalazioni ricevute sono in corso di approfondimento.

CONSIDERAZIONI FINALI

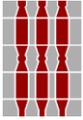
Tutti i casi, tutte le richieste, tutte le segnalazioni che arrivano all'attenzione del Difensore Civico vengono accolte e affrontate con l'impegno necessario, perché ognuna di loro nasce da una esigenza, da un bisogno o, a volte, da un disagio: in alcuni casi è stato necessario svolgere una funzione mediatrice, in altri di portavoce, ma mi si consenta di affermare che alcune sono state di inevitabile forte impatto emotivo.



Il Difensore non può, pertanto, non dedicare un ultimo capitolo, ultimo non certo per importanza, ad alcuni soggetti che si sono rivolti a questo Ufficio e che si trovano in una particolare condizione di disagio familiare, sociale ed economico. Sono stati puntualmente segnalati ai servizi territoriali competenti i quali hanno risposto sempre con attenzione, riferendo o di svolgere già un'azione di monitoraggio, o di avere già adottato tutte le misure possibili. Alcuni casi provenienti da Regioni diverse dalla nostra sono stati segnalati ai rispettivi Colleghi Difensori Civici.

Esiste una larga fascia di categorie deboli e fragili quali disoccupati, genitori divorziati, pensionati, malati, soggetti che non dispongono di strumenti tecnologici e informatici e che vivono in gravi situazioni di disagio sociale. Si rivolgono spesso al Difensore Civico regionale, non godendo più del servizio che era prima ricoperto dai Difensori Civici comunali. Rispetto a questi cittadini, il Difensore Civico regionale ha operato basandosi sul principio di corretta collaborazione istituzionale, interpretando il ruolo di *mediatore*, tra il cittadino e l'ente o i servizi locali, cercando, senza invadere ambiti che non gli appartengono, di avvicinare le parti invitandoli a trovare un luogo di incontro e di reciproca collaborazione per evitare contenziosi o per trovare soluzioni condivise.

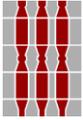
Tra i molti accessi ricevuti, come detto in precedenza, alcuni hanno riguardato casi di minori. E' il caso, ad esempio, di una coppia di genitori che



avrebbe dovuto rivolgersi alla sede del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, chiuso momentaneamente in quanto decaduto dalla carica e in procinto di essere rinominato. Non avendolo trovato, si sono rivolti al Difensore Civico per rappresentare alcune problematiche, relative alla figlia minore alla quale era stata appena certificata, ad anno scolastico inoltrato, una *discalculia* come D.S.A. Le problematiche sono state affrontate con la Dirigente scolastica, riuscendo a far recuperare alla bambina le competenze necessarie per il superamento dell'anno scolastico.

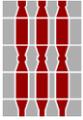
Un altro esempio, quello di una famiglia che ha rappresentato, invece, le problematiche legate al figlio minore, con gravissima disabilità che necessitava di assistenza infermieristica continua anche per l'uso del respiratore polmonare. Il Difensore Civico è intervenuto presso la Asl di competenza per richiedere revisione del PAI al fine di ottenere l'autorizzazione agli infermiere di poter uscire di casa con il giovane, consentendo così alla madre ed al figlio, da anni bloccati in casa, di potere riprendere un minimo di mobilità.

La madre di un bambino disabile, che ha avuto la sfortuna di aver sviluppato anche una malattia rara, ci ha rappresentato la drammatica situazione che questa famiglia sta vivendo. Al piccolo infatti, affetto da sindrome di Down, è stato diagnosticato un tumore cerebrale solido in stato avanzato (xantoastrocitoma pleomorfo): rarissimo caso di associazione tra sindrome di



Down e grave malattia (tumore cerebrale). Questo caso, e le conseguenti immaginabili problematiche connesse, sono ovviamente all'attenzione delle Istituzioni competenti.

A proposito di casi di forte impatto emotivo, la telefonata di una anziana coppia residente in una regione del nord del Paese, che ha riferito della difficoltà a concludere una pratica relativa al trattamento minimo reddituale assegnata ad una sede INPS umbra. La questione viene risolta, grazie anche alla tempestiva collaborazione degli Enti referenti, ma durante i colloqui telefonici necessari per comprendere il merito della istanza, per accertare l'identità (l'utente non disponendo di internet, si è dovuto appoggiare ad una tabaccheria pubblica non lontana dalla sua abitazione che gli ha messo a disposizione l'apparecchio fax), e per reperire i necessari documenti, emerge una situazione di grande solitudine. Si tratta di due anziani che, riferiscono telefonicamente, faticosamente si sostengono con la pensione minima del marito, tra l'altro in condizioni precarie di salute, e stanchi di spostarsi da un ufficio ad un altro. Prendono contatti con il Difensore Civico della Regione Umbria e quindi, durante i vari colloqui intervenuti, racconta che la moglie, malata oncologica, si reca in ospedale regolarmente per sottoporsi a cure chemioterapiche, in autobus o in treno, perché non possono permettersi un taxi. Tempestivamente l'Ufficio si è offerto di segnalare il caso ai servizi sociali territoriali o di prendere contatti



con alcune associazioni di volontariato della zona, dopo aver verificato che anche nel Comune di residenza della coppia offrono assistenza con mezzi e autisti volontari in casi come questi.

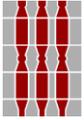
La risposta della signora è stata questa: *“Lasciamolo per altri che possono avere più bisogno. Fino a quando riuscirò a mettere un piede di fronte all'altro, vorrà dire che sono ancora viva”*.

Con questa affermazione di grandissima dignità voglio terminare la mia prima relazione annuale.

*“E' difficile rimanere imperatore in presenza di un medico”
(Marguerite Yourcenar, Memorie di Adriano)*

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Avv. Marcello Pecorari



Difensore Civico Regionale
Avv. Marcello Pecorari
Palazzo Cesaroni, I Piano
Piazza Italia, 2
06121 Perugia

Tel. 075-5763215
mail: difensorecivico@alumbria.it
Pec: difensorecivico@pec.alumbria.it
Web: <http://consiglio.regione.umbria.it/difensore-civico-regionale>

Struttura di supporto:
Dr.ssa Patrizia Calabresi

Grafica: Mauro Gambuli