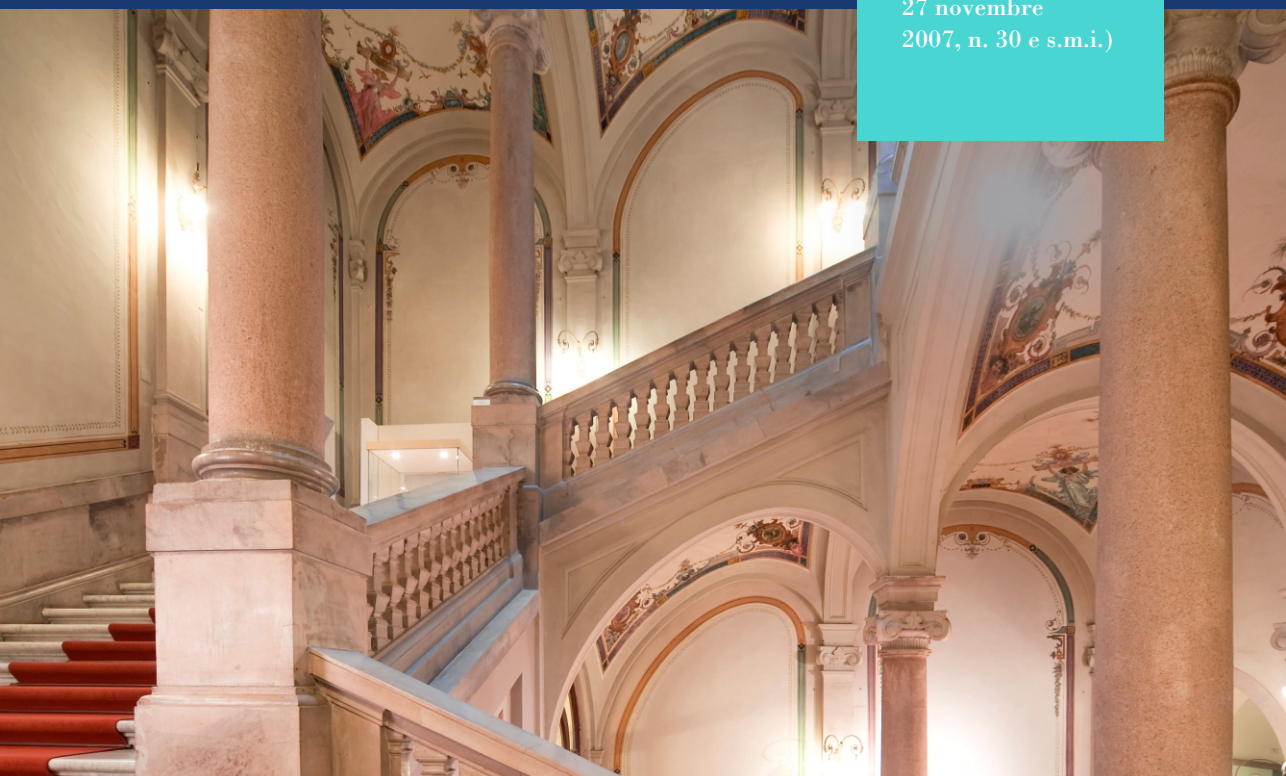


MARZO  
2026

# RELAZIONE ANNUALE 2025

RELAZIONE  
ANNUALE  
ALL'ASSEMBLEA  
REGIONALE  
SULL'ATTIVITÀ  
2025  
DEL DIFENSORE  
CIVICO  
REGIONALE

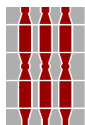
(art. 7, comma 1,  
Legge regionale  
27 novembre  
2007, n. 30 e s.m.i.)



Regione Umbria  
Assemblea legislativa



DIFENSORE CIVICO REGIONALE



**Regione Umbria**  
Assemblea legislativa



**DIFENSORE CIVICO REGIONALE**

---

**2025**

***RELAZIONE ANNUALE  
DEL DIFENSORE CIVICO  
DELLA REGIONE UMBRIA***

*Gli presentano il progetto per lo snellimento della burocrazia. Ringrazia vivamente. Deplora l'assenza del modulo H. Conclude che passerà il progetto, per un sollecito esame, all'ufficio competente, che sta creando.*

Ennio Flaiano  
(Taccuino del Marziano 1974 – tratto da “*Un marziano a Roma*” 1960 )

## SOMMARIO

<i>introduzione</i> .....	4
<i>cenni storici</i> .....	8
<i>Il Coordinamento nazionale dei difensori civici delle regioni e delle province autonome</i> .....	11
<i>Il Mediatore Europeo</i> .....	13
<i>L'Ufficio di Difesa Civica</i> .....	14
<i>Ambiti di intervento</i> .....	18
<i>Istanze ricevute, modalità di intervento, materie trattate</i> .....	25
<i>Panoramica delle istanze trattate</i> .....	32
<i>Caratteristiche dell'utenza che si rivolge al Difensore civico regionale</i> .....	37
<i>Attività istituzionali</i> .....	41
<i>Comunicazione e promozione dell'attività di Difesa civica</i> .....	51
<i>Casi risolti</i> .....	53
<i>Considerazioni finali</i> .....	56
 <i>Appendice</i> .....	 58

## **INTRODUZIONE**

Sottopongo alla Vostra attenzione la mia prima relazione annuale, redatta ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della legge regionale 27 novembre 2007, n. 30. Questa relazione non è soltanto un resoconto tecnico dell'attività svolta, ma intende restituire il senso profondo del ruolo del Difensore civico regionale: un presidio di garanzia che opera al fianco del cittadino e a sostegno della pubblica amministrazione, affinché quest'ultima sia sempre più trasparente, accessibile ed efficiente. Il Difensore Civico Regionale è un organo monocratico e indipendente di garanzia. Egli si occupa di tutelare i diritti dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione garantendo il buon andamento, l'imparzialità, la legalità, la trasparenza, l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Svolge funzioni di mediazione e vigilanza, operando come punto di raccordo tra cittadini e istituzioni. Favorisce la soluzione dei conflitti in via informale e contribuisce a evitare l'avvio di contenziosi giudiziari. Il Difensore civico della Regione Umbria rappresenta un presidio importante a tutela dei diritti dei cittadini umbri e della buona amministrazione. La sua funzione non è quella di schierarsi con una delle parti in causa, ma di garantire che il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione si svolga nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza ed efficienza. La forza del Difensore civico sta proprio nella sua imparzialità: non è l'avvocato del cittadino, né il difensore dell'ente pubblico. È un garante terzo, che ascolta, valuta e interviene per ricomporre le situazioni di conflitto o di difficoltà, individuando soluzioni equilibrate, capaci di tenere insieme l'interesse particolare e quello generale. In questo modo, il Difensore civico contribuisce a rendere la pubblica

amministrazione più accessibile, più chiara e più vicina alle persone, senza mai trasformarsi in un contro potere, ma agendo come ponte istituzionale.

Fin dal mio insediamento ho ritenuto prioritario garantire continuità all'azione dell'Ufficio, dedicando i primi due mesi all'istruttoria e alla trattazione di tutte le istanze pervenute durante il periodo di *vacatio*, da aprile a luglio. È stato un lavoro intenso e impegnativo, che ho svolto con la massima attenzione, contattando personalmente gli interessati sia in forma scritta sia, quando necessario, telefonicamente, affinché nessun cittadino rimanesse privo di riscontro o di risposta. Questa attività iniziale, indispensabile per ristabilire pienamente l'operatività dell'Ufficio, ha inevitabilmente assorbito gran parte del tempo disponibile. Nonostante ciò, nei mesi di ottobre, novembre e dicembre ho avviato una serie di contatti con soggetti e istituzioni che ho ritenuto strategici per promuovere e valorizzare l'Istituto del Difensore civico, con l'obiettivo di renderlo sempre più conosciuto, accessibile e vicino ai cittadini. L'Ufficio del Difensore civico dell'Umbria opera quotidianamente su questa linea di equilibrio. Il risultato è un servizio che non si limita a risolvere problemi, ma contribuisce a costruire un'amministrazione più trasparente, più efficiente e più capace di dialogare con la comunità regionale. Un presidio di garanzia che rafforza la fiducia nelle istituzioni e promuove una cultura amministrativa fondata sull'ascolto e sulla responsabilità. Le soluzioni proposte nascono da un attento bilanciamento tra l'interesse particolare e quello generale, nella convinzione che solo il dialogo e la mediazione possano generare equità e fiducia istituzionale. Questa è la direzione che guida quotidianamente l'Ufficio, grazie anche al prezioso lavoro della

funzionaria Patrizia Calabresi, vera anima operativa e relazionale della struttura. Con competenza, dedizione e profonda conoscenza delle dinamiche amministrative, la dottoressa Calabresi rappresenta un punto di riferimento per chi si rivolge al Difensore civico. Le istanze che giungono all'Ufficio provengono da cittadini, professionisti, amministratori locali, associazioni e imprese. Tutti chiedono ascolto, tutela degli interessi generali, rispetto dei diritti soggettivi, buon andamento dell'azione amministrativa, accesso ai documenti e alle informazioni detenute dagli uffici pubblici. Ogni richiesta viene accolta, analizzata e lavorata con rigore e attenzione, nella prospettiva di offrire risposte concrete e tempestive, nel rispetto delle norme e dei principi costituzionali. Nei riscontri pervenuti all'Ufficio emerge con particolare evidenza come la disponibilità e la gratuità del servizio offerto dall'Assemblea Legislativa della Regione Umbria rappresentino gli aspetti maggiormente apprezzati dai cittadini, che spesso manifestano sorpresa e riconoscenza per la possibilità di rivolgersi a un presidio di garanzia accessibile e imparziale. È opportuno rilevare che, non di rado, il cittadino si rivolge al Difensore civico come *extrema ratio*, dopo aver tentato senza successo di ottenere risposte o chiarimenti attraverso i canali ordinari dell'amministrazione. Proprio per questo motivo risulta essenziale che il Difensore civico illustri sin dal primo contatto la natura e i limiti del proprio intervento, chiarendo quali siano i poteri dell'Ufficio, l'efficacia degli atti adottati e l'ambito concreto entro cui è possibile operare. Questa trasparenza iniziale consente di orientare correttamente le aspettative, favorire una collaborazione consapevole e garantire che ogni istanza venga trattata nel rispetto dei principi di imparzialità, equilibrio e buona

amministrazione. La soddisfazione dei cittadini è parallela a quella del Difensore civico nel registrare una sempre maggiore collaborazione con gli uffici regionali e comunali, con le Aziende sanitarie, come con le agenzie o gli enti regionali in termini di tempestività delle risposte e reciproca volontà di risoluzione bonaria delle questioni che possono presentarsi. Sono stato nominato Difensore civico della Regione Umbria nel luglio 2025, per questo motivo, la presente Relazione intende offrire una visione complessiva delle istanze pervenute nel corso dell'intero anno, ma concentra in particolare l'attenzione sull'attività effettivamente svolta nel periodo compreso tra la fine di luglio e il mese di dicembre 2025, corrispondente ai primi mesi di mia piena titolarità dell'incarico. In queste pagine vengono dunque ricostruiti non solo i numeri e le tipologie delle richieste ricevute, ma anche il metodo di lavoro adottato, le azioni intraprese e gli esiti raggiunti nel periodo in cui ho esercitato la funzione. L'obiettivo è restituire un quadro fedele e trasparente dell'operato dell'Ufficio, nel rispetto del mandato istituzionale e dei principi di imparzialità, equilibrio e tutela dei diritti, evidenziando anche le criticità riscontrate al fine di fornire un servizio sempre più efficace, accessibile e rispondente alle esigenze reali della comunità regionale.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Avv. Fabrizio Schettini

## CENNI STORICI.

La figura di garanzia del Difensore civico ha radici storiche profonde. Lo studio della progressiva evoluzione dell'Istituto mette in evidenza che molte prerogative, riconosciute al Difensore civico, sono affini e a volte uguali a quelle di figure istituite presso molte città dell'Impero Romano. Sin dai primi tempi della Repubblica, che si estese per un arco di tempo molto lungo, che possiamo collocare tra la fine del VI secolo a.C. e la metà del I secolo a.C., lo *ius intercessionis* attribuito ai tribuni della plebe copriva molte funzioni che adesso sono pensate per il Difensore civico, garantendo che nessuna decisione politica o amministrativa potesse essere presa a danno dei cittadini plebei. Lo *ius intercessionis* era in sostanza un veto che serviva a sospendere o annullare un provvedimento ritenuto lesivo dei diritti dei cittadini, non serviva a governare, ma a proteggere perché impediva abusi di potere, tutelava i diritti individuali, riequilibrava il rapporto tra patrizi e plebei. Era, a tutti gli effetti, uno dei primi strumenti istituzionali di controllo democratico e di tutela dei diritti nella storia occidentale.

Nel Tardo Impero romano, nacque poi la figura del *defensor civitatis*, il quale era un funzionario pubblico attivo tra il III e il VI secolo d.c., incaricato di tutelare i cittadini dagli abusi dell'amministrazione imperiale e di garantire equità nei rapporti tra popolazione e potere pubblico. La sua funzione, nata in un periodo di crescente complessità burocratica e di tensioni fiscali, consisteva nel vigilare sulla correttezza degli uffici, intervenire contro soprusi o irregolarità, assicurare un

trattamento giusto ai contribuenti e facilitare l'accesso alla giustizia per le fasce più deboli. Figura di mediazione e garanzia, il *defensor civitatis* rappresentò uno dei primi tentativi istituzionali di proteggere i cittadini attraverso un'autorità terza rispetto ai poteri amministrativi locali. Una figura simile al *defensor civitatis* romano è riapparsa molti secoli dopo, nel 1809, in Svezia, quando il Parlamento svedese istituì l'*ombudsman*, un "rappresentante pubblico" incaricato di controllare l'operato dell'amministrazione pubblica e di tutelare i cittadini dagli abusi del potere esecutivo. Si trattò di una scelta innovativa: per la prima volta un organo indipendente, nominato dal Parlamento, aveva il compito di vigilare sulla legalità dell'azione amministrativa e di intervenire a protezione dei diritti delle persone.

La necessità che si veniva a configurare in quegli anni in Svezia era bilanciare il potere del parlamento e del governo al fine di vedere salvaguardate le competenze dell'uno e dell'altro organo senza interferenze reciproche. Il Parlamento intendeva riaffermare la propria indipendenza e il proprio ruolo centrale nell'ordinamento, garantendo al contempo la tutela dei diritti e delle libertà personali dei cittadini. L'obiettivo era quello di predisporre strumenti idonei a prevenire e contrastare eventuali abusi da parte del Governo nell'esercizio delle sue funzioni, assicurando così un equilibrio tra i poteri dello Stato e una più efficace protezione delle persone nei confronti dell'autorità pubblica.

Nel corso del XX secolo la figura dell'*ombudsman* ebbe un notevole successo e si diffuse nel mondo nei diversi ordinamenti statali, prendendo nomi diversi e avendo

qualche caratteristica funzionale diversa. Quello svedese è stato il modello base sul quale altri Stati hanno configurato quelle che l'ONU definisce "Istituzioni di tutela dei diritti umani". Anche per questo motivo, l'istituzione ha assunto diverse denominazioni, basti pensare al francese *Mediateur* o allo spagnolo *Defensor del Pueblo*, e ciò si può spiegare osservando che le diversità culturali e sociali dei diversi Stati hanno condizionato in modo diretto l'ordinamento giuridico e le sue modifiche.

In Italia l'istituto del Difensore Civico è stato introdotto relativamente tardi e in maniera strettamente legata al processo di regionalizzazione, poiché il trasferimento delle competenze amministrative alle Regioni permise un contesto ideale per introdurre figure di garanzia a livello locale. In Umbria, il primo difensore civico regionale venne eletto il 14 gennaio 1980. Tale figura è prevista dall'art. 83 dello Statuto regionale che delinea il Difensore civico come organo autonomo e indipendente della Regione nominato dall'Assemblea legislativa.

Ad oggi, in Europa operano oltre 95 uffici di difensori civici, distribuiti in 36 Paesi europei, all'interno della Rete Europea dei Difensori Civici coordinata dall'Ombudsman europeo.

## **IL COORDINAMENTO NAZIONALE DEI DIFENSORE CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME.**

Come dispone l'articolo 6 della legge regionale n. 30/2007, 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. Il *Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome* è operativo dal 1994 e si caratterizza come organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica e di raccordo tra i Difensori civici italiani. Il coordinamento nazionale nasce per sopperire alla mancanza di un difensore civico nazionale e rappresenta oggi uno strumento essenziale per dare forza e coerenza alla tutela dei cittadini in tutte le Regioni italiane. Il Presidente del Coordinamento è attualmente il Difensore Civico della Regione Lazio, Marino Fardelli, nominato nel maggio 2022. E' coadiuvato da due Vice Presidenti, che compongono l'Ufficio di Presidenza del Coordinamento. Gli obiettivi prioritari del Coordinamento Nazionale, oltre quello di confrontarsi sulle diverse tematiche ed individuare linee comuni di operatività, sono quelli di garantire a tutti i cittadini la tutela nei confronti della pubblica amministrazione e di promuovere l'affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali. Il Coordinamento convoca regolarmente incontri nazionali, in presenza o online, per

condividere casi complessi e buone pratiche, discutere criticità ricorrenti nei rapporti tra cittadini e PA, definire linee comuni di intervento, elaborare proposte normative o interpretative. La sede individuata dal Coordinamento per le riunioni in presenza, è quella di Via Cossa in Roma, presso la sede della Conferenza delle Assemblee Legislative ma si riunisce anche presso altri luoghi istituzionali nella Capitale o del Paese, o presso le Assemblee Legislative delle Regioni.

Il Coordinamento intrattiene rapporti con Governo e Parlamento, ANAC, Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, Conferenza delle Regioni, Mediatore europeo. Questi rapporti servono a migliorare la trasparenza amministrativa, l'accesso agli atti e la qualità dei servizi pubblici. Il Coordinamento Nazionale elabora una relazione annuale riassuntiva dell'attività svolta, comprensiva anche di una sintesi dell'attività svolta da ogni Difensore Civico nelle rispettive Regioni. Viene presentata al Parlamento e illustrata dal Coordinatore nazionale in carica.

Il Difensore civico della Regione Umbria è entrato a far parte del Coordinamento al momento della nomina, e ha partecipato attivamente a tutti gli incontri programmati dal Coordinamento, inclusa la sessione convocata a Bruxelles nella sede del Mediatore Europeo.

## IL MEDIATORE EUROPEO

Il Coordinamento Nazionale collabora con il Mediatore Europeo. Questo Istituto ha sede a Strasburgo e ha uffici operativi anche a Bruxelles ed è un organo indipendente dell'Unione Europea istituito nel 1995 con il compito di indagare sui casi di cattiva amministrazione da parte delle istituzioni, degli organi e delle agenzie dell'UE. Il Mediatore Europeo è un Organo indipendente e imparziale, il suo mandato è pari alla durata della legislatura ed è rieleggibile. Istituito con il Trattato di Maastricht del 1993, nasce come organo preposto alla risoluzione dei casi di “*maladministration*” a tutela del buon andamento dell'amministrazione. Allo scopo di garantire la massima indipendenza e imparzialità, non può svolgere funzioni politiche, amministrative e professionali durante il mandato. È una figura di garanzia che tutela cittadini, residenti, associazioni e imprese dell'Unione quando incontrano problemi con l'amministrazione europea e costituisce un presidio essenziale per rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni europee. È eletto dal Parlamento Europeo e ad esso relaziona annualmente. La Mediatrice Europea attualmente in carica è l'Avvocata Teresa Anjinho, esperta indipendente in materia di diritti umani, accademica specializzata in diritto internazionale pubblico, parità di genere e uguaglianza. Ella ha prestato giuramento come Mediatrice europea il 27 febbraio 2025, a seguito della sua elezione da parte del Parlamento europeo nel dicembre 2024. In qualità di Mediatrice europea, aiuta le persone, le imprese e le organizzazioni che hanno problemi con l'amministrazione dell'UE

indagando sulle denunce relative a casi di cattiva amministrazione da parte delle istituzioni e degli organismi dell'UE, ma anche esaminando in modo pro attivo le più ampie problematiche a livello di sistema.

## **L'UFFICIO DI DIFESA CIVICA**

Il Difensore civico della Regione Umbria, come dispone la legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 e s.m.i., assicura 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. Il Difensore civico non è soggetto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale ed esercita le sue competenze in piena autonomia.

L'ufficio del Difensore civico rappresenta la struttura con la quale quotidianamente i cittadini si interfacciano anche solo per ottenere informazioni o essere indirizzati nelle presentazioni delle pratiche amministrative. Tuttavia, l'Ufficio, ad oggi, è formato dal Difensore civico, dalla dirigente Dr.ssa Simonetta Silvestri e da una sola unità di personale, la Dr.ssa Patrizia Calabresi. Tale criticità è già stata sottolineata anche in passato e, nonostante ci siano state manifestazioni di interesse da parte di dipendenti regionali nei confronti dell'Ufficio, nessuna ulteriore unità è stata ad oggi assegnata. La dotazione organica del personale è stata definita sulla

base di una situazione *de facto* e non previamente calibrata sulle effettive esigenze operative dell'Ufficio, circostanza del tutto comprensibile nella fase iniziale di avvio della struttura. Tuttavia, tale dotazione andrebbe ora rivista, considerato il numero in aumento costante delle richieste dei cittadini nei riguardi dell'Ufficio, le tante incombenze dovute agli adempimenti annuali e all'attività quotidiana. L'unica unità di personale assegnata da sola si occupa di tutte le fasi relative agli accessi e alle istanze, fornisce informazioni per le vie brevi, istruisce le pratiche, redige le comunicazioni, si occupa del reperimento delle fonti normative necessarie al fine di fornire riscontri corretti in tempi celeri. Solo la buona volontà e la metodologia utilizzata ha fatto sì che il servizio non subisse né ritardi né mancate risposte. Tuttavia, alla luce del costante incremento delle istanze presentate dai cittadini, delle numerose attività connesse agli adempimenti annuali e dell'impegno richiesto dalla gestione quotidiana dei procedimenti, appare oggi indispensabile procedere a una revisione dell'assetto organizzativo. L'assegnazione di ulteriori risorse di personale rappresenta un passaggio necessario per garantire un servizio sempre più efficiente, tempestivo e capace di rispondere in modo adeguato alle aspettative della comunità regionale. Un rafforzamento dell'Ufficio consentirebbe infatti di migliorare la presa in carico delle istanze, ridurre i tempi di risposta, intensificare le attività di monitoraggio e prevenzione delle disfunzioni amministrative e, più in generale, consolidare il ruolo del Difensore civico quale presidio di garanzia, trasparenza e tutela dei diritti dei cittadini dell'Umbria. Le istanze rivolte al

Difensore civico, sono inviate quasi unicamente per via telematica, come del resto i servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni in forma “digitalizzata” sono ormai la stragrande maggioranza. All’interno della pagina web dell’Assemblea Legislativa è presente anche un *webform* intuitivo e di facile compilazione che permette agli utenti di inviare facilmente le loro richieste. Solo una piccola percentuale delle istanze presentate non transitano per i canali digitali, siano essi web, mail o pec. Alcuni cittadini preferiscono inviare missive contenenti le loro richieste direttamente a mezzo raccomandata o, ancora, si limitano ad effettuare le loro segnalazioni contattando direttamente il numero dell’ufficio oppure recandosi personalmente presso la sede. Ciò avviene perché ancora oggi una parte significativa della popolazione incontra ancora notevoli difficoltà nell’accedere ai servizi digitali messi a disposizione dalla pubblica amministrazione. Si tratta, in particolare, delle persone anziane, delle persone con disabilità e di tutti coloro che non dispongono degli strumenti tecnologici adeguati o di una connessione stabile a Internet. Tale categorie deboli devono essere messe in grado di accedere al servizio facilmente e ciò conferma la necessità di mantenere e rafforzare canali di assistenza diretta e personalizzata, affinché nessun cittadino venga escluso dall’esercizio dei propri diritti per ragioni legate al divario digitale o alla scarsa accessibilità dei servizi. In tale contesto, il ruolo del Difensore civico assume un valore ancora più rilevante, quale presidio di ascolto, orientamento e tutela per le persone che non riescono a trovare risposte adeguate attraverso i canali ordinari

dell'amministrazione. Come già riportato nel programma di attività per l'anno 2026, l'art. 3 comma 5 della Legge regionale n. 30/2007 prevede che *“Le istanze al Difensore Civico possono essere presentate per iscritto o raccolte verbalmente presso i suoi uffici”*, tuttavia, ad oggi, l'unico ufficio del Difensore Civico presente sull'intero territorio regionale è situato presso Palazzo Cesaroni a Perugia. Ciò costringe un'utenza particolarmente debole come ad esempio le persone anziane che non hanno dimestichezza con i mezzi informatici, a sopportare un viaggio e recarsi a Perugia per sottoporre le loro istanze al Difensore Civico. Nell'ottica di garantire una maggiore prossimità istituzionale e facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi di tutela dei diritti, si ritiene opportuna, anche solo in via sperimentale, l'apertura di un ufficio del Difensore Civico regionale anche nella città di Terni. Tale presidio territoriale renderebbe più capillare la presenza del Difensore Civico sul territorio umbro, superando la centralizzazione delle attività su Perugia. Ciò favorirebbe l'ascolto diretto dei cittadini, in particolare delle fasce più fragili o meno digitalizzate e rafforzerebbe il legame con le istituzioni locali, le associazioni e gli enti del terzo settore operanti nel comprensorio ternano. L'ufficio potrebbe essere attivato in sinergia con l'Assemblea Legislativa che potrebbe mettere a disposizione una sede all'interno degli uffici regionali di Terni, anche in via temporanea e, dopo una prima fase di sperimentazione, potrebbe rappresentare un punto di riferimento stabile per la cittadinanza, contribuendo a diffondere la cultura della legalità e della partecipazione civica.

## **AMBITI DI INTERVENTO**

L'attività di difesa civica ha riguardato un insieme ampio e diversificato di ambiti.

In particolare, sono state trattate istanze di riesame in materia di accesso agli atti, segnalazioni relative a problematiche sociali e sanitarie – quali opposizioni a dimissioni ospedaliere o richieste di intervento per l'eccessivo prolungamento delle liste di attesa per prestazioni mediche – nonché numerosi casi di mancata risposta da parte delle amministrazioni pubbliche. Ulteriori interventi hanno interessato questioni di carattere ambientale ed edilizio, oltre a problematiche connesse allo smaltimento dei rifiuti, sia organici sia derivanti da attività di cantiere.

Un aspetto particolare è dato dall'aumento delle richieste di riesame sul diritto di accesso ai sensi dell'art. 25 della Legge n. 241/1990, principalmente dirette verso le amministrazioni locali, che sono pervenute non più solo dai diretti interessati ma da legali da questi incaricati. Questo dato fa riflettere e porta a pensare come non sempre sia facile per il cittadino interfacciarsi direttamente con le Pubbliche Amministrazioni, forse per mero “difetto di comunicazione” tra amministrazione e cittadino tanto da indurre gli interessati a rivolgersi ad un consulente legale. In molte occasioni, è stato sufficiente aiutare il cittadino con informazioni e aiuti anche solo telefonici. Le amministrazioni coinvolte hanno fornito riscontri puntuali ed efficaci agli interventi del Difensore civico. In diversi casi è emerso come il cittadino, pur avendo pieno titolo a presentare le proprie istanze, non fosse riuscito autonomamente a individuare il corretto canale di comunicazione o i referenti

competenti all'interno degli uffici. Nonostante sia prevista in Giunta regionale fin dal 2022 la figura del Garante regionale delle persone con disabilità, molte sono state le richieste o segnalazioni pervenute a questo Ufficio in questa materia. Tutte sono state trattate e condivise con il Garante regionale delle persone con disabilità, con l'unico obiettivo di tutelare i diritti dei soggetti più deboli. Un altro dato che merita di essere portato in evidenza, sono le istanze ricevute afferenti le materie ambientali, a dimostrazione dell'attenzione e dell'importanza che il cittadino dimostra nei confronti di questo argomento. In ogni caso, si è registrata una grande disponibilità da parte degli enti locali, degli enti e delle agenzie regionali nel collaborare con il Difensore civico al fine di fornire risposte concrete ai cittadini.

Gli interventi del Difensore civico regionale possono così classificarsi:

**- Tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione regionale.**

La L.R. 30/2007 attribuisce al Difensore civico regionale la funzione di garante dell'imparzialità, del buon andamento e della trasparenza dell'azione amministrativa. Rientrano in questo ambito: segnalazioni di disfunzioni, ritardi, omissioni, illegittimità e/o irregolarità da parte di Regione, enti dipendenti, aziende sanitarie, agenzie regionali, società partecipate, interventi per sollecitare, raccomandare, richiedere chiarimenti alle amministrazioni coinvolte, mediazione istituzionale per prevenire o comporre conflitti tra cittadini e amministrazioni. In questi casi, il Difensore civico si attiva effettuando preventivamente un'attività

ricognitiva volta a verificare l'effettiva sussistenza di disfunzioni, omissioni, ritardi, situazioni irregolari e/o di illegittimità. Laddove sia accertata la reale sussistenza di tali situazioni, il Difensore civico, in base al principio di *moral suasion* che caratterizza l'intera attività di difesa civica, invita l'amministrazione interessata ad agire al fine di rimuovere la situazione illegittima e/o irregolare o, come nel caso di omissioni o mancate risposte, invita l'amministrazione ad agire o a fornire al cittadino un riscontro, positivo o negativo che sia. In caso di inerzia da parte dell'Amministrazione, in alcuni casi è compito del Difensore civico segnalare quanto rilevato alla competente autorità amministrativa o giudiziaria. La legge regionale 30/2007 prevede che *“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”*, ma ad oggi, non è stata firmata alcuna convenzione con nessuno dei Comuni Umbri. Tuttavia, molte delle segnalazioni che pervengono giornalmente all'Ufficio riguardano proprio gli enti locali. Al fine di garantire comunque un servizio efficace e di assicurare risposte concrete ai cittadini che, con fiducia, si rivolgono al Difensore civico, l'Ufficio ha ritenuto di intervenire in via collaborativa, istruendo le pratiche e, ove necessario, invitando l'ente competente a effettuare le opportune verifiche sulla disfunzione rappresentata. Tale operatività si fonda sul principio di leale collaborazione tra istituzioni, che consente di non lasciare prive di tutela le istanze dei cittadini pur in

assenza delle convenzioni previste dalla normativa. Per superare in modo strutturale questa criticità, è stata avviata un'interlocuzione con ANCI Umbria, alla quale è stata proposta la definizione e sottoscrizione di un protocollo d'intesa volto a disciplinare ambiti, modalità e limiti di intervento del Difensore civico nei confronti degli enti locali, così da assicurare un quadro operativo chiaro e condiviso.

**- Garanzia dei diritti di partecipazione procedimentale e competenza in materia di riesame del denegato accesso documentale (L. 241/1990).**

Il Difensore civico è uno dei garanti naturali dell'applicazione della L. 241/1990. In particolare interviene su accesso ai documenti amministrativi (artt. 22–25 L. 241/1990) e può essere adito in caso di diniego, differimento o mancata risposta. Può richiedere l'esibizione degli atti e formulare una determinazione motivata che l'amministrazione deve considerare. Ai sensi del comma 4 dell'art. 25 della Legge 241/1990 *“Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito*

*territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 nonché presso l'amministrazione resistente. Il difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa [...]”;*

**- Competenza in materia di accesso civico semplice e generalizzato (D.Lgs. n.33/2013).**

Il Difensore civico, inoltre, ha anche competenza in materia di accesso civico e generalizzato. Il comma 8 dell'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 dispone che *“Qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali, il richiedente può altresì presentare ricorso al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito. Qualora tale organo non sia stato istituito, la*

*competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Il ricorso va altresì notificato all'amministrazione interessata. Il difensore civico si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Se il difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico, il termine di cui all'articolo 116, comma 1, del Codice del processo amministrativo decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico. Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), il difensore civico provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per la pronuncia del difensore è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni”;*

#### **- Vigilanza su imparzialità, trasparenza e buon andamento**

La legge regionale n. 30/2007 attribuisce al Difensore civico un ruolo di controllo collaborativo sull'amministrazione regionale. Rientrano in questo ambito le segnalazioni di irregolarità procedurali o violazioni dei principi di imparzialità e trasparenza, le raccomandazioni e richieste di riesame degli atti quando emergono

profili di illegittimità o irragionevolezza, il monitoraggio dei tempi procedurali e delle prassi amministrative, le proposte di miglioramento normativo o organizzativo all'Assemblea legislativa.

#### **- Interventi d'ufficio.**

Il Difensore civico può attivarsi anche senza istanza del cittadino quando: emergono criticità sistemiche, si rilevano violazioni diffuse dei diritti di trasparenza, si riscontrano prassi amministrative non conformi alla legge e 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 (art.3 comma 4 lett. b) Legge regionale n. 30/2007). Tale mandato istituzionale implica anche un rilevante dovere morale e sociale, volto a promuovere il rispetto della legalità, la tutela della dignità della persona e il contrasto a ogni forma di discriminazione. In questa prospettiva, il Difensore civico è chiamato ad adottare iniziative finalizzate alla diffusione della cultura della legalità e dei diritti, contribuendo a rafforzare nei cittadini la consapevolezza delle garanzie offerte dall'ordinamento e il valore di un'amministrazione improntata a correttezza, trasparenza e inclusione. Si tratta di un dovere irrinunciabile, ancor più quando la mancanza di rispetto verso l'altro degenera in violenza e questa assume la dimensione di un grave e ignominioso fenomeno sociale, come accade per la violenza di genere che, nel nostro Paese, colpisce in modo prevalente le donne. Per

questi motivi si è inteso aderire alla campagna nazionale virale “*Posto Occupato*” contro la violenza di genere, iniziativa tuttora in corso e di cui si darà conto nella relazione dell’anno prossimo.

## **ISTANZE RICEVUTE, MODALITÀ DI INTERVENTO E MATERIE TRATTATE**

Nel corso dell’anno 2025, sono state registrate complessivamente **174 istanze**, oltre ad un numero consistente di contatti, telefonici, via mail e in presenza, che non vengono rubricati in quanto trattasi di richieste di informazioni o di richieste il cui ambito non risulta essere di competenza della difesa civica regionale. Queste ultime spesso si concludono con la semplice risposta telefonica o, ove possibile, indirizzando gli interlocutori verso gli enti o uffici competenti. Un dato interessante, ma che sorprende a dire il vero, è dato dal numero dei contatti telefonici che arrivano all’Ufficio in quanto qui indirizzati da altri uffici e U.R.P. comunali, il cui oggetto, molto spesso, esula dalle competenze proprie del Difensore civico. La modalità telematica tuttavia sta diventando lo strumento maggiormente utilizzato nonostante, e non va dimenticato, spesso si tratta di utenza fragile la quale, di norma, non dispone di strumenti informatici e, se ne dispone, a volte dimostra di non avere con essi grande familiarità. Pertanto, per andare incontro alle esigenze di queste tipologie di utenti, il telefono dell’Ufficio del Difensore civico regionale è deviato sul numero di cellulare personale della

dipendente assegnata all'Ufficio, nei giorni nei quali il lavoro viene svolto in modalità agile. Questo ha comportato, purtroppo, il ricevere telefonate di lavoro anche fuori orario lavorativo o nei giorni festivi o ricevere telefonate da soggetti che hanno poi tenuto comportamenti alquanto insistenti, tuttavia, l'ufficio non ha voluto limitare quello che rappresenta un canale ancora molto utilizzato dai cittadini che si rivolgono al Difensore civico.

Il procedimento attraverso il quale si esplica l'intervento di difesa civica, può ricondursi, in linea di massima, a tre fasi fondamentali: la fase del ricevimento delle richieste da parte dei cittadini, la fase dell'istruttoria e dell'analisi e la fase della conclusione.

### **Fase 1 - Ricevimento delle istanze**

L'attività della difesa civica, come detto, si caratterizza principalmente per la semplicità di approccio specialmente in considerazione delle caratteristiche delle utenze, spesso fragili che vedono il Difensore civico come l'ultima spiaggia cui rivolgersi e che, sicuramente, dimostrano di privilegiare i contatti diretti. L'utilizzo del *webform* presente nella pagina web predisposto per le richieste di intervento presente nella pagina web del Difensore civico, editabile e gestibile anche direttamente online, è ancora poco utilizzato rispetto ad altri canali, sebbene il suo utilizzo abbia subito un incremento negli ultimi mesi. Sempre all'interno della pagina web, alla voce "Modulistica" sono presenti modelli fac simile editabili e che

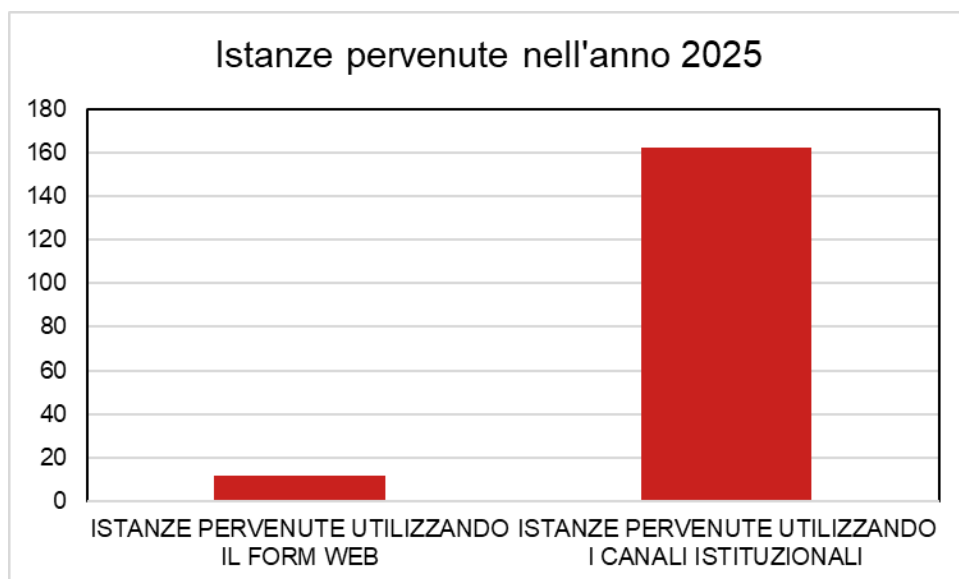
contengono già tutte le informazioni principali necessarie per accogliere le istanze ed avviare l'istruttoria.

Il **Modulo 1** è stato predisposto per le richieste di riesame della determinazione di rifiuto, di differimento o limitazione dell'accesso civico, ai sensi dell'art. 5 decreto legislativo n. 33/2013 e s.m.i..

Il **Modulo 2** è stato predisposto per le richiesta di riesame del diniego espresso o tacito o di differimento dell'accesso agli atti, ai sensi del disposto dell'art. 25 della legge n. 241/1990.

I suddetti moduli sono stati progettati e pensati sulla base di tutte le informazioni delle quali il Difensore civico necessita per poter valutare le istanze e la loro ammissibilità, e assumere le conseguenti decisioni, già contenenti le indicazioni dei documenti e le autorizzazioni necessarie. Come detto, l'utilizzo da parte dei cittadini di questi modelli per rivolgere al Difensore civico le proprie istanze è in aumento. Queste modalità non hanno limitato la possibilità di accogliere le istanze presso l'Ufficio del Difensore civico o di riceverle con altri strumenti quali mail, pec o posta ordinaria: alla base dell'attività rimane il principio della massima semplificazione dei rapporti con l'utenza. Per ogni istanza viene aperto un fascicolo nel Sistema di Archivio e protocollo *DICOC* ove viene attribuito il numero di protocollo e tutta la documentazione è conservata secondo le norme vigenti.

La notifica delle comunicazioni e/o l'invio delle decisioni assunte viene effettuata a cura dell'Ufficio del Difensore civico. La prima fase di ricevimento, ovviamente, include anche tutti i passaggi necessari all'accertamento dell'identità del richiedente, autorizzazione al trattamento dei dati e comunicazione del numero di protocollo attribuito alla pratica nella presa in carico. Se l'istanza viene presentata attraverso un legale, viene richiesto anche l'atto di procura se non prodotto con la richiesta.



### **Richieste non ammissibili**

Una considerazione a parte meritano le richieste rivolte al Difensore civico regionale che non rientrano negli ambiti di competenza ad esso assegnati dalle leggi nazionali e regionali, che riguardano competenze di altri Istituti di Garanzia o

Difensori civici di altre Regioni, casi dunque diversi da quelli formalmente assoggettati alla competenza della difesa civica. Laddove la materia non sia di diretta competenza, è buona consuetudine assicurare un sostegno ai cittadini cercando di fornire i giusti indirizzi affinché si rivolgano, per quanto possibile, verso gli enti o gli altri Istituti di garanzia presenti nella nostra Regione. A tal proposito, nello spirito di massima disponibilità nei confronti di tutti coloro che si rivolgono all'Ufficio, è stata sempre fattiva la reciproca collaborazione con gli altri Istituti di Garanzia presenti nella nostra Regione, come il Garante delle persone con disabilità o con il Garante per il Contribuente istituito presso l'Agenzia delle Entrate, ai quali sono state indirizzate alcune istanze di loro competenza.

Lo stesso vale per le istanze che riguardano gli uffici periferici e territoriali dello Stato: tutte le istanze rivolte ad Organi periferici dello Stato relative a richieste di riesame in materia di accesso agli atti, vengono indirizzate verso la Commissione per l'accesso agli atti amministrativi, istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri la quale, a sua volta, indirizza al Difensore civico regionale tutte le istanze di competenza territoriale erroneamente avanzate alla Commissione.

## **Fase 2 – Istruttoria e analisi delle istanze**

Se alcune istanze si concludono già nella fase di ricevimento, qualora non riguardino le competenze dirette del Difensore civico o qualora i richiedenti vengano indirizzati verso il giusto Istituto o Ente, altre si concludono con la sola

risposta alla richiesta di informazioni. Per le istanze che attengono le competenze della difesa civica, come sopra detto viene aperto un fascicolo e avviata la fase istruttoria finalizzata a verificare il merito che ha motivato l'istanza. L'istruttoria può essere condotta attraverso approfondimenti tecnici e giurisprudenziali, attraverso la consultazione e l'estrazione di copie di atti e documenti o acquisendo ulteriori informazioni. Se l'oggetto dell'istanza riguarda un procedimento avviato, può essere sentito anche il responsabile del procedimento o i responsabili, formalizzando richiesta di chiarimenti all'Amministrazione interessata o ulteriori documenti se la richiesta risultasse carente in qualche sua parte.

Alcune istanze vengono trattate coordinandosi con Difensori civici di altre Regioni, qualora le problematiche rivestano carattere interregionale. E' frequente la interrelazione delle problematiche nei territori di confine della nostra Regione e sono frequenti le problematiche che vengono sottoposte all'Ufficio da parte di cittadini che si spostano da una regione ad un'altra per motivi di lavoro o che usufruiscono di strutture ospedaliere o servizi sanitari di Regioni limitrofe.

### **Fase 3 – Conclusione**

Se l'istanza viene ritenuta fondata, il primo passaggio è sempre quello di trovare una soluzione attraverso le azioni di mediazione o utilizzando la c.d. *moral suasion*, ove il Difensore civico prende contatti con l'Amministrazione interessata, dandone comunicazione anche al richiedente, al fine di convincere le parti a trovare

prima di tutto un chiarimento, un momento di dialogo che possa portare a risolvere le problematiche. Le decisioni assunte dal Difensore civico in materia di riesame degli accessi agli atti, sia esso documentale, civico semplice o generalizzato, vengono numerate e rubricate. Come sopra accennato, numerose richieste hanno interessato gli Enti locali, dai quali abbiamo sempre avuto puntuale risposta e collaborazione. Altre istanze hanno riguardato problematiche di natura ambientale e di carattere generale. Preme sottolineare che è stata riscontrata ottima collaborazione con le Direzioni ospedaliere e da parte delle Direzioni regionali. Da questi Enti, dalle Aziende Sanitarie e dagli uffici Regionali, è sempre pervenuta puntuale risposta 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. Molti cittadini contattano l'Ufficio del Difensore civico manifestando una certa difficoltà a muoversi all'interno dei portali comunali e regionali, o 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. 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 il quale tiene molto all'aspetto

legato all'ascolto, provvedendo talvolta a contattare direttamente il cittadino per le vie brevi.

## **PANORAMICA DELLE ISTANZE TRATTATE.**

L'analisi delle segnalazioni pervenute nel periodo di riferimento evidenzia una notevole eterogeneità delle materie oggetto di intervento, a conferma della funzione trasversale svolta dal Difensore civico nel sistema di tutela dei cittadini. Il settore maggiormente rappresentato riguarda le **richieste di riesame in materia di accesso ai documenti amministrativi**, ai sensi dell'art. 25 della legge n. 241/1990 e del d.lgs. n. 33/2013, che costituiscono una quota significativa del totale (n. 43 istanze). Seguono, per consistenza, le istanze relative alla **sanità e tutela della salute** (n. 42 istanze), ambito nel quale i cittadini manifestano un crescente bisogno di chiarimenti, accompagnamento procedurale e verifica dei tempi di risposta delle amministrazioni competenti. Non infrequenti sono poi le istanze avanzate **in materia di ambiente e territorio** (n.14 istanze). Un ulteriore numero rilevante di segnalazioni riguarda gli **enti locali** (n. 14 istanze), nonostante l'assenza di convenzioni formali previste dalla legge regionale n. 30/2007. Ciò conferma come i Comuni rappresentino uno dei principali punti di contatto tra cittadini e pubblica amministrazione, e come molte criticità operative emergano proprio a livello territoriale. Sono inoltre frequenti le istanze relative all'**Amministrazione regionale** (n. 14 istanze), nonché quelle concernenti **lavoro, previdenza e**

**pensioni** (INPS e INAIL) (n. 10 istanze), a testimonianza della complessità dei procedimenti e della necessità di un supporto istituzionale nei rapporti con gli enti nazionali. Completano il quadro le segnalazioni afferenti a ulteriori ambiti specifici, quali **tributi e sanzioni amministrative, ambiente e territorio, disabilità, istruzione**, nonché le richieste indirizzate alla **Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi** e al **Garante del contribuente**. Una quota residuale riguarda materie classificate come “non di competenza” (n. 13 istanze), che richiedono comunque un'attività di orientamento e reindirizzamento del cittadino verso l'ente competente. Nel complesso, la distribuzione delle istanze conferma il ruolo del Difensore civico quale presidio di garanzia diffuso, capace di intercettare bisogni diversificati e di favorire un dialogo costruttivo tra cittadini e pubbliche amministrazioni.



**Istanze di riesame in materia di accesso agli atti, accesso civico semplice e generalizzato.**

Nel corso del 2025 sono pervenute n. 43 istanze di riesame in materia di accesso. Di queste, solo 13 sono state effettivamente trattate dall'Ufficio, poiché, al momento dell'insediamento del Difensore civico (agosto 2025), per le restanti risultavano già decorsi i termini per provvedere al riesame.

Al momento del ricevimento dell'istanza, l'Ufficio del Difensore civico regionale procede all'istruttoria chiedendo eventuali chiarimenti ove necessari e invitando l'amministrazione interessata a fornire chiarimenti e/o osservazioni in merito. Al termine dell'istruttoria, il Difensore civico con propria "decisione" formalizza le conclusioni a cui è giunto dopo aver riesaminato il denegato accesso tacito o espresso, ovvero aver riesaminato il negato accesso civico o l'omessa adozione di un provvedimento espresso. La richiesta di riesame può essere:

- ACCOLTA

Il Difensore Civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento e accoglie il ricorso. In questo caso la decisione è tempestivamente comunicata al ricorrente e all'autorità che non ha consentito l'accesso. L'amministrazione ha 30 giorni per confermare il diniego con un nuovo provvedimento motivato; se non lo fa, l'accesso è consentito.

- RIGETTATA

Il Difensore Civico ritiene legittimo il diniego e respinge il ricorso. Il ricorrente ove non ritenesse d'accettare la decisione del Difensore, ha il rimedio del ricorso al TAR ai sensi dell'art. 116 c.p.a.

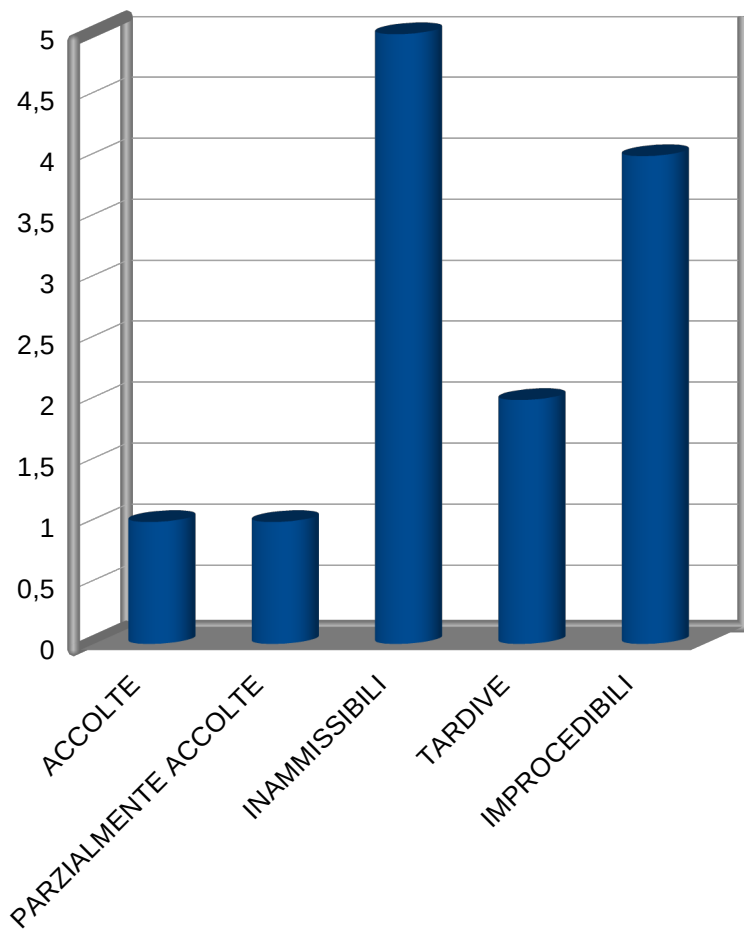
- IMPROCEDIBILE

Il Difensore Civico non entra nel merito perché è venuto meno l'interesse e ciò avviene generalmente quando sia avvenuta l'ostensione della documentazione richiesta

- INAMMISSIBILE

Il ricorso non può essere esaminato perché manca un requisito essenziale come ad esempio quando l'istanza sia presentata oltre i termini previsti dalla legge.

Delle n. 13 istanze di riesame trattate, n. 1 è stata accolta avendo il Difensore civico ritenute fondate e legittime le richieste e n. 1 è stata accolta solo parzialmente, con la specifica di quanto sia stato ritenuto legittimo ostendere; n. 7 istanze sono state rigettate in quanto ritenute tardive poiché presentate oltre i termini indicati dalla legge e, pertanto, inammissibili; n. 4 istanze sono state ritenute improcedibili per cessazione della materia del contendere in quanto l'Ente cui era stata rivolta ha, seppur tardivamente, prodotto la documentazione richiesta.

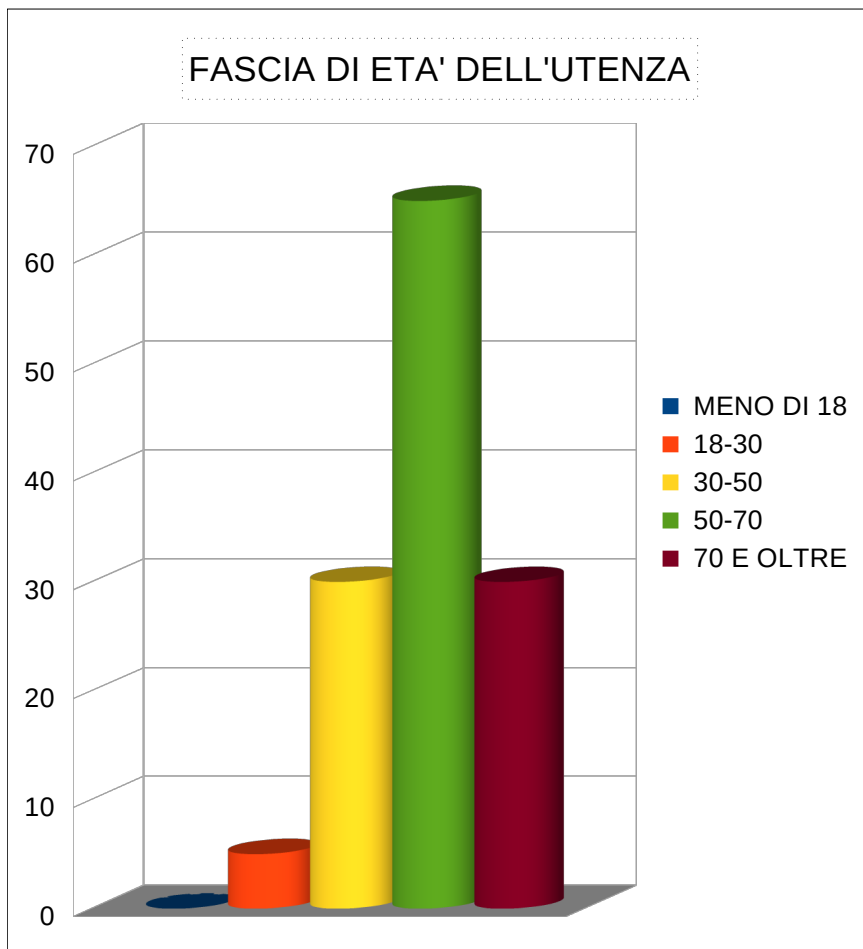


ISTANZE DI RIESAME IN MATERIA DI  
ACCESSO AGLI ATTI

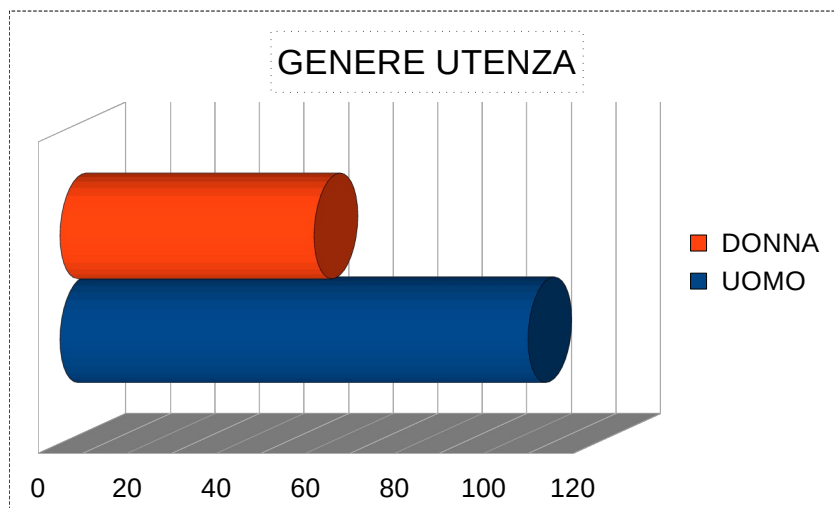
## **CARATTERISTICHE DELL'UTENZA CHE SI RIVOLGE AL DIFENSORE CIVICO REGIONALE.**

La progressiva diffusione della conoscenza della figura del Difensore civico regionale, ha consentito di analizzare aspetti relativi all'utenza che a questo si rivolge, consentendo di evidenziare interessanti considerazioni. In relazione alle *fasce di età dell'utenza*, l'analisi delle istanze pervenute evidenzia una distribuzione dell'utenza fortemente concentrata nelle fasce di età più mature. In particolare, il gruppo maggiormente rappresentato è quello dei **cittadini di età da 50 a 70 anni**, che costituisce la quota più significativa delle persone che si sono rivolte all'Ufficio come è risultato abbastanza significativo il dato di coloro che si sono rivolti al Difensore civico di età **superiore a 70 anni**. Tale dato conferma come la popolazione anziana percepisca il Difensore civico quale presidio istituzionale di riferimento per l'orientamento e la tutela nei rapporti con la pubblica amministrazione. Ancora, con un numero quasi equivalente, la fascia da **30 a 50 anni**, composta prevalentemente da cittadini attivi nel mondo del lavoro e spesso coinvolti in procedimenti amministrativi complessi o in situazioni che richiedono chiarimenti e supporto procedurale. Decisamente più contenuto è il numero di utenti appartenenti alla fascia **18-30 anni**, mentre risultano pressoché assenti le segnalazioni provenienti da **minori di 18 anni**, dato coerente con la tipologia di competenze dell'Istituto e con le modalità di accesso ai servizi. Nel complesso, la distribuzione per età conferma che il Difensore civico svolge un

ruolo particolarmente significativo nel supporto alle fasce di popolazione più esposte alle difficoltà di interlocuzione con la pubblica amministrazione, contribuendo a garantire un accesso equo e consapevole ai diritti.

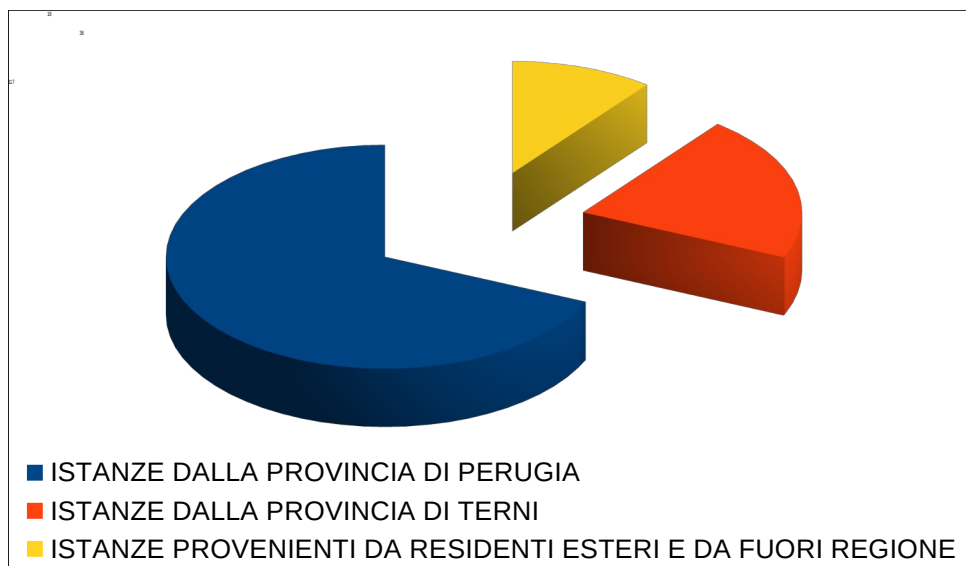


Rispetto al *genere* dell'utenza che si rivolge al Difensore civico, quello maschile rappresenta il doppio di quello femminile, con casi nei quali il genitore di sesso femminile, direttamente interessato, fornisce delega al coniuge o ai figli.



Per ciò che concerne il *territorio di provenienza delle istanze*, quelle che arrivano dalla Provincia di Perugia è risultata decisamente superiore rispetto a quelle provenienti dalla Provincia di Terni. Il fatto che la figura del Difensore civico sia maggiormente conosciuta nella Provincia di Perugia, piuttosto che nella Provincia di Terni, può essere riconducibile al fatto che l'Ufficio risiede nella Città Capoluogo e che sarebbe importante poter stabilire contatti stabili prevedendo un

giorno a settimana la presenza del Difensore civico negli Uffici regionali di Terni. Questo tra l'altro consentirebbe anche di evitare ai cittadini del territorio ternano di doversi spostare, contribuendo a ridurre il traffico e i possibili disagi.



Il dialogo e la disponibilità dimostrata dall'Ufficio con i cittadini, ma anche tra il Difensore civico e i Servizi della Struttura regionale, ha registrato riscontri positivi, con molte espressioni di apprezzamento, finanche di sorpresa, per un servizio gratuito offerto proprio dalla Regione Umbria.

## **ATTIVITÀ ISTITUZIONALI.**

Il Difensore civico regionale, come già sopra accennato, è stato nominato nel mese di luglio del 2025. Prima di assumere l'incarico, presso Palazzo Cesaroni si è svolto il passaggio di consegne tra il Difensore civico regionale uscente, Avv. Marcello Pecorari e il nuovo Difensore civico nominato, alla presenza della Presidente dell'Assemblea legislativa dell'Umbria, Dr.ssa Sarah Bistocchi. Nel suo intervento, la Presidente ha ribadito il ruolo centrale del Difensore civico quale istituto fondamentale della Regione, incaricato di garantire la tutela dei diritti dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, con particolare attenzione alle persone che dispongono di minori strumenti per far valere le proprie istanze. Ha inoltre richiamato i principi che guidano l'azione del Difensore civico – legalità, imparzialità, buona amministrazione e trasparenza – esprimendo gratitudine all'Avv. Pecorari per il lavoro svolto e formulando i migliori auguri di buon lavoro all'avv. Schettini.

### **Incontro con il Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici.**

Nel mese di ottobre 2025, la Presidente dell'Assemblea legislativa dell'Umbria, Dr.ssa Sarah Bistocchi, ha incontrato il Difensore civico del Lazio e Coordinatore nazionale dei Difensori civici regionali e provinciali, Marino Fardelli, insieme al Difensore civico della Regione Umbria, Fabrizio Schettini, per un confronto sul

ruolo della difesa civica e sulle recenti evoluzioni normative che interessano questa figura.



L'iniziativa, promossa dal Difensore Civico dell'Umbria, Fabrizio Schettini, ha rappresentato un momento di confronto e dialogo costruttivo sul ruolo e sulle prospettive della difesa civica, con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra istituzioni e promuovere una più ampia tutela dei diritti dei cittadini. Nel corso dell'incontro è stato ribadito che il Difensore civico rappresenta un presidio gratuito a tutela dei cittadini e delle associazioni nei confronti di abusi, ritardi, negligenze o irregolarità della pubblica amministrazione, garantendo correttezza, tempestività, imparzialità e buon andamento dell'azione amministrativa. La Presidente Bistocchi ha sottolineato l'importanza dell'istituto, ancora poco conosciuto, e l'impegno dell'Assemblea nel renderlo maggiormente accessibile alla cittadinanza, soprattutto nei casi in cui ritardi o disfunzioni amministrative possono

creare difficoltà agli utenti. Il Difensore civico regionale, Avv. Schettini, ha evidenziato il ruolo di “ponte” tra cittadini e istituzioni, con particolare attenzione alle fasce più fragili della popolazione. Il coordinatore nazionale Fardelli ha richiamato il valore del coordinamento interregionale, che consente ai diversi Difensori civici di condividere esperienze, migliorare le modalità operative e uniformare gli standard di tutela, anche in raccordo con organismi nazionali ed europei.

### **Incontro con l'Associazione UMANA.**

Importanti contatti sono stati presi anche con alcune Associazioni che operano in ambito sociale, che fanno parte della rete A.D.N.A. (Alleanza per i Diritti delle Persone non Autosufficienti), approfondendo le possibili forme di collaborazione sul tema della non autosufficienza e il sostegno a categorie fragili che spesso si rivolgono sia a dette Associazioni che al Difensore civico regionale. Un incontro particolarmente importante è stato quello con l'associazione UMANA ODV (Unione per la difesa dei diritti dei malati anziani non autosufficienti) un'associazione di volontari senza scopo di lucro, che svolge attività di promozione dei diritti per i malati non autosufficienti. Nel corso dell'incontro si sono poste le basi per una futura collaborazione sia per diffondere l'istituto di difesa civica sia per trovare forme sempre più incisive di intervento a tutela di

soggetti deboli e incapaci di auto difendersi, ai quali, purtroppo viene troppo spesso negato il diritto alle cure e alla continuità terapeutica e fornire un supporto alle loro famiglie talvolta lasciate sole di fronte a situazioni spesso insostenibili.

### **Incontro con l'Ufficio Scolastico Regionale.**

Sono stati presi contatti con l'**Ufficio Scolastico Regionale dell'Umbria** per presentare la proposta di organizzare momenti comunicativi negli Istituti scolastici della Regione e nel corso del 2026, cercheremo di proseguire l'interlocuzione attraverso un gruppo di lavoro tra i nostri rispettivi funzionari. Di concerto con l'Ufficio scolastico regionale, nei prossimi mesi si dovrà programmare una serie di incontri formativi con gli studenti di ogni ordine e grado per offrire l'opportunità di approfondire le attività e le funzioni di questo importante organo, ma anche l'opportunità di sviluppare una coscienza civica informata sui diritti e sulle leggi, nonché di formare i giovani ai valori e ai principi della Carta costituzionale. Tali incontri, infatti, avranno come fine ultimo non solo quello di far comprendere le prerogative del Difensore Civico e le possibilità che esso offre ai cittadini, ma devono anche costituire una importante occasione per promuovere la cultura della legalità, della trasparenza e della partecipazione attiva dei cittadini alla vita pubblica. I giovani, infatti, in quanto cittadini del domani, hanno la necessità di crescere ed essere formati ottenendo tutti gli strumenti che li rendano anche consapevoli dei loro doveri e dei loro diritti. Si tratterebbe di un esempio concreto

di come la collaborazione tra le istituzioni possa produrre risultati positivi per la comunità e un chiaro segnale dell'attenzione verso la formazione dei futuri cittadini, fondamentale per la costruzione di una società più equa e rispettosa dei principi costituzionali.

### **Riunione del Coordinamento Nazionale in modalità *online* del 9 settembre 2025**

La prima partecipazione del nuovo Difensore civico della Regione Umbria è avvenuta in occasione di questa prima convocazione in modalità on-line ove ha avuto l'opportunità di presentarsi e di conoscere gli altri Colleghi.

All'ordine del giorno i seguenti argomenti: 1. Rafforzamento del Coordinamento Nazionale: spunti e proposte operative per una maggiore incisività e rappresentanza. 2. "Abuso d'Ufficio" e ruolo del Difensore Civico. Considerazioni e riflessi sull'attività delle autorità di garanzia. 3. Esame delle problematiche territoriali emergenti. 4. Relazione 2024: aggiornamenti sullo stato della redazione del rapporto a cura del Comitato di redazione.

### **Riunione del Coordinamento Nazionale del 2-3 ottobre 2025**

La prima partecipazione in presenza del neo Difensore civico regionale ai lavori del Coordinamento nazionale si è svolta in occasione dell'incontro tenutosi a Pescara il 2 e 3 ottobre 2025, presso la sede del Consiglio regionale dell'Abruzzo.

Nel corso dell'iniziativa sono state affrontate e approfondite alcune tra le principali tematiche di interesse per la difesa civica, con particolare attenzione alle prospettive di sviluppo della rete nazionale e al rafforzamento degli strumenti di tutela a disposizione dei cittadini. Il tema centrale è stato quello del rafforzamento del Coordinamento per una maggiore incisività della difesa civica a livello nazionale. Tra gli argomenti discussi, sono state avanzate proposte operative per rafforzare il Coordinamento Nazionale, illustrate dal Difensore civico della Regione Lombardia, Gianalberigo De Vecchi, e l'utilizzo delle infrastrutture digitali per semplificare l'accesso alla difesa civica, illustrato dal Difensore civico della Regione Abruzzo, Umberto Di Primio.

### **Incontro a Roma con l'Ufficio del Garante Nazionale per la Privacy: un confronto tecnico e istituzionale sui diritti dei cittadini**

Il 6 ottobre 2025 il Difensore civico della Regione Umbria, insieme a una delegazione di Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane, ha partecipato a un incontro presso l'Ufficio del Garante Nazionale per la Protezione dei Dati Personali. L'iniziativa ha rappresentato un momento di confronto tecnico e istituzionale di particolare rilievo, dedicato ai temi della tutela dei dati personali, della trasparenza amministrativa e dei diritti dei cittadini. Durante la riunione sono stati approfonditi numerosi quesiti di natura tecnica, emersi dall'attività quotidiana

degli uffici della difesa civica. Il dialogo ha consentito di sviluppare riflessioni condivise e di individuare prime linee di indirizzo comuni. È stata inoltre manifestata la volontà di istituire un tavolo di lavoro permanente, con aggiornamenti semestrali, per affrontare congiuntamente le questioni che derivano dai casi concreti trattati nei diversi territori. Nel corso dell'incontro si è convenuto di richiedere una successiva interlocuzione con il Collegio dei Garanti e di valutare l'organizzazione di un'iniziativa istituzionale congiunta, finalizzata a mettere a confronto le prospettive del Difensore civico e del Garante sulle sfide attuali e future legate alla protezione dei diritti delle persone. I Difensori Civici hanno rappresentato punto per punto le questioni, analizzando in maniera tecnica ogni singolo caso. Alcuni quesiti richiederanno il parere dell'organo collegiale, mentre altri sono stati oggetto di una disamina tecnica.



## **Riunione del Coordinamento nazionale del 6 novembre 2025**

Il Coordinamento nazionale ha ritenuto di voler approfondire il tema della trasparenza nella Pubblica Amministrazione che assume un ruolo sempre più centrale. L'introduzione dell'accesso civico, accanto all'accesso ordinario, ha ampliato gli strumenti a disposizione dei cittadini per ottenere informazioni dai pubblici poteri, favorendo un maggiore controllo sulle spese pubbliche e sulle decisioni che incidono sull'ambiente e sui diritti.

Il Coordinamento, per cercare di approfondire il tema e comprendere se realmente sono efficaci questi strumenti e quali possono esserne i limiti, ha organizzato in questa occasione un evento di approfondimento dal titolo "*Il diritto di accesso agli atti amministrativi. Tra trasparenza reale e strumenti di tutela*", che si è tenuto presso il Consiglio regionale della Regione Lazio. Si è trattato di un importante momento di confronto tra istituzioni, esperti e operatori del settore, con la partecipazione di rappresentanti del mondo accademico, delle amministrazioni pubbliche e del Parlamento italiano. La relazione introduttiva ai lavori è stata affidata al Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), Avv. Giuseppe Busia.

## **Partecipazione Conferenza European Network of Ombudsmen (ENO).**

Nel novembre 2025, il Difensore civico regionale ha partecipato alla Conferenza 2025 della European Network of Ombudsmen (ENO) che si è tenuta a Bruxelles

nei giorni 20 e 21 novembre 2025 all'interno del Parlamento Europeo, quale principale appuntamento annuale che riunisce gli Ombudsman nazionali, regionali e locali di tutta Europa, insieme alle istituzioni dell'Unione Europea, alla società civile e ai rappresentanti accademici.

A rappresentare l'Italia, oltre a Marino Fardelli, Difensore civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani, anche altri colleghi Veronika Meyer, Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano; Guido Giusti, Vicepresidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici italiani e Difensore civico della Regione Emilia-Romagna; Umberto Di Primio, Difensore civico della Regione Abruzzo; Fabrizio Schettini, Difensore civico della Regione Umbria; Marco Enrico, Difensore civico della Regione Sardegna; Adele Squillaci, Difensora civica della Regione Valle d'Aosta, che hanno preso parte ai lavori ospitati nella sede del Parlamento Europeo a Bruxelles. Costruttiva anche l'interazione avviata con la Mediatrice Europea Teresa Anjinho. In tale occasione, considerata la presenza a Bruxelles di diversi Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane e la disponibilità di uno spazio riunioni messo a disposizione dalla Rappresentanza della Regione europea Tirolo Alto Adige Trentino, il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Italiani Ufficio della Difensora Civica della Provincia autonoma di Bolzano, è stato organizzato dal Coordinamento Nazionale dei Difensori civici un importante convegno dal titolo **“Difesa civica in Europa: diritti, territori,**

**autonomie *Il ruolo dei Difensori civici nell'Unione Europea multilivello***” presso la sede di Rappresentanza della Regione europea Tirolo - Alto Adige - Trentino a Bruxelles.

Il Difensore civico della Regione Umbria è intervenuto come relatore parlando di difesa civica in Europa: convergenze e prospettive, unitamente a Maria Stylianou-Lottides – Ombudswoman di Cipro, Membro del Consiglio IOI per la Regione Europea e Primo Vice Presidente dell’Associazione degli Ombudsman del Mediterraneo (AOM), Jürg Trachsel – Ombudsman del Cantone di Zurigo (CH), Xavier Cañada Bonaetxea – Ombudsman di Andorra, Marco Enrico – Difensore civico della Regione Sardegna, Anna Pianura – Direttrice dell’Ufficio del Difensore civico della Provincia autonoma di Trento.



## **COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEL SERVIZIO DI DIFESA CIVICA.**

Gli indirizzi e le scelte dell'Amministrazione regionale incidono in tutti i settori e ambiti di applicazione e quindi direttamente sulla vita quotidiana dei cittadini, per questo è fondamentale che gli stessi cittadini siano informati e coinvolti, consapevoli e partecipi di tutti i servizi ad esso utili, in un processo circolare nel quale le Amministrazioni pubbliche sono aperte, in ascolto e garantiscono tutti quei servizi che agevolano il dialogo tra essi. Il cittadino è al centro della comunicazione istituzionale non solo come destinatario finale ma in quanto titolare di diritti e interessi, siano essi individuali o collettivi. Quale interlocutore attivo con l'Ufficio del Difensore civico regionale, il cittadino "domanda" e contestualmente partecipa, condivide, fornisce feedback, tutti elementi che motivano l'importanza che anche questa attività venga fatta conoscere e sempre più diffusa all'esterno come vero e proprio strumento del Governo regionale per diffondere la conoscenza di tutti i servizi da questo offerti. L'obiettivo è promuovere la conoscenza dell'Istituto della difesa civica in modo chiaro e diretto ai cittadini attraverso un processo funzionale al rafforzamento della relazione di fiducia reciproca, monitorando al contempo il livello di soddisfazione e di partecipazione dei cittadini.

Sul piano della comunicazione e dell'informazione, allo scopo di promuovere e pubblicizzare il ruolo e le funzioni dell'Istituto di difesa civica, è stata

costantemente aggiornata - e anche potenziata - la pagina web istituzionale del Difensore civico regionale, inserendo comunicati stampa, interviste e approfondimenti illustrativi dell'attività ma anche degli strumenti a disposizione del cittadino per la tutela dei propri diritti.

Sono stati presi contatti con il Servizio Comunicazione dell'Assemblea legislativa e presentate idee e progetti, peraltro già inseriti nel programma di attività 2026 e che verranno concretizzati attraverso la partecipazione del Difensore civico agli incontri "formazione – scuola – lavoro" e attraverso la realizzazione di un opuscolo informativo che verrà utilizzato nei futuri incontri con le scuole.

La stessa relazione annuale sull'attività svolta l'anno precedente, viene pubblicata oltre che nella pagina istituzionale del Difensore civico, in quella del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici e ripresa anche dal servizio comunicazione del Mediatore Europeo. Tutte le relazioni, le notizie, i comunicati stampa o la partecipazione del Difensore civico ad eventi pubblici, vengono puntualmente riportate anche nell'*Ombudsmen Daily News* che è lo strumento di comunicazione della rete europea dei Mediatori e Difensori civici, la *European Network of Ombudsmen*. Si tratta di un importante strumento di comunicazione dove vengono riportate tutte le notizie relative alle attività di tutti gli *Ombudsman* europei ed italiani. E' una rassegna stampa molto seguita, che veicola anche le notizie dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome proiettandole

in ambito europeo, la cui diffusione e organizzazione è in capo alla struttura di supporto del Mediatore Europeo.

## **CASI RISOLTI.**

Nel corso del 2025 il supporto dato dalla Difesa civica regionale ai cittadini umbri ha portato a risolvere vari problemi che questi avevano con le diverse espressioni della pubblica amministrazione e/o per servizi da questa erogati. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, di seguito si riportano, tra i tanti, quattro casi risolti dal Difensore Civico nell'annualità in oggetto nel settore della sanità, nel funzionamento degli enti locali, nell'erogazione di servizi pubblici essenziali.

### **1) Difensore Civico e Garante regionale dei diritti per le persone con disabilità intervengono per garantire uno stallo per disabili.**

Il Difensore civico regionale riceve una segnalazione da parte di una cittadina disabile che lamenta la difficoltà a trovare un parcheggio libero non troppo distante dalla propria abitazione. Tale situazione comporta evidenti e comprensibili disagi per l'istante che percorrere a piedi tratti di strada più o meno lunghi e ciò può essere anche molto difficoltoso oltre che può mettere in pericolo la stabilità e dunque la sicurezza fisica del soggetto. Il Difensore civico interessa della segnalazione anche il Garante regionale dei Diritti delle Persone con Disabilità ed

entrambi intervengono prontamente segnalando la situazione al Comune e invitando l'ente a intervenire. Il Comune emette ordinanza che prevede l'organizzazione dell'area di parcheggio limitrofa al civico interessato individuando nell'ambito degli stalli disponibili e secondo quanto disposto dal D.M. 236/1989 un posto riservato alla sosta delle auto a servizio delle persone invalide realizzando anche la segnaletica necessaria.

**2) Il Difensore civico interviene al fine di evitare un contenzioso relativo al presunto mancato pagamento di bollette relative al servizio idrico.**

Il Difensore civico riceve una segnalazione con la quale il firmatario lamenta di continuare a ricevere da parte dell'azienda che gestisce il servizio idrico alcune fatture riferite ad una attività che è stata chiusa nel 2016. Il cittadino lamenta di non riuscire ad ottenere risposte. Il Difensore civico, dopo aver istruito la pratica invita l'azienda a verificare l'effettiva debenza di quanto richiesto posto che le fatture insolute appaiono prescritte. L'azienda che gestisce il servizio effettua le dovute verifiche ed emerge che le fatture insolute effettivamente non sono state oggetto di atti interruttivi della prescrizione. Pertanto, l'azienda ha riconosciuto la prescrizione del credito e ha proceduto allo storno delle suddette fatture nonché al discarico della relativa ingiunzione di pagamento.

### **3) Tempi di attesa eccessivi per una prenotazione medica. L'intervento risolutivo del Difensore civico.**

Un cittadino si rivolge al Difensore civico lamentando di non riuscire ad ottenere la fissazione di un appuntamento per una prestazione medica tramite CUP in tempi conformi alla prescrizione. Il Difensore civico, richiamata la normativa vigente in materia, con riferimento alla fissazione degli appuntamenti e alle liste di attesa, ha invitato la ASL competente a fornire informazioni sul caso e a comunicare al cittadino l'eventuale disponibilità di una data utile ravvicinata per fruire della prestazione richiesta. L'ASL individua la possibilità di anticipare l'appuntamento e ricontatta l'istante per fissarlo prima di quanto inizialmente comunicato e soprattutto in data più consona alle esigenze mediche del paziente.

### **4) Il Difensore civico interviene per far riscontare una segnalazione da parte della P.A.**

Un cittadino segnala al Difensore civico una situazione alquanto incresciosa, in quanto a seguito di una sua segnalazione, l'amministrazione interessata non fornisce alcuna risposta e non interviene al fine di far cessare la situazione segnalata. Il Difensore civico, dopo aver istruito la pratica, invita l'amministrazione a provvedere e/o comunque a fornire una risposta al cittadino, positiva o negativa che sia. L'amministrazione agisce emettendo un'ordinanza volta a far cessare la situazione pregiudizievole segnalata.

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

L'attività svolta nel corso del 2025 conferma il ruolo centrale del Difensore civico regionale quale presidio di garanzia, ascolto e tutela nei confronti dei cittadini e delle comunità locali. L'analisi delle istanze pervenute evidenzia una domanda crescente di trasparenza, di correttezza amministrativa e di supporto nei rapporti con gli enti pubblici, con particolare riferimento alle materie dell'accesso ai documenti, della sanità, dei servizi degli enti locali e delle prestazioni previdenziali. Nonostante l'assenza di convenzioni formali con i Comuni umbri, l'Ufficio ha assicurato un intervento costante e collaborativo, fondato sul principio di leale cooperazione istituzionale, istruendo le pratiche e invitando gli enti competenti a effettuare le verifiche necessarie. Tale approccio ha consentito di fornire risposte concrete ai cittadini, evitando che la mancanza di strumenti formali potesse tradursi in un vuoto di tutela. Il 2025 ha inoltre registrato un significativo impegno sul fronte dell'accesso agli atti e l'Ufficio ha operato per garantire un riesame tempestivo e imparziale, pur nei limiti derivanti dalla scadenza dei termini per alcune richieste. L'attività istruttoria ha confermato l'importanza di un corretto bilanciamento tra trasparenza, tutela dei dati personali e buon andamento dell'amministrazione. Accanto all'attività di tutela, il Difensore civico ha consolidato la propria presenza istituzionale attraverso incontri, collaborazioni e iniziative di formazione e divulgazione. Particolarmente rilevante è stato l'avvio del dialogo con ANCI Umbria, finalizzato alla definizione di un quadro stabile di

collaborazione con gli enti locali, nonché la partecipazione alle attività del Coordinamento nazionale dei Difensori civici, che ha rafforzato la rete interregionale e favorito lo scambio di buone pratiche. La profilazione dell'utenza conferma che il servizio è percepito come un punto di riferimento soprattutto dalle fasce di popolazione più mature, spesso maggiormente esposte alle difficoltà di interlocuzione con la pubblica amministrazione. Ciò rende ancora più evidente la necessità di un presidio istituzionale capace di accompagnare i cittadini nei procedimenti amministrativi e di promuovere una cultura della trasparenza e della responsabilità. In conclusione, il 2025 rappresenta un anno di consolidamento e di crescita dell'Istituto, sia sul piano operativo sia su quello delle relazioni istituzionali. Le attività svolte hanno contribuito a rafforzare la fiducia dei cittadini e a promuovere un modello di pubblica amministrazione più accessibile, collaborativa e orientata al servizio.

Su queste basi si intende proseguire nel 2026, con l'obiettivo di ampliare gli strumenti di tutela, rafforzare la cooperazione con gli enti del territorio e rendere sempre più effettiva la tutela dei diritti dei cittadini.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Avv. Fabrizio Schettini

## APPENDICE

- Allegato 1** Costituzione della Repubblica Italiana  
(estratto articoli sui quali poggia l'attività di difesa civica)
- Allegato 2** Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 “Nuova disciplina del Difensore civico regionale. Abrogazione della legge regionale 30 novembre 1995, n. 45”
- Allegato 3** Legge 7 agosto 1990, n. 241 ”Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- Allegato 4** LEGGE 15 maggio 1997 , n. 127 Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo.
- Allegato 5** Legge 8 marzo 2017, n. 24 (cd. Legge Gelli-Bianco), “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”
- Allegato 6** Legge 28 gennaio 1999, n. 17 “Integrazione e modifica della legge quadro 5 febbraio 1992, n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”
- Allegato 7** Legge regionale 10 aprile 1990, n. 18, articolo 16 “Interventi a favore degli immigrati extracomunitari”
- Allegato 8** *Intervento del Difensore Civico Regionale dell’Umbria Bruxelles, 20 novembre 2025 – Sede di rappresentanza della Regione Europea Tirolo - Trentino Alto Adige*

## ALLEGATO 1

### Costituzione della Repubblica Italiana (articoli sui quali poggia l'attività di difesa civica)

**Art. 2** La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

**Art. 32.** La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

**Art. 97.** I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

## ALLEGATO 2

### **Regione Umbria - LEGGE REGIONALE 27 novembre 2007, n. 30.**

*Nuova disciplina del Difensore civico regionale. Abrogazione della legge regionale 30 novembre 1995, n. 45*

Publicazione: Bollettino Ufficiale n. 52 Ed. Str. del 29/11/2007

Il Consiglio regionale ha approvato.

La Presidente della Giunta regionale Promulga la seguente legge:

#### Art. 1

##### *Oggetto della legge*

1. La Regione, in attuazione dell'art. 83 dello Statuto, definisce le funzioni del Difensore civico regionale, di seguito denominato Difensore civico, determina le modalità della sua nomina e ne disciplina il funzionamento.

#### Art. 2

##### *Funzioni del Difensore civico.*

1. Il Difensore civico assicura, nei limiti e secondo le modalità della presente legge, la tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi e degli interessi collettivi e diffusi dei singoli e degli enti.

2. Il Difensore civico 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.

3. Il Difensore civico non è soggetto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale ed esercita le sue competenze in piena autonomia.

#### Art. 3

##### *Ambito dell'intervento.*

1. Il Difensore civico interviene in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni, illegittimità o irregolarità riscontrati da parte di uffici o servizi:

a) dell'Amministrazione regionale;

b) degli enti, agenzie ed aziende speciali soggetti alla vigilanza e al controllo di gestione degli organi regionali;

c) 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;

d) dei concessionari o gestori dei servizi pubblici regionali;

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

2. 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.

3. Il Difensore civico può altresì 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 .

4. Nei casi di cui al comma 1 il Difensore civico interviene:

a) a richiesta di singoli interessati, enti, associazioni, allorché siano stati esperiti ragionevoli tentativi per rimuovere i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni;

b) 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.

5. Le istanze al Difensore civico possono essere presentate per iscritto o raccolte verbalmente presso i suoi uffici.

6. Il Difensore civico non può intervenire a richiesta di soggetti legati da rapporto di impiego con le amministrazioni di cui all' art. 3, comma 1 per la tutela di posizioni connesse al rapporto stesso.

7. Il Difensore civico non può intervenire su richiesta dei Consiglieri regionali.

#### Art. 4

##### *Intervento del Difensore civico.*

1. Il Difensore civico effettua una valutazione preliminare della fondatezza dell'istanza presentata, verificando in particolare sia i casi di mancata risposta, sia le motivazioni che le amministrazioni sono tenute ad esplicitare nel caso in cui non ritengano di aderire a richieste di dati e informazioni formulate dai soggetti di cui all' articolo 3, comma 4, lettera a) .

2. Il Difensore civico, valutato il fondamento dell'istanza o a seguito della sua decisione di intervenire d'ufficio, richiede agli uffici competenti delle amministrazioni o degli altri soggetti interessati tutte le informazioni e i chiarimenti ritenuti necessari, intervenendo, ove ci sia un procedimento amministrativo, con le seguenti modalità:

a) qualora risulti che il procedimento non è concluso e che il termine dello stesso, determinato ai sensi dell' art. 2 , commi 2 e 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241 , non è ancora decorso, può chiedere notizie sullo stato degli atti;

b) qualora risulti che il termine del procedimento è decorso, si rivolge al responsabile del procedimento affinché, senza ulteriore ritardo, lo concluda, chiedendo copia degli atti adottati e il motivo del ritardo.

3. Trascorsi trenta giorni dall'ultimo intervento effettuato ai sensi dei precedenti commi, il Difensore civico può:

a) disporre presso gli uffici gli accertamenti che si rendano necessari;

b) chiedere all'amministrazione di procedere con il responsabile del procedimento all'esame congiunto della pratica;

c) chiedere agli organi competenti la nomina di un commissario ad acta, qualora ritenga che l'atto dovuto sia stato omesso illegittimamente;

d) prospettare situazioni di incertezza giuridica o di carenza normativa, formulando le proposte e i suggerimenti ritenuti opportuni.

4. Il responsabile del procedimento richiesto dell'esame congiunto della pratica è tenuto a presentarsi. Deve altresì fornire al Difensore civico, entro trenta giorni, le informazioni, i chiarimenti e i documenti richiesti oppure motivare il dissenso dalle tesi rappresentate o dalle conclusioni raggiunte dal Difensore civico stesso.

5. Il Difensore civico, qualora ne ravvisi l'opportunità, può convocare congiuntamente il presentatore dell'istanza e il responsabile del procedimento per tentare un'azione di mediazione.

6. Esaurita l'istruttoria il Difensore civico dà immediata notizia delle conclusioni raggiunte, unitamente ai propri motivati rilievi ed osservazioni, a coloro che ne hanno promosso l'intervento o che comunque vi abbiano un interesse, nonché agli organi delle amministrazioni interessate, ai quali, ove ne ricorrano le condizioni, può chiedere l'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti del funzionario inadempiente.

7. Il provvedimento di archiviazione o di conclusione dell'azione disciplinare deve essere comunicato al Difensore civico entro 15 giorni. L'Amministrazione è comunque tenuta a rendere noti i motivi in base ai quali non ha ritenuto di accogliere, anche in parte, le osservazioni del Difensore civico.

8. Il Difensore civico dà notizia agli interessati dell'andamento e dell'esito del suo intervento, indicando anche le eventuali iniziative che essi possono intraprendere.

9. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie di cui sia venuto a conoscenza e che siano da ritenersi segrete o riservate secondo le leggi vigenti.

#### Art. 5

##### *Segnalazioni.*

1. Il Difensore civico che nell'esercizio delle sue funzioni, rilevi disfunzioni o disservizi comunque incidenti sulla qualità e regolarità dell'attività amministrativa, ne riferisce all'amministrazione interessata, e compie gli atti inerenti alla sua qualità di pubblico ufficiale.

2. Qualora nell'esercizio delle sue funzioni, il Difensore civico venga a conoscenza di fatti che possano costituire reato ne fa rapporto all'Autorità giudiziaria. Nel caso in cui il Difensore civico venga a conoscenza di fatti che possano comportare responsabilità contabile o amministrativa, li segnala alla Corte dei Conti.

#### Art. 6

##### *Rete civica.*

1. Il Difensore civico promuove lo scambio di informazioni e forme di collaborazione e di coordinamento con i Difensori civici dei Comuni e delle Province dell'Umbria.

2. Il Difensore civico intrattiene altresì 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.

#### Art. 7 - *Relazioni e pubblicità dell'attività*

1. Il Difensore civico invia, entro il 31 marzo di ogni anno, al Presidente dell'Assemblea legislativa e al Presidente della giunta regionale una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, segnalando i casi in cui si sono verificati ritardi o irregolarità ed evidenziando i rimedi organizzativi o normativi che si ritengono necessari.

2. Il Presidente dell'Assemblea legislativa trasmette la relazione ai consiglieri regionali e ne dispone la pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria e sul portale istituzionale dell'Assemblea legislativa. L'Assemblea legislativa provvede a darne pubblicità anche avvalendosi di strumenti multimediali di informazione e comunicazione.

3. Il Difensore civico può anche inviare al Presidente dell'Assemblea legislativa e al Presidente della Giunta regionale, in ogni momento, relazioni su questioni specifiche in casi di particolare importanza o comunque meritevoli di urgente considerazione formulando, ove lo ritenga, osservazioni e suggerimenti. Anche in questo caso, le relazioni sono trasmesse ai consiglieri regionali.

#### Art. 8

##### *Programmazione delle attività del Difensore civico.*

1. Entro il 15 settembre di ogni anno il Difensore civico presenta al Consiglio regionale il programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.
2. Il Consiglio esamina ed approva il programma e in conformità ad esso determina i mezzi e le risorse da ascrivere nella previsione di spesa del bilancio, da porre a disposizione del Difensore civico.

#### Art. 9

##### *Requisiti e cause ostative.*

1. Può essere candidato alla carica di Difensore civico un cittadino italiano in possesso del diploma di laurea magistrale o di diploma di laurea del vecchio ordinamento e che abbia una qualificata esperienza professionale, almeno quinquennale, maturata nel campo giuridico-amministrativo.
2. I requisiti di cui al comma 1 devono essere documentati al momento della dichiarazione di accettazione dell'incarico sottoscritta dal candidato.
3. Non sono eleggibili a Difensore civico:
  - a) i membri del Governo, i Presidenti e i componenti degli organi esecutivi di Regione, Provincia, Comunità montana e Unione di comuni, i Sindaci e gli Assessori comunali, i Presidenti dei consigli circoscrizionali, i direttori delle Aziende Unità sanitarie locali e ospedaliere, i direttori generali regionali e degli enti locali e delle agenzie ad essi collegate;
  - b) i componenti del Parlamento nazionale od europeo, i Consiglieri regionali, provinciali, comunali, circoscrizionali, di Comunità montana e di Unione di comuni;
  - c) i magistrati ordinari, del Consiglio di Stato, dei Tribunali amministrativi regionali, della Corte dei conti e di ogni altra giurisdizione speciale;
  - d) i membri degli organismi dirigenti nazionali, regionali e locali di partiti politici e associazioni sindacali o di categoria;
  - e) i componenti di organismi tenuti ad esprimere parere o ad esercitare qualsiasi forma di vigilanza sugli enti di cui all' articolo 3, comma 1 ed i funzionari degli Uffici territoriali del Governo;
  - f) gli amministratori di enti ed imprese o associazioni che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalla Regione.
4. Al fine di garantire l'indipendenza del ruolo del Difensore civico coloro che abbiano in precedenza ricoperto le cariche di cui al comma 3 possono essere eletti solo se siano decorsi due anni dall'intervenuta cessazione dalle cariche medesime.
5. L'incarico di Difensore civico è incompatibile con ogni altra carica elettiva pubblica e con l'esercizio di qualsiasi attività che possa configurare conflitto di interesse con le attribuzioni proprie dell'incarico di Difensore civico.

## Art. 10

### *Nomina.*

1. Il procedimento per l'elezione del Difensore civico è avviato con la pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione, disposta dal Presidente del Consiglio regionale, di un avviso pubblico indicante:

- a) l'intenzione della Regione di procedere all'elezione del Difensore civico;
- b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico, indicati all' art. 9 ;
- c) il trattamento economico previsto;
- d) il termine di trenta giorni dalla pubblicazione dell'avviso per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio.

2. Il Presidente del Consiglio regionale trasmette alla Commissione consiliare competente in materia l'elenco delle candidature presentate ai sensi del comma 1 . La Commissione consiliare competente procede all'accertamento dei requisiti di cui all' art. 9, comma 1 e predispone una relazione per iscrivere l'elezione del Difensore civico all'ordine del giorno della prima seduta utile del Consiglio regionale.

2 bis. La Commissione consiliare, nella relazione di cui al comma 2, può segnalare all'Assemblea legislativa le candidature dalle quali emergano qualificazioni particolarmente attinenti alle funzioni del Difensore civico, anche per effetto dell'esercizio di simili funzioni presso amministrazioni locali.

3. Il Consiglio regionale elegge il Difensore civico a scrutinio segreto e a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione.

## Art. 11

### *Durata dell'incarico e revoca.*

1. Il Difensore civico dura in carica sei anni e non è rieleggibile.

2. Il Difensore civico è revocato per gravi violazioni di legge. Può essere altresì revocato per gravi e comprovati motivi connessi all'esercizio delle sue funzioni a seguito di mozione di censura che deve essere approvata con la maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione.

## Art. 13

### *Sede, personale, strutture.*

1. Il Difensore civico è istituzionalmente collegato al Consiglio regionale.

2. Il Difensore civico può svolgere proprie funzioni anche in sedi decentrate, utilizzando le strutture periferiche della Regione, previa intesa con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio e con la Giunta regionale.

3. Per l'espletamento delle proprie funzioni, il Difensore civico si avvale di una struttura denominata "Segreteria del Difensore civico", istituita dall'Ufficio di Presidenza con personale di ruolo del Consiglio regionale.

4. Il personale assegnato alla Segreteria del Difensore civico dipende funzionalmente dal Difensore civico.

5. I locali e le spese per il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico sono a carico del Consiglio regionale.

#### Art. 13 bis

##### *Trattamento economico*

1. Al Difensore civico spetta un trattamento economico, per dodici mensilità all'anno, pari al venticinque per cento dell'indennità di carica mensile lorda spettante ai consiglieri regionali.

2. Al Difensore civico spetta altresì il trattamento di missione nella misura prevista per i dirigenti regionali qualora debba recarsi fuori sede per ragioni connesse all'esercizio delle sue funzioni.

#### Art. 14

##### *Abrogazione.*

1. Sono abrogate la legge regionale 30 novembre 1995, n. 45 (Riordino del Difensore civico regionale) nonché ogni altra disposizione incompatibile con la presente legge.

#### Art. 15

##### *Norma transitoria.*

1. Il Difensore civico è nominato dal Consiglio regionale entro 90 giorni dall'entrata in vigore della presente legge.

#### Art. 15 bis

##### *Norma finanziaria*

1. Per l'anno 2018, la copertura degli oneri finanziari derivanti dall'attuazione dell'articolo 13 bis, stimata in euro 11.000,00, è imputata nel bilancio regionale di previsione pluriennale a valere sugli stanziamenti per le spese di funzionamento dell'Assemblea legislativa iscritti alla Missione 01 "Servizi Istituzionali, generali e di gestione", Programma 01 "Organi istituzionali", Titolo I "Spese correnti".

2. A decorrere dal 2019 la spesa annua, stimata in euro 26.000,00, è imputata per ciascuno degli esercizi ricompresi nel bilancio di previsione pluriennale. Alla compensazione degli eventuali effetti eccedenti le previsioni di spesa di cui al comma 1 si provvede con legge di bilancio.

## ALLEGATO 3

### **LEGGE 7 agosto 1990 , n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi (estratto).**

#### **CAPO V - ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

Art. 22. (Definizioni e principi in materia di accesso).

1. Ai fini del presente capo si intende: a) per "diritto di accesso", il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi; b) per "interessati", tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale e' chiesto l'accesso; c) per "controinteressati", tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio

dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza; d) per "documento amministrativo", ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attivita' di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale; e) per "pubblica amministrazione", tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di

diritto privato limitatamente alla loro attivita' di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario.

((2. L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalita' di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attivita' amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialita' e la trasparenza)).

3. Tutti i documenti amministrativi sono accessibili, ad eccezione di quelli indicati all'articolo 24, commi 1, 2, 3, 5 e 6.

4. Non sono accessibili le informazioni in possesso di una pubblica amministrazione che non abbiano forma di documento amministrativo, salvo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in materia di accesso a dati personali da parte della persona cui i dati si riferiscono.

5. L'acquisizione di documenti amministrativi da parte di soggetti pubblici, ove non rientrante nella previsione dell'articolo 43, comma 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, si informa al principio di leale cooperazione istituzionale.

6. Il diritto di accesso e' esercitabile fino a quando la pubblica amministrazione ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere.

Art. 23. (( Ambito di applicazione del diritto di accesso ))

1. Il diritto di accesso di cui all'articolo 22 si esercita nei confronti delle pubbliche amministrazioni, delle aziende autonome e speciali, degli enti pubblici e dei gestori di

pubblici servizi. Il diritto di accesso nei confronti delle Autorità di garanzia e di vigilanza si esercita nell'ambito dei rispettivi ordinamenti, secondo quanto previsto dall'articolo 24.

Art. 24 (( Esclusione dal diritto di accesso.))

((1. Il diritto di accesso è escluso: a) per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge, dal regolamento governativo di cui al comma 6 e dalle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 2 del presente articolo; b) nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano; c) nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi,

amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione; d) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.

2. Le singole pubbliche amministrazioni individuano le categorie di documenti da esse formati o comunque rientranti nella loro disponibilità sottratti all'accesso ai sensi del comma 1.

3. Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato delle pubbliche amministrazioni.

4. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.

5. I documenti contenenti informazioni connesse agli interessi di cui al comma 1 sono considerati segreti solo nell'ambito e nei limiti di tale connessione. A tale fine le pubbliche amministrazioni fissano, per ogni categoria di documenti, anche l'eventuale periodo di tempo per il quale essi sono sottratti all'accesso.

6. Con regolamento, adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, il Governo può prevedere casi di sottrazione all'accesso di documenti amministrativi:

a) quando, al di fuori delle ipotesi disciplinate dall'articolo 12 della legge 24 ottobre 1977, n. 801, dalla loro divulgazione possa derivare una lesione, specifica e individuata, alla sicurezza e alla difesa nazionale, all'esercizio della sovranità nazionale e alla continuità e alla correttezza delle relazioni internazionali, con particolare riferimento alle ipotesi previste dai trattati e dalle relative leggi di attuazione;

b) quando l'accesso possa arrecare pregiudizio ai processi di formazione, di determinazione e di attuazione della politica monetaria e valutaria;

c) quando i documenti riguardino le strutture, i mezzi, le dotazioni, il personale e le azioni strettamente strumentali alla tutela dell'ordine pubblico, alla prevenzione e alla repressione della criminalità con particolare

riferimento alle tecniche investigative, alla identità delle fonti di informazione e alla sicurezza dei beni e delle persone coinvolte, all'attività di polizia giudiziaria e di conduzione delle indagini;

d) quando i documenti riguardino la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in

concreto titolari, ancorche' i relativi dati siano forniti all'amministrazione dagli stessi soggetti cui si riferiscono;

e) quando i documenti riguardino l'attivita' in corso di contrattazione collettiva nazionale di lavoro e gli atti interni connessi all'espletamento del relativo mandato.

7. Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso e' consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale)).

Art. 25. (Modalita' di esercizio del diritto di accesso e ricorsi)

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti e' gratuito. Il rilascio di copia e' subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonche' i diritti di ricerca e di visura.

2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente puo' presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al **difensore civico competente per ambito territoriale**, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza e' attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale

richiesta e' inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 nonche' presso l'amministrazione resistente. Il difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorita' disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso e' consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso e' negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso.

Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti

amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni.

Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione.

((5. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono disciplinate dal codice del processo amministrativo.))

5-bis. ((COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 2 LUGLIO 2010, N. 104)). 6. ((COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 2 LUGLIO 2010, N. 104)).

Art. 26. (Obbligo di pubblicazione)

1.((COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 14 MARZO 2013, N. 33)). 2. Sono altresì pubblicate, nelle forme predette, le relazioni annuali della Commissione di cui all'articolo 27 e, in generale, e' data la massima pubblicita' a tutte le disposizioni attuative della presente legge e a tutte le iniziative dirette a precisare ed a rendere effettivo il diritto di accesso. 3. Con la pubblicazione di cui al comma 1, ove essa sia integrale, la liberta' di accesso ai documenti indicati nel predetto comma 1 s'intende realizzata.

Art. 27 (Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi).

1. E' istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri la Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi.

2. La Commissione e' nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentito il Consiglio dei Ministri. Essa e' presieduta dal sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ed ((e' composta da dieci membri)), dei quali due senatori e due deputati, designati dai Presidenti delle rispettive Camere, quattro scelti fra il personale di cui alla legge 2 aprile 1979, n. 97, ((anche in quiescenza,)) su designazione dei rispettivi organi di autogoverno, ((e uno scelto fra i professori di ruolo)) in materie giuridiche (...). E' membro di diritto della Commissione il capo della struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri che costituisce il supporto organizzativo per il funzionamento della Commissione. La Commissione puo' avvalersi di un numero di esperti non superiore a cinque unita', nominati ai sensi dell'articolo 29 della legge 23 agosto 1988, n. 400. ((2-bis. La Commissione delibera a maggioranza dei presenti. L'assenza dei componenti per tre sedute consecutive ne determina la decadenza)).

3. La Commissione e' rinnovata ogni tre anni. Per i membri parlamentari si procede a nuova nomina in caso di scadenza o scioglimento anticipato delle Camere nel corso del triennio.

4. COMMA ABROGATO DAL D.P.R. 2 AGOSTO 2007, N. 157.

5. La Commissione adotta le determinazioni previste dall'articolo 25, comma 4; vigila affinche' sia attuato il principio di piena conoscibilita' dell'attivit  della pubblica amministrazione con il rispetto dei limiti fissati dalla presente legge; redige una relazione annuale sulla trasparenza dell'attivit  della pubblica amministrazione, che comunica alle Camere e al Presidente del Consiglio dei Ministri; propone al Governo modifiche dei testi legislativi e regolamentari che siano utili a realizzare la piu' ampia garanzia del diritto di accesso di cui all'articolo 22.

6. Tutte le amministrazioni sono tenute a comunicare alla Commissione, nel termine assegnato dalla medesima, le informazioni ed i documenti da essa richiesti, ad eccezione di quelli coperti da segreto di Stato.

7. COMMA ABROGATO DAL D.P.R. 2 AGOSTO 2007, N. 157. ((30)) -----  
AGGIORNAMENTI (30) Il D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla  
L. 9 agosto 2013, n. 98, ha disposto (con l'art. 47-bis, comma 2) che "La Commissione di  
cui all'articolo 27 della legge 7 agosto 1990, n. 241, come da ultimo modificato dal presente  
articolo, e' ricostituita entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di  
conversione del presente decreto. Fino alla data di nuova costituzione, la Commissione  
continua a operare nella precedente composizione".

## ALLEGATO 4

**LEGGE 8 marzo 2017, n. 24** *Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.* (estratto)

**Art. 2** *Attribuzione della funzione di garante per il diritto alla salute al Difensore civico regionale o provinciale e istituzione dei Centri regionali per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente.*

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di garante per il diritto alla salute e disciplinarne la struttura organizzativa e il supporto tecnico.
2. Il Difensore civico, nella sua funzione di garante per il diritto alla salute, può essere adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, direttamente o mediante un proprio delegato, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.
3. Il Difensore civico acquisisce, anche digitalmente, gli atti relativi alla segnalazione pervenuta e, qualora abbia verificato la fondatezza della segnalazione, interviene a tutela del diritto leso con i poteri e le modalità stabiliti dalla legislazione regionale.
4. In ogni regione è istituito, con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e comunque senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, il Centro per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente, che raccoglie dalle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private i dati regionali sui rischi ed eventi avversi e sul contenzioso e li trasmette annualmente, mediante procedura telematica unificata a livello nazionale, all'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità, di cui all'articolo 3.
5. All'articolo 1, comma 539, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, è aggiunta, in fine, la seguente lettera: «d-bis) predisposizione di una relazione annuale consuntiva sugli eventi avversi verificatisi all'interno della struttura, sulle cause che hanno prodotto l'evento avverso e sulle conseguenti iniziative messe in atto. Detta relazione è pubblicata nel sito internet della struttura sanitaria».

## ALLEGATO 5

### **LEGGE 15 maggio 1997, n. 127 Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo (estratto)**

Art. 16 (*Difensori civici delle regioni e delle province autonome*)

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, (( i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, *esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza*, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia)), le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.

2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

## ALLEGATO 6

### **LEGGE 28 gennaio 1999, n. 17 *Integrazione e modifica della Legge quadro 5 febbraio 1992, n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.***

#### Art. 1.

1. All'articolo 13 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e' aggiunto, in fine, il seguente comma: "6- bis. Agli studenti handicappati iscritti all'universita' sono garantiti sussidi tecnici e didattici specifici, realizzati anche attraverso le convenzioni di cui alla lettera b) del comma 1, nonche' il supporto di appositi servizi di tutorato specializzato, istituiti dalle universita' nei limiti del proprio bilancio e delle risorse destinate alla copertura degli oneri di cui al presente comma, nonche' ai commi 5 e 5-bis dell'articolo 16".

2. All'articolo 16 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, il comma 5 e' sostituito dal seguente: "5. Il trattamento individualizzato previsto dai commi 3 e 4 in favore degli studenti handicappati e' consentito per il superamento degli esami universitari previa intesa con il docente della materia e con l'ausilio del servizio di tutorato di cui all'articolo 13, comma 6-bis. E' consentito, altresì, sia l'impiego di specifici mezzi tecnici in relazione alla tipologia di handicap, sia la possibilita' di svolgere prove equipollenti su proposta del servizio di tutorato specializzato".

3. All'articolo 16 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, dopo il comma 5 e' aggiunto il seguente: "5-bis. Le universita', con proprie disposizioni, istituiscono un docente delegato dal rettore con funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione nell'ambito dell'ateneo"

#### Art. 2.

1. All'onere derivante dall'attuazione della presente legge, pari a lire 10 miliardi annue a decorrere dal 1999, ferme restando le risorse specificamente assegnate agli atenei fino alla data di entrata in vigore della legge 24 dicembre 1993, n. 537, si provvede mediante corrispondente riduzione della proiezione per l'anno 1999 dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 1998-2000, nell'ambito dell'unita' previsionale di base di parte corrente "Fondo speciale" dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione

economica per il 1998, allo scopo utilizzando l'accantonamento relativo alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, nonche', a decorrere dall'anno 2000, mediante finalizzazione di apposita quota a valere sul fondo per il finanziamento ordinario delle università di cui all'articolo 5, comma 1, lettera a), della legge 24 dicembre 1993, n. 537.

2. Il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica e' autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio. La presente legge, munita del sigillo dello Stato, sara' inserita nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge dello Stato.

**Allegato 7** Legge regionale 10 aprile 1990, n. 18, articolo 16 “Interventi a favore degli immigrati extracomunitari” (estratto)

**ARTICOLO 16** *Difensore civico, assistenza legale*

1. I cittadini provenienti da Paesi extracomunitari residenti o dimoranti in Umbria hanno diritto di avvalersi dell'attività di assistenza e di consulenza del Difensore civico istituito con legge regionale 22 agosto 1979, n. 48.

2. la Regione promuove e sostiene l'assistenza legale gratuita o semi - gratuita ai soggetti di cui al primo comma, residenti o dimoranti in Umbria che si trovino in condizioni economiche particolarmente disagiate con le seguenti modalità:

- a) con apposite convenzioni;
- b) direttamente;
- c) mediante contributi a strutture ed associazioni deputate a tale finalità.

**ALLEGATO 8 *Intervento del Difensore Civico Regionale dell'Umbria Bruxelles, 20 novembre 2025 – Sede di rappresentanza della Regione Europea Tirolo - Trentino Alto Adige***

Buongiorno a tutte e a tutti,

è per me un grande onore essere qui oggi, in questa sede, per riflettere insieme sul ruolo della difesa civica Europea.

Oggi ci incontriamo per interrogarci sui grandi cambiamenti in corso, sulle convergenze e sulle prospettive della difesa civica che è presidio di garanzia, voce autonoma e imparziale a tutela dei diritti dei cittadini nei confronti delle amministrazioni pubbliche.

In Europa, questa funzione ha assunto forme diverse, ma con un comune denominatore: promuovere trasparenza, equità e responsabilità nell'azione amministrativa. La difesa civica, nella sua essenza, è molto più di una funzione di garanzia: è una forma di prossimità istituzionale. È il volto umano delle amministrazioni pubbliche. È la voce che si alza quando il cittadino non viene ascoltato, quando la burocrazia diventa ostacolo, quando il diritto rischia di essere svuotato della sua efficacia.

Anche in Umbria, come in molte altre regioni europee, il Difensore civico è chiamato a tutelare i più fragili: anziani, persone con disabilità, famiglie in difficoltà, cittadini che si trovano ai margini del sistema. Sebbene nominato da poco, ho inteso svolgere il ruolo assegnatomi non solo con strumenti giuridici, ma con la massima empatia e capacità di ascolto. Credo fermamente, infatti, che le qualità più preziose di un Difensore civico siano proprio l'empatia e la capacità di ascolto. Perché ogni cittadino, prima di tutto, ha bisogno di sentirsi accolto, di sapere che la sua voce conta e che le sue difficoltà vengono comprese. Solo così la difesa civica diventa davvero un ponte di fiducia tra istituzioni e comunità.

Negli ultimi anni, abbiamo assistito a un processo di progressiva convergenza tra i Difensori civici nazionali e regionali, favorito dal lavoro della Rete Europea dei Difensori Civici e dal ruolo centrale del Mediatore Europeo che hanno progressivamente assunto un ruolo propulsivo, non solo nella gestione dei reclami relativi alla cattiva amministrazione delle istituzioni UE, ma anche nella promozione di standard comuni e nella diffusione di *best practices* tra le autorità omologhe degli Stati membri. Un laboratorio di buone pratiche, dove si condividono esperienze, si armonizzano approcci e si costruisce una cultura comune della tutela dei diritti. La convergenza europea non è solo normativa o procedurale, ma anche una convergenza di valori in quanto invita a riconoscere nella difesa civica non solo un dovere, ma una forza viva capace di unire le persone, di abbattere barriere e di generare coesione sociale. È la voce di una cittadinanza che si fa comunità, che trasforma la responsabilità in inclusione e la partecipazione in speranza condivisa.

La difesa civica può evolvere, nei prossimi anni e può essere capace di anticipare i bisogni dei cittadini e promuovere una nuova cultura dei diritti, grazie alla digitalizzazione dei servizi che, se ben governata, può abbattere barriere e può rendere la difesa civica più vicina, più reattiva, più capace di intercettare le istanze dei cittadini, anche di quelli più fragili. L'intelligenza artificiale, i chatbot vocali, le piattaforme di segnalazione civica sono strumenti che dobbiamo saper integrare, senza mai perdere il presidio umano, empatico e indipendente che caratterizza il nostro ruolo.

Ma è necessario anche favorire ancor di più le reti transfrontaliere: i cittadini europei si muovono, vivono, lavorano oltre i confini. Serve una rete di Difensori Civici che dialoghi

costantemente e ancor di più, che oltre a condividere buone pratiche, offra tutela anche nei contesti di mobilità. Eventi come quelli di oggi, sono importantissimi e servono a tutti noi non solo a conoscerci e a migliorare, ma servono ai cittadini stessi che potranno usufruire di una rete di persone preparate e connesse maggiormente fra loro per rendere la pubblica amministrazione sempre più trasparente e vicina alle loro esigenze. In Umbria, stiamo lavorando per questo ma sappiamo che da soli possiamo fare poco. È solo attraverso il confronto, la cooperazione e la visione comune che possiamo costruire una Difesa civica europea capace di rispondere alle sfide del nostro tempo. La convergenza europea però non è una meta, è un processo. Un processo che ci chiama a lavorare insieme, a innovare, a difendere con fermezza e con umanità i diritti di tutti. Un percorso di “co-costruzione” istituzionale, fondato sul dialogo tra ordinamenti, sulla valorizzazione delle autonomie e sulla comune tensione verso una pubblica amministrazione più giusta, trasparente e orientata al cittadino. Come Difensore civico della Regione Umbria, mi impegno a portare avanti questo cammino, con lo sguardo rivolto all’Europa e il cuore radicato nel territorio perché in un’Europa che cambia, che si confronta con sfide complesse e nuove vulnerabilità, il nostro compito è anche quello di restare prossimi: prossimi ai territori, prossimi alle fragilità, prossimi alle speranze.

Con questo spirito, continuo il mio impegno come Difensore civico della Regione Umbria, certo che il futuro della Difesa civica europea si costruisca ogni giorno, nel dialogo, nell’ascolto e nella responsabilità condivisa.

---

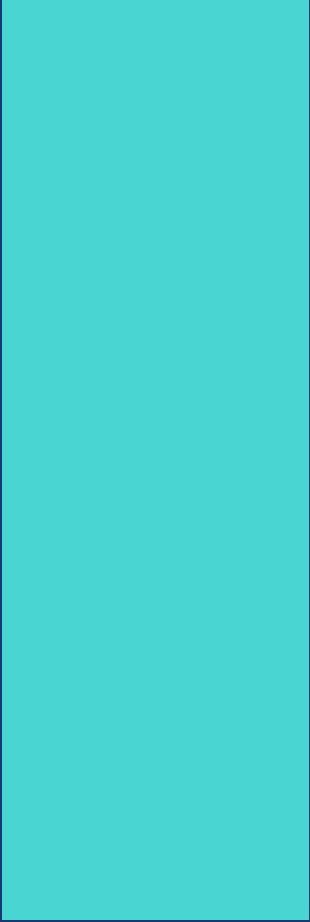
Difensore Civico Regionale  
*Avv. Fabrizio Schettini*

Palazzo Cesaroni, I Piano  
Piazza Italia, 2  
06121 Perugia  
Tel. 075-5763215  
mail: [difensorecivico@alumbria.it](mailto:difensorecivico@alumbria.it)  
Pec: [difensorecivico@pec.alumbria.it](mailto:difensorecivico@pec.alumbria.it)  
Web: <http://consiglio.regione.umbria.it/difensore-civico-regionale>

Dirigente: Dott.ssa Simonetta Silvestri  
Struttura di supporto: Dott.ssa Patrizia Calabresi

Editing e impaginazione: Patrizia Calabresi

Grafica: Mauro Gambuli



**Regione Umbria**  
Assemblea legislativa



**DIFENSORE CIVICO REGIONALE**