



Regione Umbria
Assemblea legislativa



DIFENSORE CIVICO REGIONALE

RELAZIONE ALL'ASSEMBLEA REGIONALE SULL'ATTIVITÀ 2020 DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

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

AVV. MARCELLO PECORARI



M A R Z O 2 0 2 1



Regione Umbria
Assemblea legislativa



DIFENSORE CIVICO REGIONALE

RELAZIONE ALL'ASSEMBLEA REGIONALE SULL'ATTIVITÀ 2020 DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

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

AVV. MARCELLO PECORARI

M A R Z O 2 0 2 1

Le leggi son, ma chi pon mano ad esse?

Dante: "Purgatorio – Canto XVI:



SOMMARIO

PRESENTAZIONE

PREMESSA

AMBITI DI INTERVENTO

L'ATTIVITÀ DI DIFESA CIVICA

COORDINAMENTO NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI

OMBUDSMAN EUROPEO

LA STRUTTURA DI SUPPORTO

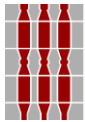
SITO WEB E COMUNICAZIONE

ALCUNI DATI E CASISTICA

COMMISSIONE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

CONSIDERAZIONI FINALI

APPENDICE

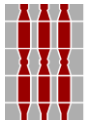


*Signor Presidente dell'Assemblea Legislativa,
Signora Presidente della Giunta regionale,
Assessori regionali,
Signore e Signori Consiglieri regionali.*

E' con grande piacere che Vi trasmetto la relazione dell'operato svolto dal sottoscritto Difensore Civico regionale nel corso dell'anno 2020, come dispone il comma 1, dell'art. 7 della Legge regionale 27 novembre 2007 e s.m.i. *"Relazione al Consiglio regionale"*. Sono stati dodici mesi segnati da eventi sanitari eccezionali che hanno inevitabilmente interessato anche l'attività della difesa civica, come avrò modo di dettagliare maggiormente più avanti, ma che non hanno scoraggiato il nostro operare anzi, al contrario, hanno determinato un maggiore impegno allo scopo di essere maggiormente vicini ai cittadini in un momento tanto difficile, accogliendone i bisogni e allo scopo di favorire sempre di più il dialogo tra questi e la Pubblica Amministrazione.

Sono stato nominato dall'Assemblea Legislativa della Regione Umbria nel febbraio 2019, ai sensi dell'articolo 83 dello Statuto Regionale e dell'articolo 10 della Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30 (Nuova disciplina del Difensore Civico regionale). La precedente relazione 2019 era di fatto riferita a soli nove mesi effettivi di attività, pertanto la presente è la prima che si riferisce ad un intero anno solare.

Come ho avuto modo di comunicare all'Assemblea in altre occasioni, questa non è la mia prima esperienza come Difensore Civico, avendo già svolto il



suddetto incarico presso alcuni Comuni della Regione Umbria e presso la Provincia di Perugia, fino a quando queste figure sono state abolite convergendo tutte le competenze a livello regionale.

L'attività è stata da subito intensa, nonostante questa figura non fosse presente nella Regione Umbria da oltre 20 anni, ed è via via cresciuta fino a raggiungere un considerevole numero di accessi e di interventi, maggiormente dettagliati nelle pagine che seguono. Un lieve rallentamento è stato registrato nel mese di marzo 2020, con l'introduzione del *lockdown* nazionale, almeno fino a quando il numero di telefono dell'Ufficio è stato deviato su quello personale della dipendente assegnata, che ha avuto modo così di accogliere anche le istanze telefoniche. Preme rammentare che l'utenza che si rivolge al Difensore Civico è spesso un'utenza fragile che predilige il mezzo telefonico.

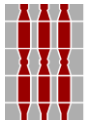
Nel corso dell'anno 2020, nonostante siano state sospese le attività di ricevimento dal mese di marzo per le ragioni legate alle norme di sicurezza per il contenimento della diffusione del covid, le istanze presentate al Difensore Civico Regionale sono state molte e non solo per questioni strettamente attinenti alle competenze previste dalla legge istitutiva, ma anche per questioni riferite agli enti locali, ad ambiti sanitari, ad accessi civici fino ad istanze che hanno interessato uffici periferici dell'Amministrazione Statale, prontamente trasmesse per competenza, queste ultime, alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Come detto, molte sono state le istanze presentate che non attengono



direttamente la difesa civica e le sue competenze dirette, ma a nessun cittadino è stato negato l'ascolto e il giusto indirizzo cui rivolgersi.

L'emergenza sanitaria dovuta all'estendersi della pandemia da Covid-19, purtroppo, ha determinato un comprensibile disorientamento dei cittadini, specialmente in quelli più fragili, e un conseguente aumento delle istanze telefoniche relative a richieste di informazioni, chiarimenti o interpretazioni dei primi DPCM. Come sopra accennato, l'attività di ricevimento ha subito una drastica diminuzione in ottemperanza alle disposizioni interne in materia, cercando di favorire i colloqui telefonici o su piattaforme web. I ricevimenti che non è stato possibile effettuare online, o che per esigenze particolari si sono dovuti svolgere in presenza, quando consentito sono stati organizzati nel pieno rispetto di quanto previsto nel *"Protocollo di sicurezza finalizzato al contrasto della diffusione da Covid-19 per l'accesso dei cittadini nei luoghi dell'Assemblea legislativa della Regione Umbria"*.

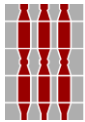
Nonostante questo, nell'anno 2020 le istanze al Difensore Civico Regionale sono complessivamente aumentate grazie alla maggiore conoscenza dell'Ufficio da parte dei cittadini e ad una più alta consapevolezza dei loro diritti e degli strumenti che, oltre alla Legge 241 del 1990 e a tutte le successive disposizioni legislative in termini di trasparenza e semplificazione, le Regioni garantiscono al fine di agevolare il rapporto tra cittadini e pubbliche Amministrazioni.



L'aspetto principale che ha caratterizzato l'attività della Difesa civica, il perno attorno al quale questa si sviluppa, è stato soprattutto il mettere al centro dell'attenzione i bisogni e gli interessi dei cittadini cercando, prima di tutto, di non farli sentire soli di fronte alla Pubblica Amministrazione, facendosi portavoce di questi bisogni cercando di agevolare il dialogo e i rapporti con questa.

Il Difensore Civico Regionale ha sempre basato la sua attività partendo dal principio di *moral suasion* proprio della difesa civica, agevolando il dialogo e mai lo scontro, cercando di favorire la ricerca di soluzioni evitando ogni possibile contenzioso.

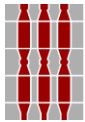
Un dato interessante che preme sottolineare, è quanto il Cittadino si dimostra positivamente colpito, finanche sorpreso, dal fatto che questo Istituto di Garanzia sia stato messo a disposizione proprio dalla massima Assise regionale e in maniera del tutto gratuita. I *feed back* che provengono dai cittadini alla conclusione delle pratiche, ma anche durante le istruttorie, sono stati sempre positivi e pieni di gratitudine specialmente nella fase iniziale che è anche quella dell'ascolto, dove è richiesta attenzione, professionalità, capacità di interlocuzione con il cittadino finanche pazienza.



Sia gli Uffici Regionali, che le Direzioni delle Aziende Sanitarie, così come gli Enti Locali che via via sono stati interessati dall'azione del Difensore Civico Regionale, hanno in genere risposto tempestivamente alle richieste dell'ufficio, dimostrando grande collaborazione e disponibilità. Va rilevato che molto frequente i cittadini interessano il Difensore Civico Regionale su questioni che attengono le Amministrazioni comunali: il Difensore Civico, benché non competente nelle materie comunali, ad eccezione del diritto di accesso, in molti casi ha ritenuto di svolgere comunque un intervento di mediazione in ottemperanza al principio di *moral suasion*.

La legge regionale n. 30/2007, che disciplina l'attività del Difensore Civico, ai commi 2 e 3 dell'art. 3 prevede infatti che il suo intervento può riguardare anche le attività del Enti locali, sia in forma singola che associata, su richiesta degli stessi, previa stipula di apposite convenzioni approvate dai rispettivi organi consiliari. Ad oggi nessuna convenzione è stata stipulata ma ci sono stati positivi contatti con i Sindaci delle due Città capoluogo.

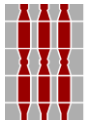
Mi permetto di portare all'attenzione dell'Assemblea Legislativa un dato rilevato che riveste una certa importanza. Molte richieste di intervento sono state formulate da cittadini residenti nella Provincia di Terni e altre istanze sono pervenute anche da cittadini residenti fuori dai nostri confini regionali ma su questioni di competenza della nostra Regione. Questo dimostra che l'Istituto della difesa civica comincia ad essere abbastanza conosciuto e utilizzato.



Sarebbe interessante poter valutare, per il futuro, come peraltro prevede il comma 2, dell'art. 13 della legge regionale n. 30/2007, che l'Istituto della difesa civica possa svolgere le proprie funzioni anche in sedi decentrate, utilizzando le strutture periferiche della Regione, previa intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa e con la Giunta regionale, allo scopo di agevolare l'accesso ai cittadini della Provincia Ternana, naturalmente quando la situazione emergenziale sanitaria che stiamo vivendo attualmente sarà superata e sarà solo un brutto ricordo.

Ringrazio L'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa che ha provveduto immediatamente alla assegnazione di una unità di personale di categoria D, che al momento svolge tutte le funzioni necessarie per il suo funzionamento. Tuttavia, come più volte sottolineato, la dotazione organica di personale, con il proseguire dell'attività, andrebbe se possibile aumentata e ho accolto con assoluto favore la richiesta di mobilità interna volontaria pervenuta in questo mese: auspico che possa essere presa in considerazione dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa. Risulta adeguata la fornitura degli strumenti di cui l'Ufficio dispone.

Un ringraziamento dunque all'Assemblea Legislativa, all'Ufficio di Presidenza, al Segretario Generale, alla Dirigenza per la disponibilità e le attenzioni dimostrate nella speranza di far conoscere sempre di più questo Istituto.

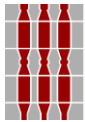


Continueremo ad impegnarci affinché l'Ufficio del Difensore Civico possa veramente diventare la *“casa degli umbri”* e la figura del Difensore venga considerata da tutta la Pubblica Amministrazione una risorsa preziosa per la soluzione non contenziosa di ogni possibile problematica con i cittadini.

Il mio più vivo ringraziamento va infine alla Dott.ssa Patrizia Calabresi che, sin dall'istituzione dell'Ufficio del Difensore Civico, ha svolto con passione e dedizione il proprio lavoro, specialmente in questo periodo di oggettiva difficoltà, contribuendo così a garantire la crescita dell'Ufficio. Il lavoro appassionato e costante della Dott.ssa Patrizia Calabresi è per tutti coloro che si sono rivolti all'Ufficio, garanzia di qualità, sia sotto il profilo professionale che dal punto di vista umano. A Lei va anche quest'anno il mio ringraziamento affettuoso per lo straordinario lavoro che pone in essere ogni giorno.

31 marzo 2020

Avv. Marcello Pecorari

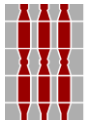


PREMESSA

L'Istituto della Difesa Civica è presente in quasi tutte le Regioni italiane con lo specifico intento di mettere a disposizione un servizio gratuito a sostegno dei cittadini, allo scopo di tutelare i diritti di questi nei confronti della Pubblica amministrazione, nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, buona amministrazione e trasparenza, e allo scopo di favorire il dialogo e i reciproci rapporti, assicurando la tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi e degli interessi collettivi e diffusi dei singoli e degli enti.

Come dispone la legge istitutiva che ne disciplina l'attività, il Difensore Civico Regionale, non essendo soggetto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale, esercita le sue competenze in piena autonomia avvalendosi della struttura operativa che l'Assemblea legislativa provvede ad assegnare, intervenendo, d'ufficio o su richiesta, nei casi di cattiva amministrazione, per favorire il rispetto dei principi di legalità, trasparenza, imparzialità, buona amministrazione.

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

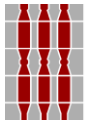


AMBITI DI INTERVENTO

Gli ambiti di intervento dell'attività del Difensore Civico regionale, sono individuati e disciplinati dalla Legge regionale 27 novembre 2007, n. 30, secondo la quale esso *“può intervenire in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni, illegittimità o irregolarità riscontrati da parte di uffici o servizi:*

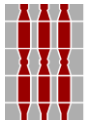
- *dell'Amministrazione regionale;*
- *degli enti, agenzie ed aziende speciali soggetti alla vigilanza e al controllo di gestione degli organi regionali;*
- *delle Aziende Sanitarie regionali coordinandosi, per quanto concerne la tutela dei diritti dell'utente dei servizi sanitari e socio-assistenziali,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

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



A tal proposito, e per completezza di informazione, si rappresenta a questa Assemblea che sono stati contattati per le vie brevi, i Sindaci del Comune di Perugia e del Comune di Terni, al fine di far conoscere l'Istituto, sensibilizzarli sulla possibilità di stipulare una eventuale futura convenzione e sui vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'organo regionale di difesa civica.

Tra le competenze del Difensore Civico Regionale, rientra inoltre la possibilità di segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni per il perseguimento delle finalità di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione. Il Difensore Civico può intervenire a richiesta di singoli interessati, di enti o associazioni, allorché siano stati esperiti ragionevoli tentativi per rimuovere i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni. Può intervenire anche 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.



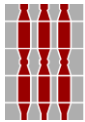
L'ATTIVITÀ DI DIFESA CIVICA

La metodologia adottata fin dall'inizio è risultata rispondente all'attività dell'Ufficio e alla *mission* del Difensore Civico Regionale, finalizzata a rispettare l'esigenza di non tradire le caratteristiche fondamentali della difesa civica, cioè l'immediatezza e l'informalità degli interventi e il contatto diretto con i cittadini.

L'attività procedurale della difesa civica, pur con qualche approssimazione e semplificazione considerato che spesso ogni istanza diventa un caso a sé e diverso dagli altri, può essere sintetizzata in tre fasi fondamentali:

- la fase della istanza da parte dei cittadini;
- la fase dell'istruttoria;
- la fase della conclusione.

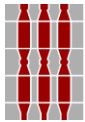
Per quanto riguarda la prima fase, le istanze possono essere presentate dai cittadini con contatto personale o telefonico, lettera, messaggio e-mail o pec, o attraverso il formulario messo a disposizione nel sito web del Difensore Civico presente nel sito dell'Assemblea Legislativa, cercando di semplificare quanto più possibile l'accesso.



Considerate le caratteristiche delle utenze, spesso fragili, è facile comprendere che la modalità che l'utente ha sempre dimostrato di prediligere è quella del contatto personale e della richiesta della presenza fisica del Difensore o della sua collaboratrice, in modo da poter valutare con maggiore precisione le motivazioni che hanno originato l'accesso. Si verifica spesso che l'istanza venga conclusa già nella fase interlocutoria o durante il primo colloquio, quando il Difensore Civico o la struttura avesse verificato che il cittadino necessitava solo di informazioni tecniche o indicazioni giuridiche, o quando venisse appurata la correttezza dell'attività amministrativa, o, in taluni casi, semplicemente indicando una soluzione o un indirizzo più efficace alla soluzione della problematica. Al contrario, spesso può capitare che si renda necessario svolgere più colloqui con l'istante allo scopo di effettuare maggiori approfondimenti o di dover organizzare incontri tra i cittadini e le Pubbliche Amministrazioni interessate, allo scopo di addivenire a soluzioni condivise e risolutorie.

Molte istanze pervenute al Difensore Civico sono risultate non appartenenti alla sua sfera di competenza o che dovessero essere indirizzate, per competenza, verso altri Istituti di Garanzia. A tal proposito è stata sempre fattiva la reciproca collaborazione con il Garante per il Contribuente istituito presso l'Agenzia delle Entrate, al quale sono state indirizzate alcune istanze di sua competenza.

Nello spirito di massima disponibilità nei confronti di tutti coloro che si rivolgono all'Ufficio, e nello spirito di collaborazione con gli altri Istituti di Garanzia presenti



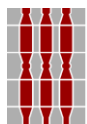
nella Regione, l'istante viene comunque indirizzato verso gli uffici competenti, al fine di assicurare sostegno al cittadino cercando, in alcuni casi, di comunicare con gli Enti interessati per facilitare l'accesso e la soluzione della problematica.

Qualora invece le istanze riguardino questioni tra privati e non rientranti nella sfera delle amministrazioni pubbliche, vengono fornite solo chiarimenti circa l'impossibilità di intervento, indirizzando il cittadino verso gli organismi cui rivolgersi, se individuabili.

Il Difensore Civico Regionale ha accolto istanze provenienti da cittadini residenti in altre Regioni o in paesi europei ed extra europei, principalmente in merito a questioni riguardanti materie pensionistiche per le quali la sede ternana dell'INPS è quella referente.

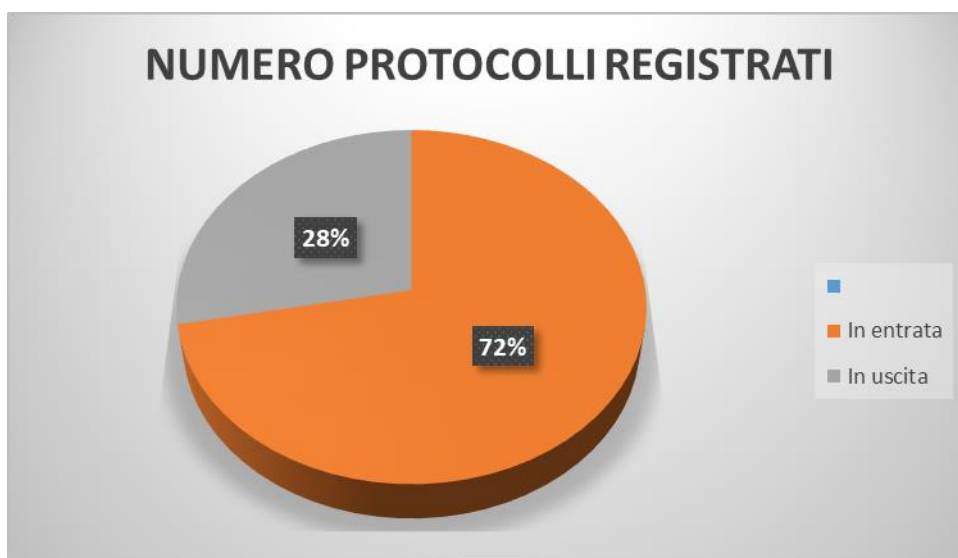
Da evidenziare la tempestiva e positiva collaborazione della Direzione Territoriale della Sede INPS di Terni che ha sempre risposto puntualmente offrendo la massima professionalità.

Molte istanze provengono da Colleghi Difensori Civici di altre Regioni che inoltrano istanze di cittadini su materie di competenza della Regione Umbria, come spesso avviene l'operazione inversa: a volte riguarda cittadini residenti nelle città limitrofe ai confini regionali e che vengono puntualmente indirizzati verso i propri Difensori Civici competenti per territorio, accompagnati da comunicazione scritta.



Per ogni istanza viene richiesto di fornire un documento in corso di validità e di sottoscrivere il modulo “privacy” con l’autorizzazione al trattamento dei dati personali. Se l’istanza di un cittadino viene presentata attraverso un legale, viene richiesto anche l’atto di procura.

Tutte le richieste in entrata, anche quelle non di specifica competenza, indirizzate al Difensore Civico, così come le corrispondenze in uscita del Difensore Civico Regionale, vengono protocollare al Servizio Archivio e Protocollo dell’Assemblea Legislativa e annotate internamente con l’attribuzione di un numero progressivo per facilitare la consultazione e la ricerca, corrispondente all’ordine di accesso del soggetto che le ha presentate.



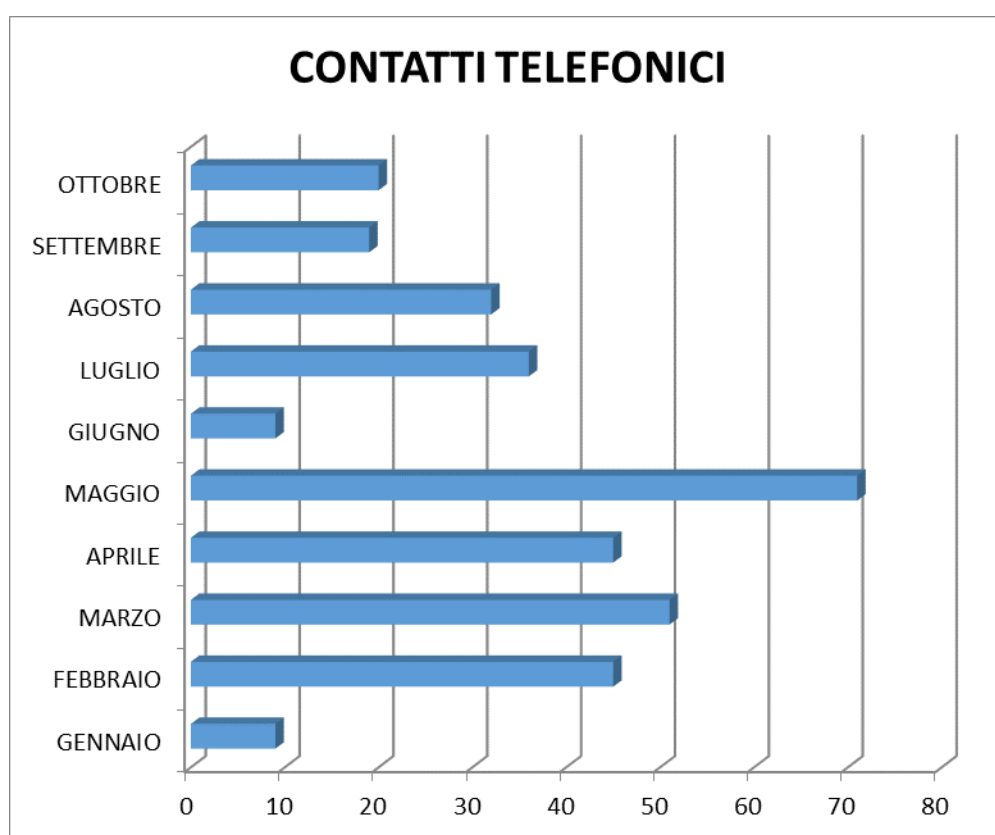


La mutata situazione generale dovuta alla necessità di contenere la diffusione della pandemia, ha giustamente costretto a sospendere prima e limitare poi i colloqui in presenza e ad adottare nuove modalità di accesso, registrando, come dimostra il grafico che segue, un andamento in diminuzione dei ricevimenti e degli incontri con i richiedenti in presenza.



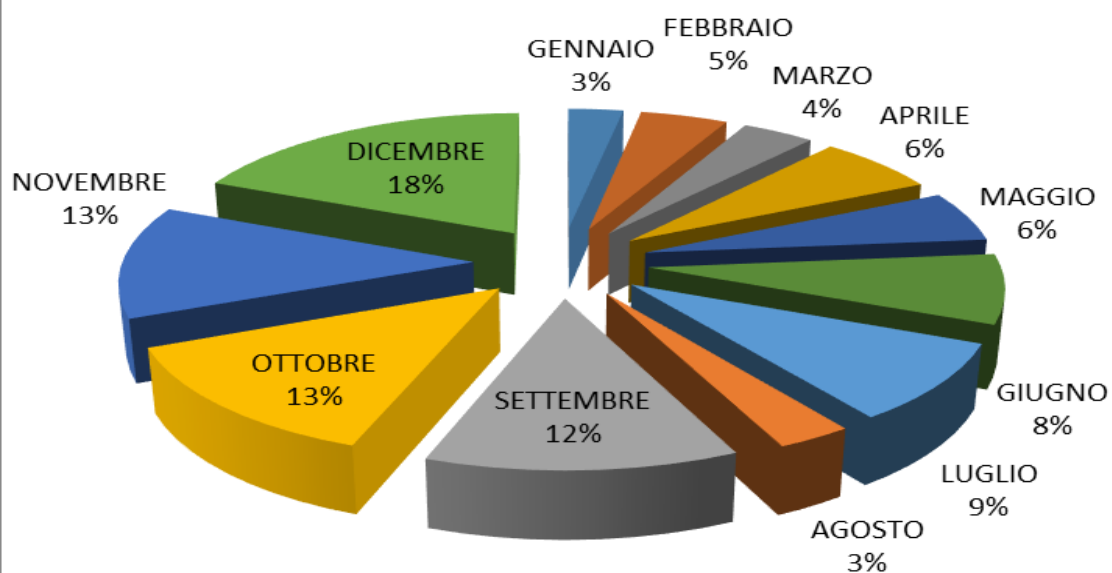


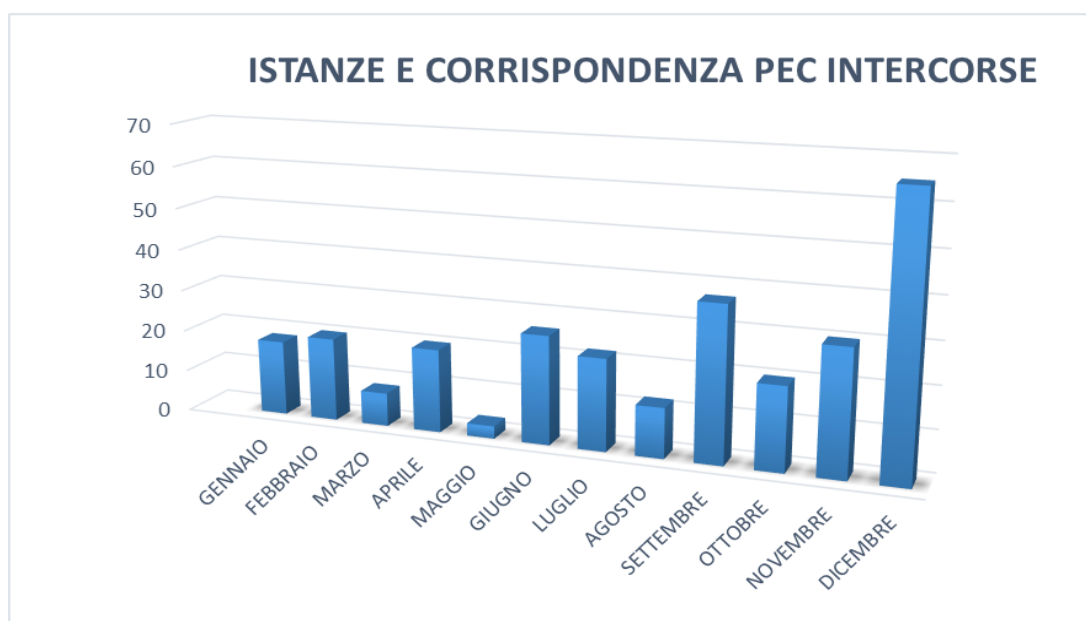
Dal mese di marzo al mese di giugno 2020, tutte le istanze sono state accolte attraverso gli strumenti sopra menzionati, registrando in ogni caso la massima collaborazione e grande spirito di adattamento da parte degli utenti: con il diminuire dei colloqui svolti in presenza, sono aumentate di conseguenza le istanze pervenute telefonicamente, via mail o pec o attraverso il formulario che il cittadino trova nel sito web del Difensore Civico.





CORRISPONDENZA E-MAIL INTERCORSA



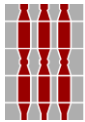


Comincia ad essere conosciuto e quindi utilizzato anche il form presente sul sito web del Difensore Civico, che consente di presentare le istanze direttamente all'Ufficio. Questo strumento è molto utile ed evita molti passaggi successivi poiché prevede l'inserimento di tutto quanto necessario all'Ufficio per poter analizzare ed istruire la richiesta.



La seconda fase è quella che riguarda l'istruttoria. Qualora infatti l'intervento non possa esaurirsi nella prima fase rendendosi necessari approfondimenti o azioni dell'Ufficio nei confronti di soggetti terzi, viene avviata l'istruttoria. Una prima istruttoria viene svolta dall'Ufficio sulla base delle informazioni ricevute ma che può essere arricchita con la richiesta, a seconda delle peculiarità del caso concreto, di ulteriore richiesta di notizie, copia di atti o documenti, acquisizione di informazioni o interlocuzione con il responsabile del procedimento, fino ad effettuare approfondimenti di carattere giurisprudenziale, laddove fosse necessario. Il tutto diretto a verificare la sussistenza delle richieste oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo, secondo le conclusioni del Difensore Civico.

La terza fase conclusiva di norma coincide con le determinazioni del Difensore Civico Regionale se trattasi di istanze di accesso o con comunicazioni rivolte



alle Pubbliche Amministrazioni interessate, dandone comunicazione anche al richiedente. Analoga comunicazione viene resa al cittadino anche a fronte di istanze presentate che risultano irricevibili o di non competenza, nel caso in cui il richiedente sia identificabile.

Una volta conclusa la pratica, l'Ufficio del Difensore Civico Regionale propone al cittadino che ad esso si è rivolto, un questionario non obbligatorio da restituire in forma anonima, sul gradimento dell'utente. E' uno strumento che è risultato essere molto utile per perfezionare l'attività dell'Ufficio e per meglio comprendere le esigenze dei cittadini e come questi percepiscono l'Istituto di Difesa Civica, al fine di offrire un servizio sempre migliore in futuro.

COORDINAMENTO NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI

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

Il Coordinamento dei Difensori Civici Italiani è presieduto dal Difensore Civico della Regione Marche, Avv. Andrea Nobili, il cui mandato è giunto a



termine nel 2021 e, proprio nell'ultima seduta del 23 marzo scorso, è stato nominato il nuovo Coordinatore della rete civica nazionale, il Difensore Civico della Regione Valle d'Aosta, Enrico Formento Dojot, già vice presidente insieme al Difensore Civico della Regione Toscana, ma questo attiene all'attività 2021 e verrà meglio dettagliato nella prossima relazione annuale.

Il Coordinamento si riunisce di norma a Roma, in Via Cossa, presso la sede della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, ma si riunisce a volte anche presso le sedi delle rispettive Regioni, a seconda delle esigenze o tematiche affrontate.

E' intenzione del Difensore Civico della Regione Umbria, una volta usciti dalla situazione di emergenza sanitaria che sta vivendo purtroppo il nostro Paese, organizzare una riunione del Coordinamento dei Difensori Civici anche presso la sede dell'Assemblea Legislativa della Regione Umbria.

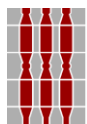
Nel corso dell'anno 2020, si sono tenute regolari riunioni del Coordinamento, mantenendo contatti costanti anche, e soprattutto, nel periodo del *lockdown* quando è stato quanto mai necessario stabilire anche altre forme di contatto e collaborazione tra Istituti della Difesa Civica, per confrontarsi e cercare di tenere linee comuni.



Gli incontri si sono tenuti sia su piattaforme web che in presenza, a partire da settembre 2020. Nel mese di agosto 2020 il Coordinamento ha organizzato un interessante convegno sul tema *“Diritti fondamentali e allargamento alla U.E.”*, che si è svolto su piattaforma web, su iniziativa del Coordinatore della rete della Difesa Civica.

Tra i temi principali che sono stati affrontati in seno al Coordinamento nazionale, vi è stato quello del recepimento della Legge n. 24 del 2017 (cosiddetta Legge Gelli-Bianco) recante *“Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”* che all’art. 2 attribuisce al Difensore Civico Regionale le competenze in capo al Garante della salute.

Un importante lavoro di studio e approfondimento questo, svolto in sinergia con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative e con il prezioso contributo del Vice Presidente della Regione Lazio, che ha portato alla condivisione di linee guida, utili ad accompagnare il percorso di recepimento legislativo delle disposizioni del sopra menzionato art. 2 della legge n.24/2017. Ad oggi sono cinque le Regioni italiane che hanno recepito il dettato della suddetta Legge.



OMBUDSMAN EUROPEO

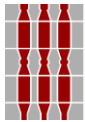
L'attività del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici ha continuato la sua attività in stretto collegamento anche con l'*Ombudsman Europeo*, Emily O'Reilly, molto presente e attiva con costanti attività di comunicazione, confronto e monitoraggio, e che ha rivolto una serie di richieste a tutti i Difensori delle Regioni Italiane, in particolare sulla situazione di emergenza da Covid-19.

Il mediatore europeo è eletto dal Parlamento Europeo e questo relaziona sulla sua attività.

LA STRUTTURA DI SUPPORTO

Il Difensore Civico regionale svolge le proprie funzioni con ampia autonomia e indipendenza (art. 2, comma 3, legge regionale n. 30/2007) e si avvale di una "Struttura denominata Segreteria del Difensore Civico", che può essere istituita dall'Ufficio di Presidenza con personale di ruolo del Consiglio regionale" (comma 3, art. 13 della suddetta legge regionale). Il personale assegnato dipende funzionalmente dal Difensore Civico. (art. 13, comma 4).

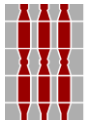
Per l'anno 2020, la dotazione organica assegnata al Difensore Civico è risultata composta da una sola unità di categoria D, inquadrata nei ruoli dell'Assemblea Legislativa, che si occupa di tutti gli aspetti lavorativi,



dall'attività di segretariato a quella di gestione e istruttoria delle pratiche, in stretta sinergia con il Difensore Civico, rispondendo puntualmente a tutte le richieste dei concittadini. Si occupa inoltre dell'aggiornamento del sito web dedicato al Difensore Civico, di predisporre comunicazioni, avvisi e comunicati, oltre che fornire assistenza all'attività legata al Coordinamento nazionale.

In alcune occasioni, riferendosi ai primi due mesi dell'anno 2020, si sono rivolti direttamente all'Ufficio anche soggetti "fragili" dal punto di vista psichico e comportamentale, esponendo la dipendente assegnata alla relazione con soggetti che potrebbero presentare un margine di rischio. Non sempre la consapevolezza della "fragilità" dell'interlocutore si realizza durante il colloquio telefonico; a volte purtroppo si concretizza solo durante il colloquio *de visu*.

Con le disposizioni di *lockdown* del marzo 2020, la dipendente assegnata ha chiesto il permesso di deviare il numero di telefono dell'Ufficio su quello del cellulare personale, non disponendo di telefono di servizio, per poter essere sempre disponibile ad accogliere istanze e richieste. Questo ha significato che la stessa ricevesse telefonate e richieste anche fuori orario o di sabato e di domenica, cercando di non disattendere nessuna richiesta.

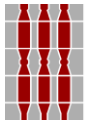


SITO WEB E COMUNICAZIONE

Il Difensore Civico regionale, allo scopo di migliorare i rapporti con i cittadini e agevolare le relazioni, ha cercato di dare massima diffusione delle proprie attività istituzionali attraverso il sito web dedicato e comunicati stampa. L'auspicio è quello di riuscire ad interagire, come molti Difensori Civici di altre Regioni hanno positivamente sperimentato, anche attraverso altri canali magari utilizzato *social* o piattaforme diffuse e molto utilizzate dai cittadini. Anche per questo sarebbe auspicabile che l'Ufficio potesse essere dotato di almeno un'altra figura amministrativa, per cercare di svolgere al meglio l'attività di comunicazione, informazione e sensibilizzazione a favore dei cittadini sul tema della difesa civica e su quello delle garanzie in generale, e promuovere le singole iniziative.

ALCUNI DATI E CASISTICA

Il numero dei protocolli registrati in entrata e in uscita è stato complessivamente di n. 285 a cui vanno aggiunti i documenti registrati

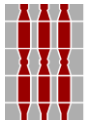


dall'Ufficio come corrispondenza interna e gli accessi che potremmo definire “semplici”, costituiti dai cittadini che si sono rivolti all'Ufficio del Difensore Civico telefonicamente per avere informazioni di vario genere, per lo più circa il funzionamento degli uffici o servizi regionali, ma anche per chiedere informazioni circa procedure che attengono ad enti provinciali o locali. Moltissime sono state le richieste legate all'emergenza Covid-19, alcune solo informative, altre legate ad aspetti sanitari.

Ogni richiesta presentata, ogni fascicolo aperto è legato ad una serie di rapporti con gli interlocutori che hanno dato origine a telefonate da e verso l'istante o a colloqui via e-mail o pec.; tuttavia le richieste di potersi confrontare *de visu* o con la struttura tecnica o con lo stesso Difensore Civico sono state gestite bene anche distanza, grazie a supporti informatici e cercando di non disattendere nessun accesso.

Un aumento è stato registrato relativamente alla materia di accesso agli atti, civico e generalizzato, oppure ricorsi avverso dinieghi e/o mancate o parziali risposte da parte di Enti.

Molti sono pervenuti dai diretti interessati, in altri casi, invece, sono pervenuti da legali nominati dagli interessati che si rivolgono al Difensore Civico Regionale per il riesame.



Numerose richieste hanno interessato gli Enti locali della Regione, dai quali abbiamo sempre avuto puntuale risposta e collaborazione. La stessa cosa possiamo affermare per le istanze ricevute e relative a questioni previdenziali. Infatti, la sede provinciale dell'INPS di Terni, è deputata a livello nazionale per le competenze relative alle questioni previdenziali degli stranieri che hanno prestato servizio lavorativo in Italia, pertanto molte istanze sono pervenute in questo ambito da cittadini residenti in diverse Regioni italiane, trasmesse per competenza territoriale da Difensori Civici di altre Regioni e dalla Colombia.

Altre istanze hanno riguardato problematiche di natura ambientale e di carattere generale.

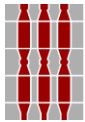
Anche quando si è trattato di questioni non rientranti nelle competenze specifiche del Difensore Civico, tuttavia, l'Ufficio ha ascoltato i richiedenti indirizzandoli verso i giusti referenti, previo studio della questione ed individuazione dell'interlocutore; tutto ciò allo scopo di mettersi sempre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

Si sono registrate anche istanze relative a problematiche con le utenze, oppure legate al contribuente in generale. In accordo con il Garante



regionale per il Contribuente, istituito presso l'Agenzia delle Entrate, Dr. Principato, le istanze relative ai diritti del contribuente sono state trasmesse al suddetto Ufficio per competenza per materia.





E' necessario sottolineare che è stata riscontrata buona collaborazione da parte delle Direzioni ospedaliere e da parte della Direzione regionale. Preme, infatti, al Difensore Civico regionale sottolineare che da questi Enti, Aziende Usl e uffici Regionali, è sempre pervenuta puntuale risposta prevalendo sempre la volontà di fare tutto quanto possibile per andare incontro al cittadino allo scopo di ridurre ed eliminare eventuali disservizi, adottando tutte le azioni possibili per risolvere eventuali problematiche.

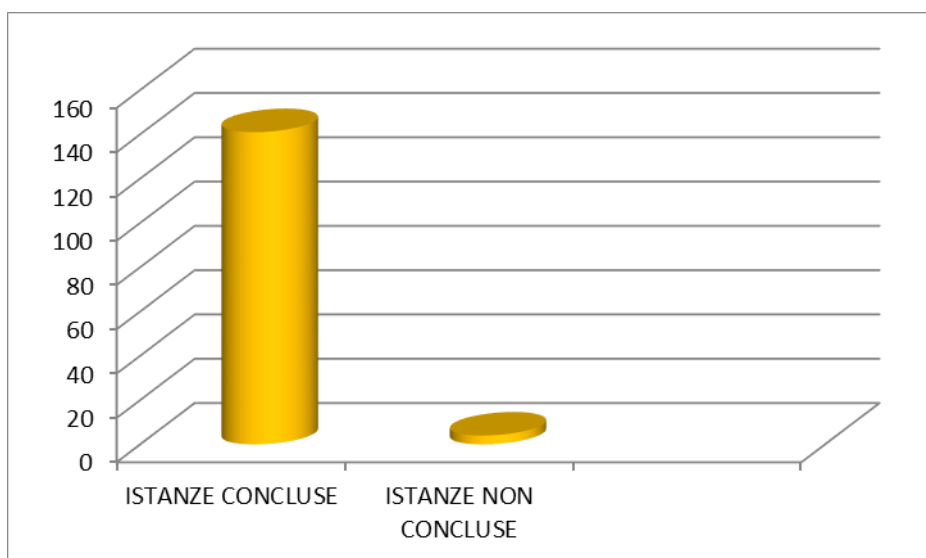
Sono state registrate anche alcune segnalazioni in materia ambientale e urbanistica, in particolare sotto forma di richiesta di informazioni, per le quali agli stessi utenti sono state fornite normative e indirizzi specifici, anche comunali e provinciali.

Si sono avuti accessi da parte di cittadini che hanno manifestato una certa difficoltà a muoversi all'interno dei portali comunali e regionali per trovare uffici o referenti per le diverse esigenze. E' emerso, infatti, che a volte la Pubblica Amministrazione viene percepita dai cittadini come un soggetto difficile da raggiungere e con il quale non sempre è facile avere una interlocuzione, preferendo ricorrere al Difensore Civico regionale proprio per la facilità di accesso, informale e gratuita.

Nei feedback che l'Ufficio riceve, infatti, la disponibilità e la *gratuità di questo servizio* messo a disposizione proprio dalla Regione Umbria, è l'aspetto che



più colpisce il cittadino che dimostra sorpresa ma anche grande apprezzamento. La capacità di ascolto è fondamentale da parte del personale preposto al ricevimento delle istanze e anche questo aspetto risulta particolarmente apprezzato dagli utenti che si rivolgono al Difensore Civico.



Nota: Alcune istanze si riferiscono aperte a dicembre 2020 e concluse nel 2021



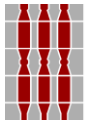
COMMISSIONE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Il Difensore Civico Regionale indirizza alla *Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi* istituita presso la *Presidenza del Consiglio dei Ministri*, tutte le istanze di accesso agli atti rivolte agli Uffici territoriali degli Enti Statali, e la Commissione, dal canto suo, ci inoltra tutte le richieste che competono territorialmente al Difensore Civico Regionale.

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI

Anche nel corso del 2020, i rapporti con le Associazioni presenti nel territorio regionale sono stati intensi e caratterizzati sempre più da interesse reciproco e volontà di confronto.

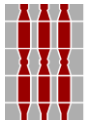
L'Associazione UMANA di Perugia, ad esempio, che svolge la sua attività di volontariato a favore degli anziani non autosufficienti e delle loro famiglie, ha organizzato delle interessanti Conversazioni pubbliche sul tema molto partecipate alle quali ha partecipato anche il Difensore Civico regionale, ove le diverse esperienze sono state messe a confronto.



Incontri sono intervenuti con l'Associazione Bambini Diabetici di Perugia, con l'Afad di Terni, che si occupa di offrire assistenza e sostegno alle famiglie con disabili.

Le Associazioni "IL MOSAICO" e "CUORE DI LEONE", che si occupano di problematiche legate alla disabilità, per voce dei rispettivi Presidenti e alcuni rappresentanti dei volontari associati, hanno consegnato un documento ove viene sollecitata l'attuazione dei percorsi per la definizione dei piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei Comuni della Regione Umbria (PEBA), ex art. 32, commi 21 e 22 della Legge 28 febbraio 1986, n. 41.

Detto documento è stato trasmesso alle Istituzioni regionali con la richiesta di intervenire e di fare tutto quanto possibile per attuare dette disposizioni.



CONSIDERAZIONI FINALI

Tutte le istanze pervenute al Difensore Civico vengono accolte e affrontate con l'impegno necessario, perché ognuna di loro nasce da una esigenza, da un bisogno o, molto spesso, da un disagio: in alcuni casi è stato necessario svolgere una funzione mediatrice, in altri di portavoce, ma mi si consenta di affermare che alcune sono state di inevitabile forte impatto emotivo.

Il Difensore non può, pertanto, non dedicare un ultimo capitolo, ultimo non certo per importanza, ad alcuni casi che si è trovato ad affrontare.

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

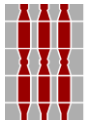


In numero crescente sono stati le istanze presentate ai sensi dell'ex art. 25 della legge n. 241 del 1990, in merito al diritto di accesso. Si è trattato in particolare di ricorsi avverso dinieghi o parziali dinieghi a richieste di accesso. In alcuni casi il riesame del Difensore Civico regionale è risultato a favore dell'istante, in altri casi solo parzialmente. Questi ricorsi spesso vengono sottoposti al riesame del Difensore Civico regionale non dai diretti interessati ma da loro legali dietro procura.

Tra le molte istanze ricevute, alcune hanno riguardato l'utilizzo di mascherine per i minori nelle scuole primarie, per le quali è stata puntualmente interessata sia la Garante per l'infanzia e l'adolescenza che l'Ufficio Scolastico Regionale, oltre ovviamente l'Assessore regionale all'istruzione.

Un altro esempio, quello di una famiglia che ha rappresentato, invece, le problematiche legate al figlio minore con disabilità e legate alla necessità di potergli garantire la scuola in presenza. Le disposizioni normative intervenute a livello nazionale, hanno poi garantito la didattica in presenza ai bambini con disabilità gravi che non avrebbero gli strumenti per attuare la Didattica a Distanza.

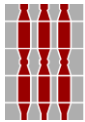
Purtroppo non è ancora risolta la problematica che riguarda Emanuele, un bambino down che ha avuto la sfortuna di aver sviluppato anche una



malattia rara, ma siamo fiduciosi in una prossima evoluzione in senso positivo. Al piccolo infatti, affetto da sindrome di Down, è stato diagnosticato un tumore cerebrale solido in stato avanzato (xantoastrocitoma pleomorfo): rarissimo caso di associazione tra sindrome di Down e grave malattia (tumore cerebrale). Questo caso, e le conseguenti immaginabili problematiche sanitarie connesse, che sono state portate all'attenzione del Difensore Civico, sono ovviamente seguite da tutte le Istituzioni competenti.

A proposito di casi di forte impatto emotivo, la storia di Carlo e Alessandra che sono rimasti in attesa di risposta da parte degli Uffici Regionali ben oltre i 60 giorni che il termine stabilito per la conclusione del procedimento, circa la richiesta di parere per poter un ascensore nella loro abitazione che si trova nei pressi della ferrovia della ex F.C.U. oggi R.F.I.

Carlo è colpito da sclerosi multipla e si trova in avanzatissimo stadio: dal conoscere se avrebbero potuto realizzare o meno un ascensore per accedere all'abitazione, dipendeva una complessa e delicata organizzazione di vita di una famiglia già molto provata, alla quale sicuramente non fu di conforto constatare che, al 5 febbraio 2020 non solo non era ancora stata trasmessa una richiesta datata 28 novembre 2019, ma addirittura la comunicazione mail affermava che avrebbero provveduto ad inviare la pratica a R.F.I. competente per l'istruttoria tecnica "*appena possibile*".



La preziosa collaborazione della Funzionaria e del Dirigente responsabile della Regione Umbria, che si sono poi interessati della pratica, ha portato alla luce, oltre al ritardo, una evidente discrasia: mentre la Regione Umbria era tenuta a rispondere e fornire un parere entro 60 giorni, parere che naturalmente doveva essere acquisito da R.F.I., questa ultima, invece, aveva come termine massimo per il rilascio del parere 120 giorni, salvo le ulteriori proroghe contenute nel Decreto “Cura Italia” emesso nel periodo del *lockdown* che ha prorogato tutti i termini di scadenza.

L'intervento del Difensore Civico regionale e la preziosa sinergia e collaborazione, accompagnate da un grande senso del dovere, degli Uffici della Regione prima e di R.F.I. poi, hanno portato alla risoluzione delle problematiche burocratiche e il parere necessario per realizzare l'ascensore per Carlo finalmente reso.

*“La ragione e il torto
non si dividon mai con un taglio così netto,
che ogni parte abbia soltanto dell'una o dell'altro”
Alessandro Manzoni*



APPENDICE

Allegato 1 Costituzione della Repubblica Italiana

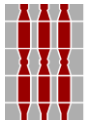
Art. 2 La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale

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 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 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 5** 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 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.

Pubblicazione: 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;

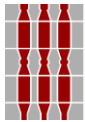
e) degli enti locali limitatamente all'esercizio delle funzioni conferite ed attribuite.

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 omissso illegittimamente;

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

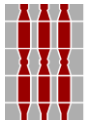
4. Il responsabile del procedimento richiesto dell'esame congiunto della pratica è tenuto a presentarsi. Deve altresì fornire al Difensore civico, entro trenta giorni, le informazioni, i chiarimenti e i documenti richiesti oppure motivare il dissenso dalle tesi rappresentate o dalle conclusioni raggiunte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

Relazione al Consiglio regionale.

1. Il Difensore civico invia al Consiglio regionale, entro il 31 marzo di ogni anno, 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. Per i casi di particolare importanza, o comunque meritevoli di urgente considerazione, il Difensore civico può in ogni momento inviare apposite relazioni al Consiglio regionale.

3. Copia delle relazioni di cui ai commi 1 e 2 è inviata per conoscenza al Presidente della Giunta regionale.

4. La relazione del Difensore civico, qualora riguardi anche interventi compiuti presso uffici di enti locali, viene trasmessa ai rappresentanti degli enti stessi.

5. Il Consiglio regionale, su proposta dell'Ufficio di Presidenza, esamina e discute la relazione entro due mesi dalla presentazione e tenuto conto delle osservazioni in essa formulate, adotta le determinazioni di propria competenza.

6. La relazione annuale è illustrata dal Difensore civico in Consiglio regionale ed è sottoposta a discussione secondo le norme del Regolamento interno.

7. La relazione annuale è pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. Il Consiglio regionale provvede a darne pubblicità anche avvalendosi di strumenti multimediali di informazione e comunicazione.

8. Il Difensore civico può essere ascoltato, anche su sua richiesta, dalla Commissione consiliare competente per riferire su aspetti generali della sua funzione, e dalle altre Commissioni consiliari, in ordine ad aspetti particolari della sua attività.

Art. 8

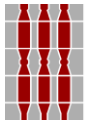
Programmazione delle attività del Difensore civico.

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

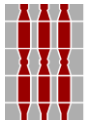
Nomina.

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. ^[4]
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. 12] ^[5]

[Art. 12] ^[6]

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.
- [7]

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

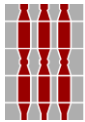
Norma transitoria.

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.

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.

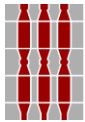
4. Non sono accessibili le informazioni in possesso di una pubblica amministrazione che non abbiano forma di documento amministrativo, salvo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in materia di accesso a dati personali da parte della persona cui i dati si riferiscono.

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 Autorita' 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 e' 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'attivita' 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 disponibilita' 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 puo' essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.

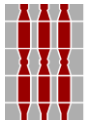
5. I documenti contenenti informazioni connesse agli interessi di cui al comma 1 sono considerati segreti solo nell'ambito e nei limiti di tale connessione. A tale fine le pubbliche amministrazioni fissano, per ogni categoria di documenti, anche l'eventuale periodo di tempo per il quale essi sono sottratti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

6. Con regolamento, adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, il Governo puo' 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 sovranita' nazionale e alla continuita' 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 criminalita' con particolare riferimento alle tecniche investigative, alla identita' delle fonti di informazione e alla sicurezza dei beni e delle persone coinvolte, all'attivita' 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.

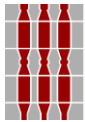
3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

4. Decorso 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)).

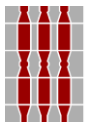
3. La Commissione e' rinnovata ogni tre anni. Per i membri parlamentari si procede a nuova nomina in caso di scadenza o scioglimento anticipato delle Camere nel corso del triennio.

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'attivita' della pubblica amministrazione con il rispetto dei limiti fissati dalla presente legge; redige una relazione annuale sulla trasparenza dell'attivita' 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.

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 28 gennaio 1999, n. 17 *Integrazione e modifica della leggequadro 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".

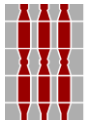
2. All'articolo 16 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, il comma 5 e' sostituito dal seguente: " 5. Il trattamento individualizzato previsto dai commi 3 e 4 in favore degli studenti handicappati e' consentito per il superamento degli esami universitari previa intesa con il docente della materia e con 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 universita' 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.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Difensore Civico Regionale

Avv. Marcello Pecorari

Palazzo Cesaroni, I Piano

Piazza Italia, 2

06121 Perugia

Tel. 075-5763215

mail: difensorecivico@alumbria.it

Pec: difensorecivico@pec.alumbria.it

Web: <http://consiglio.regione.umbria.it/difensore-civico-regionale>

Struttura di supporto:

Dott.ssa Patrizia Calabresi

Grafica: Mauro Gambuli