

# Difensore civico del Friuli Venezia Giulia

RELAZIONE ATTIVITÀ 2019

## NORMATIVA ED AMBITO D'INTERVENTO

### 1. PREMESSA

L'art. 97 della Costituzione, l'art. 41 della Carta Europea dei diritti fondamentali, l'art. 1 della legge 241 del 1990 e la Corte di giustizia europea (per tutte, sentenza 31.3.1992, 255) hanno ben chiaramente definito le modalità operative della pubblica amministrazione, pretendendo il rispetto di principi che debbono ormai ritenersi indiscusso patrimonio della cultura attuale sui rapporti fra i soggetti e la P.A.

Così la norma costituzionale interna vuole un'organizzazione regolata per legge, finalizzata al buon andamento e all'imparzialità.

La normativa primaria vuole che l'attività amministrativa - nel perseguire i fini determinati dalla legge - sia retta da criteri di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e di trasparenza, secondo le modalità normativamente previste a disciplina dei singoli procedimenti, nell'osservanza altresì dei principi introdotti dall'ordinamento comunitario.

Il richiamo va ora riferito avanti tutto alla *grundnorm* dell'ordinamento unieuropeo (il citato articolo 41 della Carta di Nizza/Strasburgo), che affronta la tematica nel dettaglio e che merita di essere qui integralmente riportata.

*“Ogni persona ha diritto a che le questioni che la riguardano siano trattate in modo imparziale ed equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni, organi e organismi dell'Unione. 2. Tale diritto comprende in particolare: a) il diritto di ogni persona di essere ascoltata prima che nei suoi confronti venga adottato un provvedimento individuale che le rechi pregiudizio; b) il diritto di ogni persona di accedere al fascicolo che la riguarda, nel rispetto dei legittimi interessi della riservatezza e del segreto professionale e commerciale; c) l'obbligo per l'amministrazione di motivare le proprie decisioni. 3. Ogni persona ha diritto al risarcimento da parte dell'Unione dei danni cagionati dalle sue istituzioni o dai suoi agenti nell'esercizio delle loro funzioni, conformemente ai principi generali comuni agli ordinamenti degli Stati membri. 4. Ogni persona può rivolgersi alle istituzioni dell'Unione in una delle lingue dei trattati e deve ricevere una risposta nella stessa lingua.”*

La buona amministrazione è quindi assurta ad indiscusso principio generale del diritto.

Sotto diverso profilo tutte le Carte apicali (Costituzione Italiana, Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'Uomo e delle libertà fondamentali - CEDU, Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione europea nonché, in precedenza fra le altre, la Dichiarazione Universale dei Diritti umani) - nonché le

rispettive Corti, istituzionalmente chiamate a fornirne l'interpretazione autoritativa - predicano i diritti dell'individuo, taluni assumendo come inviolabili, altri comunque tutelando come fondamentali.

In questo duplice solennissimo solco ideale va collocata l'attività empirica del Difensore civico, che si pone ad un tempo come organo a tutela dei singoli e strumento adiutorio e di stimolo per l'operato della pubblica amministrazione.

Venendo più da vicino alla nostra realtà, va rilevato che il 2019 ha visto la ricostituzione dell'Ufficio del Difensore Civico Regionale del Friuli Venezia Giulia, coprendo un vuoto che si era protratto dal 2008 (l'art. 12, comma 33 lett. a) della L.R. 9/2008 ne aveva sancito la soppressione a ventisette anni dalla sua istituzione) e che era aggravato dalla parallela abolizione, a livello nazionale, del Difensore Civico Comunale (art. 2, comma 186 della L. 191/2009, legge finanziaria 2010).

Veniva modificata la precedente disciplina degli Organi di garanzia (legge regionale 9 del 2014) che, nell'originaria formulazione, prevedeva un Garante regionale dei diritti della persona a struttura collegiale con tre componenti, l'uno a tutela di bambini e adolescenti, gli altri rispettivamente per le persone private della libertà personale e per le persone a rischio di discriminazione.

Con la legge di modifica n. 23/ 2018, in vigore dal 1° gennaio 2019, venivano unificate le funzioni del Garante regionale dei diritti della persona e (re)istituito il Difensore Civico Regionale.

Si è così inteso offrire nuovamente al singolo un efficace tramite per rapportarsi alla pubblica amministrazione e in pari tempo all'amministrazione uno strumento adiutorio di stimolo e collaborazione.

La lunga parentesi temporale ha reso necessaria, fin dall'inizio dell'operatività dell'organo ed in via assolutamente prioritaria, una capillare attività d'informazione, costituente la ragion d'essere dell'istituto, finalizzata ad una conoscenza sempre più estesa da parte della collettività sull'esistenza stessa dell'organo, sul suo ambito di operatività, sulle specifiche modalità di accesso e fruizione. Fin dall'inizio era infatti opportuno che una platea più ampia possibile di destinatari fosse resa consapevole della possibilità di utilizzare una interlocuzione privilegiata con la pubblica amministrazione.

Realizzata la presenza del logo e del link esaurientemente informativo sul sito istituzionale del Consiglio regionale, a seguito dell'affollata conferenza stampa di presentazione con la partecipazione del Presidente del Consiglio, si sono utilizzati i media disponibili, televisione nazionale, emittenti locali, radio, stampa quotidiana e mensile, convegni tematici, incontri con aderenti di associazioni private, come più avanti riportato in dettaglio.

Il che ha attivato un primo flusso di richieste.

Il legislatore del Friuli Venezia Giulia, peraltro in sostanziale consonanza con le analoghe previsioni delle altre Regioni, ha inteso sottolineare i caratteri di totale autonomia del Difensore Civico, non accontentandosi del riferimento alla libertà ed all'indipendenza assunte a suo tempo dal legislatore istitutivo del 1981 (art. 9 L.R. 9/1981 ), ma enfatizzandone (letteralmente) la non sottoposizione “*ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale*” nel contempo assicurando “*lo svolgimento della sua attività in condizioni di autonomia, libertà, indipendenza, efficacia*” assegnando al contempo alla Regione a supporto il compito di “*dotare gli uffici competenti delle adeguate risorse umane e strumentali*”.

Peraltro, l'area di incidenza dell'attività del Difensore Civico è soltanto in parte ricavabile dall'originario disposto della legge che lo ha istituito nella Regione (n. 9/2014), essendosi diacronicamente registrato un incremento del recinto operativo, sia per le successive modifiche additive del perimetro originario, sia per le non trascurabili interferenze dovute alle aperture segnate dal legislatore nazionale.

La primitiva ricognizione vedeva come destinatari l'Amministrazione regionale, gli enti e le aziende da essa dipendenti nonché gli enti delegati di funzioni regionali.

Ma fin dal 1990 si prevedeva la possibilità di richiedere al Difensore Civico il riesame della determinazione di diniego della richiesta di accesso ai documenti amministrativi detenuti dalle amministrazioni dei comuni, delle province e delle regioni (art. 25 legge 241/1990); la competenza veniva ribadita dal successivo D.L.gs. 33/2013 in tema di accesso semplice (relativo alla mancata pubblicazione di documenti, informazioni e dati che andavano per contro obbligatoriamente pubblicati) e di accesso generalizzato a dati ed atti in possesso delle pubbliche amministrazioni quale esercizio di forme diffuse di controllo; ancora con la legge 127 del 1997 - e fino all'istituzione del Difensore Civico Nazionale, l'esercizio delle funzioni del Difensore civico veniva esteso alle amministrazioni periferiche dello Stato.

Vanno altresì registrate due vistose aperture: nel recitare il *de profundis* alla figura del Difensore civico comunale l'art. 1, comma 186 della L. 191/2009, legge finanziaria 2010, ha previsto che quelle funzioni possono essere attribuite, mediante apposita convenzione, al “*Difensore civico territoriale*”; dal canto suo l'art.2, comma 1 della legge 24/2017 sulla sicurezza delle cure prevede la possibilità dell'affidamento al Difensore civico della funzione di Garante della salute.

Entrambi i suggerimenti sono stati recepiti dal legislatore regionale, con l'introduzione dei commi 13 bis e 13 ter dell'art. 1 quinquies a modifica ed implemento della legge istitutiva nella formulazione del 2018.

Il comma 13 bis (introdotto dall'art. 106, comma 1, lettera b), L. R. 9/2019) prevede infatti che l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, previo parere del Consiglio delle autonomie locali, possa adottare una convenzione - tipo propedeutica alla sottoscrizione a cura del Difensore civico (previa verifica di sostenibilità), delle convenzioni con i singoli comuni ed altri enti locali territoriali ad estensione delle funzioni di difesa civica nei loro confronti.

Il comma 13 ter (introdotto dalla medesima norma sopra richiamata) affida al Difensore civico la funzione di Garante della salute.

Ancora, ad ulteriore integrazione, con il comma 13 - quater (aggiunto da art. 16, comma 1, L. R. 14/2019) il Difensore civico si vede attribuire le funzioni di garanzia per gli utenti degli alloggi di edilizia residenziale pubblica della Regione.

Né va trascurato il disposto dell'art. 16 della legge 15.5.1997, n. 127 che prevede l'esercizio delle funzioni di richiesta, proposta, sollecitazione ed informazione da parte del Difensore civico regionale, sino all'istituzione del Difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, escluse quelle competenti in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia.

Del Difensore civico si occupa ancora la legislazione nazionale (art. 136 della legge 267/2000) attribuendogli il potere di nomina di un commissario ad acta in caso di ritardi od omissioni nel compimento di atti obbligatori per legge ascrivibili agli enti locali. Infine, si prevede la possibilità per il Difensore Civico di costituirsi parte civile nei procedimenti per gravi reati commessi in danno di persona portatrice di minorazione fisica, psichica o sensoriale (art. 36, comma 2, della legge 104/92).

Al di là delle estensioni delle aree di incidenza dell'attività del Difensore civico, per determinare l'estensione e le limitazioni dei poteri attribuitigli e le modalità operative bisogna far capo alle modifiche introdotte dalla legge n. 23/2018 e segnatamente all'art. 1 quinquies.

L'esame del testo implica qualche precisazione, allo scopo di risolvere talune apparenti aporie.

L'incipit (art. 1 quinquies, comma 1) fa invero riferimento ad “*procedimento amministrativo in corso*” e ad un intervento del Difensore civico “*per assicurare il tempestivo e regolare svolgimento delle pratiche relative*”, a “*richiesta di singoli cittadini, ovvero di chiunque abbia interesse*”. Il che, per un interprete pedante, dovrebbe comportare una limitazione ai soli procedimenti amministrativi in corso, e la necessità dell'allegazione di uno specifico interesse solo per i non cittadini segnalatori.

Soccorrono riscontri sistematici per aggiustare il tiro:

- avanti tutto il successivo comma si affretta ad attribuire al Difensore Civico poteri d'intervento con riferimento al *“l'adozione degli atti e lo svolgimento dei procedimenti a che ne siano assicurate la tempestività e la regolarità”*;
- il terzo comma attribuisce poteri d'iniziativa, sempre al fine di *“assicurare tempestività e regolarità di svolgimento ai procedimenti amministrativi che presentino un diffuso interesse per la collettività”*;
- il quarto comma prevede l'estensione dell'azione d'ufficio a *“procedimenti ed atti di natura e contenuto identici a quelli per cui sia stato richiesto l'intervento al fine di rimuovere analoghe disfunzioni ad essi comuni”*;
- ancora, il quinto comma abilita il Difensore ad informare gli organi statutari della Regione *“qualora nello svolgimento della sua attività venga a conoscenza o rilevi disfunzioni di altri uffici della pubblica amministrazione incidenti sull'attività amministrativa regionale o che investono interessi della collettività”*;
- né va trascurato quanto prevede il nono comma nel riferimento *“all'adozione o allo svolgimento di atti e procedimenti della pubblica amministrazione regionale”* per la legittimazione dei soggetti interessati all'intervento.

Dal complessivo coordinamento delle disposizioni sopra richiamate si rileva da un lato che l'intervento del Difensore civico non si limita ai provvedimenti, ma si estende esplicitamente agli atti (e per implicito all'attività comunque svolta dalle amministrazioni) e dall'altro che l'attivazione della funzione può bensì essere sollecitata dagli interessati, ma risulta esercitabile anche d'ufficio, non essendo l'iniziativa condizionata dalla presenza di singole richieste.

Meritano inoltre alcune osservazioni anche le disposizioni che regolano le modalità ed il concreto esercizio delle facoltà connesse all'intervento.

Il novellatore del 2018 ha sostanzialmente introdotto un doppio binario, da un lato procedimentalizzando l'intervento del Difensore Civico, dall'altro offrendogli una consistente apertura di credito, con ampia libertà di individuazione delle forme e dei modi maggiormente idonei per conseguire il risultato utile.

Invero i commi da 9 a 12 dell'art. 1 quinquies della legge istitutiva prevedono ben determinate scansioni:

- ricorso dell'interessato dopo venti giorni di silenzio o di risposta insoddisfacente da parte dell'amministrazione;
- richiesta al responsabile dell'ufficio di procedere congiuntamente all'esame della pratica entro dieci giorni, previa comunicazione al Presidente del Consiglio regionale;
- fissazione da parte del Difensore Civico, sentito il responsabile e tenuto conto delle esigenze dell'ufficio, di un termine massimo per la regolare definizione della pratica, con immediata notizia all'interessato e, per conoscenza, al Presidente del Consiglio regionale;
- trascorso invano tale termine, comunicazione al Presidente del Consiglio regionale degli ulteriori ritardi.

Il tutto (comma 13) con la sottoposizione ai provvedimenti disciplinari previsti dalla normativa vigente per riscontrati impedimenti o ritardi per lo svolgimento delle funzioni del Difensore Civico.

Il che viene a costituire l'unico presidio sanzionatorio posto ad *enforcement* dell'attività del Difensore Civico, che comunque non applicherà direttamente alcuna sanzione né eserciterà alcun potere sostitutivo, ma comunicherà l'impedimento o il ritardo al funzionario che esercita il potere gerarchico e disciplinare.

Il che conferma il carattere essenzialmente di *moral suasion* dell'attività del Difensore Civico, la cui autorevolezza dipende dal prestigio in concreto ottenuto della funzione e dalla sua adeguata percezione presso gli interlocutori.

La delineata procedura soffre, a mio avviso, di insormontabile farraginosità, ipotizzando l'applicazione di un unico modello complesso (rigido ed appesantito da termini di pur dubbia perentorietà, da affiancamenti, da comunicazioni al Presidente del Consiglio regionale) per fattispecie che si prospettano senza dubbio numerose e le più varie per importanza, consistenza e tempistica richiesta.

Ritengo che l'alternativa pur egualmente prevista (comma 6 dell'art. 1 quinquies della L.R. 9/2014), nella sua estrema elasticità, si proponga in realtà come la sola percorribile, a risparmio di inutili profusioni di energie, la cui snellezza consente ad un tempo risposte tempestive e tempi di esaurimento delle pratiche contenuti.

Il tutto nel pur tacito presupposto che le forme alternative snelle siano ad un tempo rispettose delle garanzie e degli interessi della persona ed ispirate alla massima correttezza nei confronti dell'amministrazione, ferma la finalizzazione all'ottimizzazione dell'attività del Difensore Civico.

---

## 2. GLI ACCESSI (DOCUMENTALE, SEMPLICE, GENERALIZZATO)

La normativa relativa agli accessi (documentale: art. 25 della legge 241/90 - civico: art. 5 del D.L.vo 33/2013) riserva al Difensore Civico una competenza particolare, estesa agli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali. La sua competenza è per contro esclusa per gli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, per cui è competente la Commissione per l'accesso presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri (art. 27).

L'accesso ai documenti amministrativi è disciplinato dalla legge 241/90 e riguarda i documenti formati o detenuti stabilmente dall'amministrazione, il cui accesso sia stato richiesto motivatamente ed espressamente o tacitamente rifiutato.

L'accesso a documenti, informazioni e dati che andavano pubblicati dalle pubbliche amministrazioni a ciò obbligate e che non lo sono stati è disciplinato dal comma 1 dell'art. 5 del D.L.vo 33/2013; l'accesso a dati e documenti detenuti della pubbliche amministrazioni e non soggetti alla pubblicazione è disciplinato dal comma 2 dell'art. 5 del D.L.vo 33/2013.

In entrambi questi ultimi casi non è richiesta alcuna motivazione (a differenza di quanto preteso per l'accesso ex legge 241/90), essendo la facoltà a chiunque accordata al dichiarato scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

Il ricorso al Difensore Civico è alternativo rispetto a quello al TAR, che potrà tuttavia essere egualmente investito una volta esaurita la parentesi avanti al Difensore, come espressamente previsto dal comma 8 dell'art. 5 D.L.vo 33/2013 che fa decorrere il termine per il ricorso al TAR dal ricevimento da parte del richiedente dell'esito della sua istanza al Difensore Civico.

Va rilevato che nel caso di mancata pubblicazione (obbligatoria) di cui al comma 1 dell'art. 5 del D.L.vo 33/2013 l'inerzia della pubblica amministrazione non configura un silenzio - rigetto, ma un silenzio - inadempimento, con conseguente applicazione di un termine diverso da quello di trenta giorni per l'eventuale successivo ricorso al TAR.

Un po' pasticciata risulta - ora - la parallela previsione del comma 4 dell'art. 25 della legge 241/90, che opera un riferimento interno al termine per il ricorso al TAR, sempre decorrente dalla data di ricevimento della notizia sull'esito, rinviando al (proprio) comma 5 (abrogato dal D.Lgs. 104/2010), che a propria volta operava rinvio alla disciplina del codice del processo amministrativo.

L'evidenza di un ricorso amministrativo indirizzato al diniego della pubblica amministrazione (e non dalla determinazione del Difensore Civico) porta ad escludere che la pronuncia del Difensore debba considerarsi atto amministrativo, né lodo né sentenza, né quant'altro di simile.

In presenza di un terzo controinteressato al riserbo sui propri dati personali è previsto il parere del Garante per la protezione dei dati personali solo per gli accessi civici (non per quelli documentali ex legge 241/90), con sospensione del termine di trenta giorni assegnato al Difensore Civico per pronunciarsi fino a dieci giorni e non più, sì da indurre che il mancato parere non ostacola l'ulteriore corso del procedimento.



Va rilevato che nel procedimento ex art. 5 D.L.vo 33/2013 (nel silenzio dell'art. 25 della L. 241/90) è attribuita la legittimazione a ricorrere al controinteressato avverso il provvedimento di accoglimento della richiesta di accesso.

Il Difensore Civico pronuncia entro trenta giorni, senza che sia prevista l'instaurazione di un contraddittorio nei confronti dell'amministrazione gravata.

Una lettura costituzionalmente conforme induce a sopperire alla lacuna normativa, invitando l'amministrazione ad esporre le sue eventuali ragioni per iscritto, mentre la presenza di un controinteressato al riserbo dei suoi dati personali ne consiglia estensione del contraddittorio.

La ritenuta illegittimità del diniego o del differimento dell'accesso, di cui va data informazione al richiedente e comunicazione all'amministrazione, comporta che, in assenza di un provvedimento confermativo del diniego da parte di quest'ultima, l'accesso sia ritenuto consentito.

---

### 3. LA PRIVACY

La disciplina della Privacy va ora rinvenuta nella normativa Unieuropea (GDPR Regolamento generale sulla protezione dei dati n.679 del 2016), in vigore già dal 25 maggio 2018 che, nei suoi 99 articoli preceduti dai 173 considerando, introduce in buona sostanza tre figure di garanzia, di cui delinea requisiti, compiti e responsabilità:

- il titolare del trattamento dei dati personali (persona fisica o giuridica, autorità pubblica, servizio o altro organismo), che ne determina finalità e mezzi;
- il responsabile del trattamento (RDT) che tratta i dati per conto del titolare;
- il responsabile della protezione dei dati (RPD ovvero DPO), obbligatorio per amministrazioni ed enti pubblici, con compiti di consulenza, assistenza e controllo.

In linea generale si ritiene che il Titolare - allorché si tratti di persona giuridica o ente pubblico - sia individuato nell'ente nel suo complesso (es. società, ministero, ente pubblico, associazione), non già nella persona fisica che concorra in concreto ad esprimerne la volontà e sia legittimato ad esteriorizzarla.

Il Titolare -persona è chi può prendere decisioni in relazione alle finalità del trattamento, impartire istruzioni e direttive, svolgere funzioni di controllo.

Il Titolare del trattamento è destinatario di obblighi specifici.

L'art. 24 del Regolamento prevede infatti che, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche, metta in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato in conformità del regolamento, con l'attuazione di politiche adeguate in materia di protezione dei dati.

Il Responsabile del Trattamento (RTD) è soggetto distinto dal titolare, tale da presentare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate sì che il trattamento soddisfi i requisiti richiesti dal regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al regolamento. Dette misure sono riesaminate e aggiornate qualora necessario.

In particolare, il RTD dovrà avere una competenza qualificata e disporre di competenze tecniche e risorse adeguate per far fronte agli obblighi assunti.

La designazione del responsabile del trattamento avviene a mezzo di un contratto o di un atto che indichi specificamente la materia disciplinata, la natura, la finalità e la durata del trattamento, le tipologie dei dati personali, le categorie degli interessati, gli obblighi ed i diritti del titolare del trattamento, oltre a quanto declinato in dettaglio dal comma 3 dell'art. 28 Reg. 679/2016, lettere da a) ad h).

Titolare e Responsabile sono tenuti a designare sistematicamente (art. 37 Reg.) il Responsabile della protezione dei dati (RPD o DPO), dotato di qualità professionali, conoscenza specialistica della normativa e della prassi in materia di protezione dei dati personali.

Da tali premesse normative ritengo che vada desunto ciò che segue per quanto riguarda il Difensore Civico/Garante, dovendosene affermare la piena estraneità rispetto alle funzioni, competenze, risorse organizzative e responsabilità così delineate.

Il Difensore Civico/Garante, organo autonomo, libero ed indipendente, non è certamente una persona giuridica, né soggetto che concorra a formare ed esternare la volontà del Consiglio Regionale. Non potrà quindi mai essere Titolare del Trattamento, con il cenno che nella prassi questi dal canto suo si affretta a nominare uno o più Responsabili del Trattamento (oltre ai DPO).

Inoltre, non è fornito di competenze tecniche qualificate e specifiche in materia di trattamento di dati personali, né può disporre di autonome strutture organizzative e risorse umane, essendo queste per lui apprestate dal Consiglio (o dall'Assemblea) che lo ha nominato, al fine di svolgere l'attività per cui è stato istituito e che risulta del tutto estranea alla gestione ed alla protezione dei dati.

Infine, non v'è possibile sovrapposizione fra l'attività del Difensore/Garante e quella consulenziale, assistenziale e di controllo propria del DPO.

L'attuale stato dell'arte in ambito nazionale (salvo imprecisioni) offre il seguente quadro variegato:

- mancata previsione delle figure responsabili in tema di privacy con riferimento alla specifica funzione del Difensore Civico/Garante (es. Lazio, Emilia, Basilicata, Umbria, Friuli Venezia Giulia, sostanzialmente Toscana);
- difensore civico Titolare del trattamento (sic!): Abruzzo, Provincia di Trento in contitolarità);
- indicazione specifica del Consiglio Regionale quale Titolare nel sito del Difensore Civico (Lombardia, Piemonte);

In tutti i prospetti esaminati si fa esplicito riferimento alla figura dell'(obbligatorio) DPO, spesso esterno e qualche volta interno all'amministrazione, mentre i Responsabili del trattamento sono prevalentemente individuati fra i dirigenti interni dell'amministrazione.

Si rende conclusivamente opportuna una netta presa di posizione al fine di pervenire ad una più che auspicabile omogeneità previsionale, sottraendo in radice al Difensore Civico compiti e responsabilità che gli sono (e devono essergli) del tutto estranee.

Deve precisarsi infine, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 1 lett. e) del Regolamento Europeo 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, che il trattamento è di per sé lecito, prescindendo dal consenso esplicito dell'interessato, allorché si renda necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.

Peraltro, pur tenuto conto del 32° considerando in premessa al Regolamento, che non desume il consenso dal silenzio o dall'inerzia dell'interessato, può ritenersi inequivocabile una volontà di costui in tal senso indirizzata, in forma libera, specifica ed informata così desunta dalla richiesta stessa di interlocuzione e di intervento, beninteso nei ristretti limiti da essa segnati.

Ciò è stato portato a conoscenza dell'utenza con apposita annotazione nel sito istituzionale alla voce Privacy policy.

## L'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO

Nella cornice sopra delineata si è inserita l'attività in concreto del Difensore Civico.

Il contesto operativo si differenzia alquanto da quello caratterizzante il decennio precedente, dove il contatto diretto con l'utenza costituiva un momento decisivo per l'impostazione dell'attività del Difensore Civico.

L'agevole utilizzazione degli strumenti informatici e la loro massiccia diffusività consentono ora di velocizzare i contatti, rendere spediti gli aggiornamenti, comunicare gli esiti, sì che la conferenza diretta costituisce soltanto una modalità (pur percentualmente significativa) dell'accesso e del contatto con l'organo.

Ne è derivata avanti tutto la prontezza della comunicazione della presa in carico, con effetto fin dall'esordio gratificante per il soggetto richiedente, posto immediatamente in grado di percepire di essere destinatario di particolare attenzione, ascolto ed interlocuzione.

Pur dovendosi dare doveroso atto di come la pubblica amministrazione abbia negli ultimi anni rivolto un'attenzione particolare all'ascolto dell'utenza, con la realizzazione di Uffici per le relazioni con il pubblico e l'adozione di condotte virtuose nel contatto con le persone, residuano margini non trascurabili di insoddisfazione o di delusione che trovano ora un discreto sbocco nell'interlocuzione con il Difensore Civico.

L'indiscriminata offerta al pubblico dell'assistenza civica viene veicolata dalla presenza sul sito istituzionale del Consiglio regionale (nel cui ambito si richiede peraltro una visibilità maggiore) dove si riportano gli orari di sportello nelle sedi di Trieste ed Udine (rispettivamente il martedì ed il giovedì di ciascuna settimana dalle 9.30 alle 12.30) e si indicano le coordinate (e-mail, pec e telefono) per richiedere appuntamenti negli altri giorni.

Il Difensore si è reso disponibile - tenuto conto delle caratteristiche socio-geografiche del contesto, della situazione viaria ed al fine di offrire un esempio di più incisiva presenza sul territorio - alla programmazione di incontri a cadenza mensile a Tolmezzo.

Va rimarcata l'attenzione costantemente prestata dalle Pubbliche Amministrazioni, e ciò anche al di fuori del perimetro d'incidenza della competenza del Difensore Civico, a riprova dell'autorevolezza che ancora riveste l'istituzione, correttamente percepita nella sua funzione adiutoria, sollecitatoria e collaborativa.

Le richieste finora pervenute si caratterizzano per l'estrema varietà, in una forbice che va dal banale sollecito alla soluzione di questioni anche piuttosto complesse sotto il profilo tecnico- giuridico.

L'abolizione del Difensore Civico comunale, sancita dall'art. 2 comma 186, lett. a) della legge 191 del 2009 (finanziaria 2010) per conclamate motivazioni di contenimento della spesa pubblica, ha determinato un innegabile vuoto di tutela della persona, certamente non vistoso, ma comunque percepibile.

Di ciò ha dato concreta conferma l'afflusso percentuale non trascurabile di richieste riguardanti i Comuni, cui si è potuto dare una risposta potendo contare esclusivamente sulla cortesia istituzionale e sulla mera lealtà collaborativa delle Amministrazioni territoriali interessate, che non si sono sostanzialmente mai sottratte al dialogo.

Per attribuire anche a questa interlocuzione lo stesso grado di incisività assicurato agli interventi del Difensore Civico si è prospettata fin dall'inizio l'opportunità di cogliere l'occasione normativa offerta dal medesimo comma 186 lett. a) di attribuire al Difensore civico territoriale le funzioni del cessato difensore civico comunale mediante apposita convenzione.

A tale scopo sono state avviate intese con l'ANCI ed elaborata una bozza di Convenzione - tipo da sottoporre all'approvazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, previo parere del Consiglio delle Autonomie locali, come previsto dall'art. 1- quinquies, comma 13 - bis della legge regionale n. 9 del 2014 nell'attuale formulazione

Va rimarcato come tutta l'attività del Difensore civico è sempre stata effettuata in stretta connessione con il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, al fine di elaborare riflessioni condivise ed iniziative comuni, in particolare mediante la partecipazione alle seguenti riunioni plenarie:

- 14 maggio 2019 - Milano
- 25 giugno 2019 - Roma
- 18 settembre 2019 - Roma
- 5 dicembre 2019 - Roma

Al fine presentare e pubblicizzare l'Organo alla collettività regionale, sono state organizzate due conferenze stampa: la prima il 7 maggio, la seconda il 7 novembre, incentrata sull'attribuzione delle funzioni di Garante per il diritto alla salute.

Il Difensore ha quindi avuto modo di partecipare quale relatore al seminario in occasione della giornata nazionale della sicurezza e della qualità delle Cure, edizione del 2019, organizzata dalla Rete Curesicure FVG unitamente all'Azienda sanitaria universitaria integrata di Udine ed alla Regione autonoma Friuli Venezia Giulia.

Per coprire il vuoto comunicativo decennale, il Difensore si è dato carico fin all'esordio di comparire sui media per dare notizia della reviviscenza dell'Organo. Così si è avuto cura di illustrare contenuti

e modalità della sua attività attraverso la stampa locale (Messaggero Veneto, Piccolo, Gazzettino, il Friuli dove si tiene una rubrica mensile dedicata), le televisioni nazionale e locale con comparizione personale (RAI 3, Telequattro, Telefriuli, Telepordenone, Udinese Channel), partecipando altresì ad incontri anche estemporanei a San Giorgio di Nogaro, a Reana del Rojale, a Cervignano del Friuli e presso associazioni private.

A completamento dell'indispensabile attività di diffusione e promozione dell'operato del Difensore civico si è programmata una serie di incontri settimanali radiofonici (in numero di dodici per la durata di tre mesi, ogni sabato alle 12 su Radio Uno - Edizione Regionale, prima dell'emissione del Gazzettino del Friuli - Venezia Giulia, a partire dall'11.1.2020 ) ad illustrazione delle materie d'intervento del Difensore Civico, con l'assistenza di una regista- programmistista e gli interventi dei singoli esperti delle singole materie.


Particolare attenzione è stata rivolta ai rapporti con gli Enti Locali, nello specifico con ANCI FVG: all'esito di diversi incontri e di un percorso condiviso, si è giunti all'elaborazione di un protocollo di intesa, di imminente sottoscrizione, volto alla promozione tra i Comuni della regione della difesa civica ed alla stipula di i protocolli per l'estensione delle attribuzioni del Difensore civico ai sensi dell'art. 1 quinquies par. 13 bis l.r. 9/2014.

Recentemente, inoltre, sono stati avviati contatti con l'Ufficio scolastico regionale e il Coordinamento regionale delle consulte degli studenti al fine di verificare la possibilità di iniziative comuni sul tema dei diritti (e doveri) civici, rivolte ai giovani delle scuole superiori.

Si sono programmati, d'intesa con il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Udine, due incontri da tenersi nel 2020, al fine di illustrare anche agli studenti universitari l'attività del Difensore Civico.

Infine, sono stati ideati e curati due convegni su altrettante tematiche di particolare interesse:

- il primo si è tenuto venerdì 5 luglio 2019 a Udine sul tema della semplificazione amministrativa;
- il secondo, sempre a Udine, si è svolto il 29 novembre sul tema della tutela della salute e del rischio sanitario nella nostra regione.





Il Difensore Civico del Friuli Venezia Giulia e il Consiglio regionale promuovono il convegno

## LA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E LA DIFESA CIVICA

*Diritto o utopia?*

**VENERDÌ 5 LUGLIO 2019, ORE 16.30**

**Palazzo Belgrado - Sala del Consiglio  
Piazza del Patriarcato, Udine**

**PRESENTAZIONE**

Semplificazione e Difensore civico hanno in comune la capacità di evocare l'idea di concetti astratti, cui si vuol fare riferimento quando non si è in grado di dare risposte concrete ai cittadini.

Molto spesso è stato così, con la parziale giustificazione che si tratta di strumenti estranei alla tradizione italiana.

La tecnologia informatica da una parte, un approccio economico dall'altra, consentono di guardare a questi due istituti con occhi nuovi: il Difensore civico può essere veramente un semplificatore. A patto che i suoi poteri siano in grado di incidere sull'azione amministrativa (anche con provvedimenti ricorribili avanti al TAR). La prospettiva assume maggiore interesse in una Regione che fa dell'Autonomia speciale una sua caratteristica ed un suo vanto.

L'incontro di studio mira ad indagare le concrete possibilità di semplificare, anche attraverso il Difensore civico, con l'intento di aprire un dibattito più che con la presunzione di chiuderlo.

L'Ordine degli avvocati di Udine ha riconosciuto n. 3 crediti formativi in materia non obbligatoria

**PROGRAMMA**

**SALUTI ISTITUZIONALI**  
Arch. Piero Mauro Zanin  
*Presidente del Consiglio Regionale*

Dott. Arrigo De Pauli  
*Difensore civico del Friuli Venezia Giulia*

**RELAZIONI**  
**Alle radici del difensore civico: una questione di semplificazione?**  
Prof. Maurizio Gobbo  
*Ordinario di Diritto Pubblico Comparato - Università di Padova*

**La semplificazione nella specialità del Friuli Venezia Giulia: quale ruolo per il Difensore Civico?**  
Avv. Gianna Di Danelli  
*Associazione degli avvocati amministrativisti del FVG*

**Il Difensore Civico tra semplificazione e processo**  
Prof. Avv. Marcello M. Fracanzani  
*Consigliere della Suprema Corte di Cassazione*

**Relazione di sintesi**  
Prof. Avv. Luca Antonini  
*Giudice della Corte Costituzionale*




Il Difensore Civico del Friuli Venezia Giulia promuove l'incontro

## LA TUTELA DELLA SALUTE IN FRIULI VENEZIA GIULIA

*Buone pratiche tra rischio sanitario e sicurezza del paziente*

**VENERDÌ 29 NOVEMBRE 2019, ORE 17.00**

**Area di Rappresentanza - Sala Pasolini  
Sede della Regione FVG via Sabbadini, 31 - Udine**

**PRESENTAZIONE**

Il Convegno prende le mosse dall'attribuzione al Difensore Civico Regionale della funzione di Garante per il diritto alla salute, introdotta con le modifiche apportate alla l.r. 9/2014 dalla l.r. 9/2019 (art. 13 - ter), dando così seguito a quanto previsto dalla legislazione nazionale dall'art. 2, commi da 1 a 3 della legge 24/2017 (c.d. Gelli - Bianco).

L'ambizione non è solo quella di fornire un'articolata ed esaustiva panoramica sugli attuali diversi presidi messi a disposizione dell'utenza in Friuli Venezia Giulia, ma anche quella di illustrare le best practices, le strategie e le prospettive messe in campo dagli operatori del settore per la gestione della sicurezza in ambito clinico, volte a garantire la sicurezza e la tutela dei diritti fondamentali del paziente.

Info:  
cr.difensore.civico@regione.fvg.it

**PROGRAMMA**

**SALUTI ISTITUZIONALI**

**INTERVENTI**  
**Il ruolo delle strutture universitarie di formazione clinica nel sistema assistenziale regionale**  
Leonardo Sechi  
*Direttore del Dipartimento di Area medica dell'Università di Udine*

**La sicurezza delle cure in Friuli Venezia Giulia e in Italia**  
Silvio Brusaferrò  
*Presidente dell'Istituto Superiore della Sanità*

**Le funzioni del Difensore civico quale garante della salute**  
Arrigo De Pauli  
*Difensore civico del Friuli Venezia Giulia*

**Relazione di sintesi**  
Riccardo Riccardi  
*Vicepresidente e Assessore alla Salute, politiche sociali e disabilità*

**MODERA**  
Paolo Mosanghini  
*Vicedirettore del Messaggero Veneto*

## IL MONITORAGGIO DELLE PRATICHE

Di seguito un elenco dettagliato dei fascicoli aperti dal Difensore civico a seguito delle segnalazioni ricevute al 31/12/2019:

Istante	Cronologico	Materia	Stato Pratica	Descrizione
O.M.	01/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Quesito su cittadinanza e immatricolazione veicoli
M.S. +4	02/2019	Sanità	Archiviato	Richiesta di parere su legittimità di un regolamento sulle modalità di assistenza non sanitaria privata all'interno di una casa di cure per anziani
Comitato	03/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Comune
G.N.	04/2019	Sanità	Archiviato	Richiesta di intervento per opposizione a dimissioni di paziente da RSA
A.P.	05/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta di intervento su graduatoria RAFVG in scadenza
D.F.	06/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta di intervento per adozione di un provvedimento ritenuto illegittimo
M.R. + 1	07/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta di intervento per adozione di un provvedimento ritenuto illegittimo
Z. L.	08/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta di intervento per adozione di un provvedimento ritenuto illegittimo
Associazione	09/2019	Regione (partecipata)	Archiviato	Richiesta di intervento per ritardo nel saldo di un credito vantato
C.B.	10/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Comune
B.D.	11/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Richiesta di intervento per violazione art. 11/3 l. 212/2000
C.S.	12/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su provvedimento di un Comune
V.L.	13/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione su sfioramento tempi di attesa visite specialistiche
Persona giuridica	14/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione e richiesta parere su ritardi e inefficienze di un'Azienda Sanitaria regionale
C.M.	15/2019	Enti locali	Archiviato	Richiesta parere su provvedimento di un Comune



P.S.	16/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione e richiesta parere su problematiche di ritiro del referto medico cartaceo
S.M.	17/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta parere su corretta applicazione normativa comparto unico
R.L.	18/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione disservizio di un ufficio territoriale
B.C.	19/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento per ritardo pratica ottenimento cittadinanza
C.E.	20/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione e richiesta parere su applicazione ticket
B.F.	21/2019	Regione FVG (partecipata)	Archiviato	Richiesta intervento per ottenimento documentazione e informazioni
M.M.	22/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Richiesta intervento per riconoscimento contributi per servizio prestato all'estero
F.S.	23/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione problematica di natura ambientale
F.A.	24/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione disservizi di una struttura assistenziale per anziani
C.M.	25/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su provvedimento di un Comune
N.T.	26/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta parere su corretta applicazione normativa comparto unico
B.V.	27/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta accesso atti presso Ente pubblico statale
B.P.	28/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su corretta applicazione normativa urbanistica
M.R.	29/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di un Comune
S.F.	30/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Azienda sanitaria
B.F.	31/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione disservizio servizio socio assistenziale di un Comune
E.A.	32/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione disservizio da parte di Azienda sanitaria
E.M.	33/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Segnalazione disservizio Ente pubblico statale

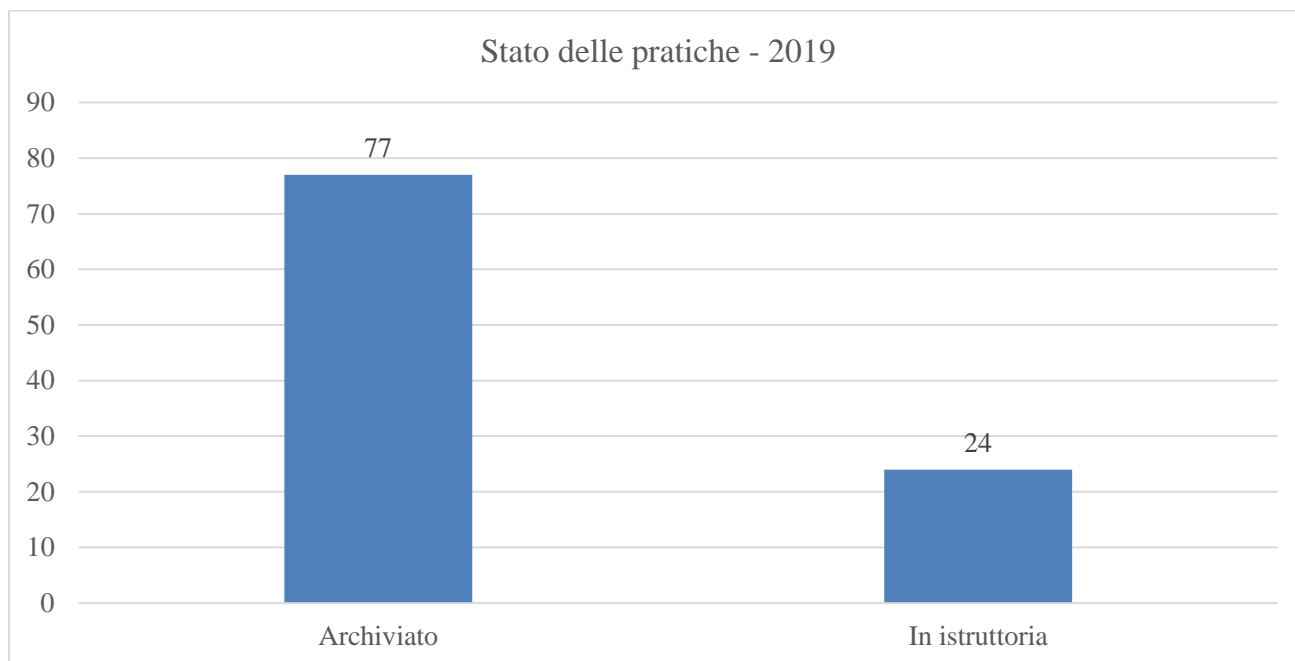
S.R.	34/2019	Accesso Atti	In istruttoria	Segnalazione mancato plurimo accesso agli atti da parte di Comune
G.L.	35/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Comune
C.C.	36/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta composizione privati dissidi
D.S.	37/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione disservizio da parte di Azienda sanitaria
T.B.	38/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta intervento per contestazione e mancata erogazione contributo regionale
G.M.	39/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su provvedimento di un Comune
B.L.	40/2019	-	Archiviato	Richiesta parere
C.C.	41/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Comune
F.B.	42/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento per disservizio in un procedimento amministrativo
A.E.	43/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento per problematica di natura ambientale
C.G.	44/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento per problematica di natura ambientale
L.M.	45/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento per disservizio in un procedimento amministrativo
D.A.	46/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento corretta applicazione normativa tavolare
Z.M.	47/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione e richiesta parere su corretta applicazione normativa comparto unico
V.M.	48/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta intervento su adozione provvedimento di un Comune
G.C.	49/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta intervento su adozione provvedimento di un Comune
L.F.	50/2019	Sanità	Archiviato	Richiesta parere obbligo vaccinale nelle scuole
C.S.	51/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su provvedimento di un Comune
Z.B.	52/2019	Regione FVG	In istruttoria	Segnalazione disservizio gestione patrimonio immobiliare ATER

P.S.	53/2019	Regione FVG	Archiviato	Segnalazione e richiesta chiarimenti scorrimento graduatorie e canoni ATER
D.R.	54/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione violazione normativa eliminazione barriere architettoniche edificio comunale
Sindacato	55/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Istituto scolastico
D.L+1	56/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione e richiesta intervento per disservizio in un procedimento amministrativo
S.L.	57/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione disagi e scarsa manutenzione edificio scolastico
S.C.	58/2019	Università	Archiviato	Richiesta intervento su adozione provvedimento Università della Regione
P.D.	59/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su adozione provvedimento
Z.M.	60/2019	Accesso Atti	Archiviato	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti da parte di Comune
B.T.	61/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta intervento per ritardo nell'adozione di un provvedimento
Persona giuridica	62/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta parere su adozione provvedimento
N.G.	63/2019	-	Archiviato	Richiesta parere su adozione provvedimento
S.A.	64/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Richiesta parere e intervento per ritardo nella procedura di ottenimento della cittadinanza
V.G.	65/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta intervento per contestazione e mancata erogazione contributo regionale
B.G.	66/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione disservizio Azienda sanitaria
F.A.	67/2019	Sanità	Archiviato	Segnalazione disservizio Azienda sanitaria
L.G.	68/2019	Scuola	Archiviato	Richiesta parere su corretta applicazione normativa in materia di conservazione del fascicolo personale del dipendente
C.M.	69/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta parere su corretta applicazione normativa in materia

				di trasparenza e pubblicazione degli atti amministrativi
Z.S.+1	70/2019	Stato/Amm. Periferica	In istruttoria	Richiesta parere su corretta applicazione normativa in materia di congedi dal lavoro
F.S.+1	71/2019	Sanità	In istruttoria	Richiesta di intervento per opposizione a dimissioni di paziente da RSA
G.G.	72/2019	Enti Locali	In istruttoria	Richiesta parere su provvedimento di un Comune
I.P.	73/2019	Regione FVG	In istruttoria	Richiesta intervento per contestazione e mancata erogazione contributo regionale
R.A.	74/2019	ATER	In istruttoria	Segnalazione e richiesta chiarimenti applicazione canone ATER
D.S.	75/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione disservizio servizio socio-assistenziale di un Comune
P.G.	76/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Richiesta parere su corretta applicazione normativa in materia contributiva
D.A.	77/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione disservizio ufficio comunale
T.U.	78/2019	Enti Locali	In istruttoria	Segnalazione problematica di natura ambientale
B.B.	79/2019	Stato/Amm. Periferica	In istruttoria	Richiesta parere su corretta applicazione normativa in materia di contributi e agevolazioni per l'agricoltura
T.A.	80/2019	Enti locali	In istruttoria	Richiesta di intervento per adozione di un provvedimento ritenuto illegittimo
G.C.	81/2019	Enti Locali	In istruttoria	Richiesta di intervento per adozione di un provvedimento ritenuto illegittimo
C.M.	82/2019	Regione FVG	Archiviato	Richiesta parere su provvedimento di un Comune in materia ambientale
L.P.	83/2019	Enti Locali	In istruttoria	Segnalazione disservizio gestione patrimonio immobiliare ATER
B.A.	84/2019	Sanità	In istruttoria	Segnalazione e richiesta parere su corretta applicazione normativa in materia di contratto di lavoro
B.F.	85/2019	Accesso Atti	In istruttoria	Richiesta intervento per mancato accesso agli atti

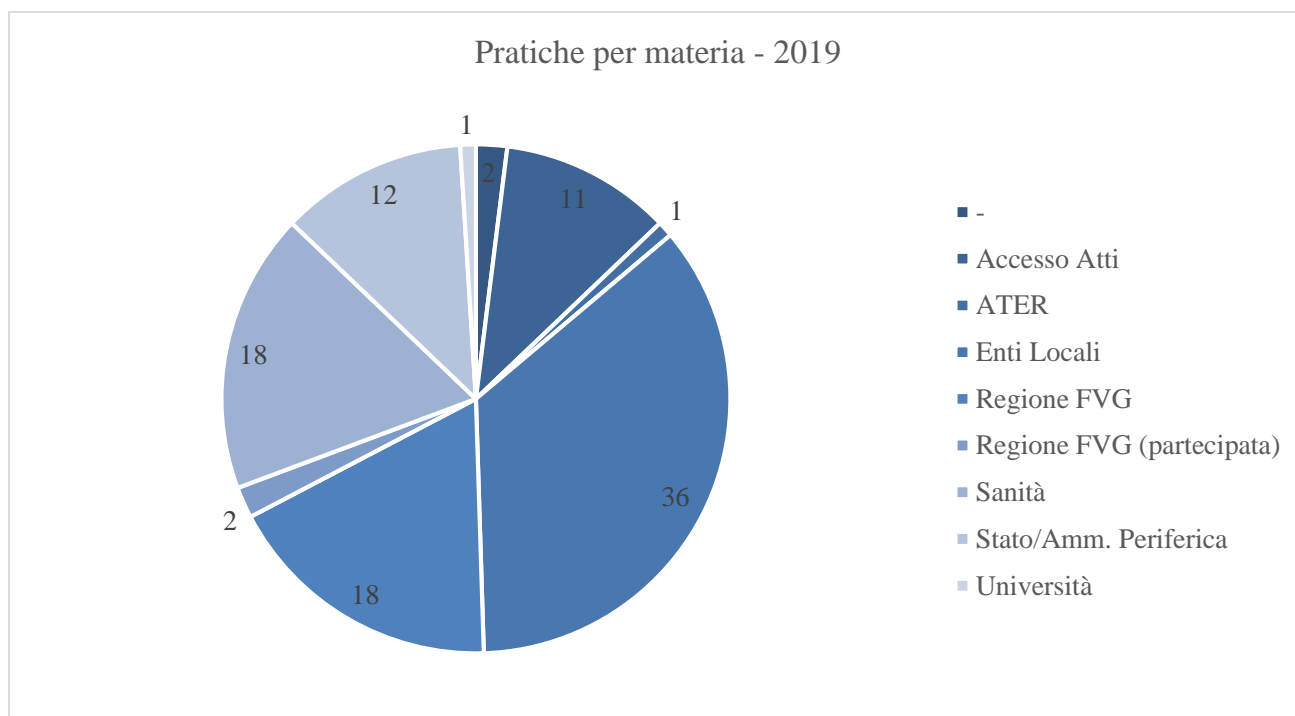
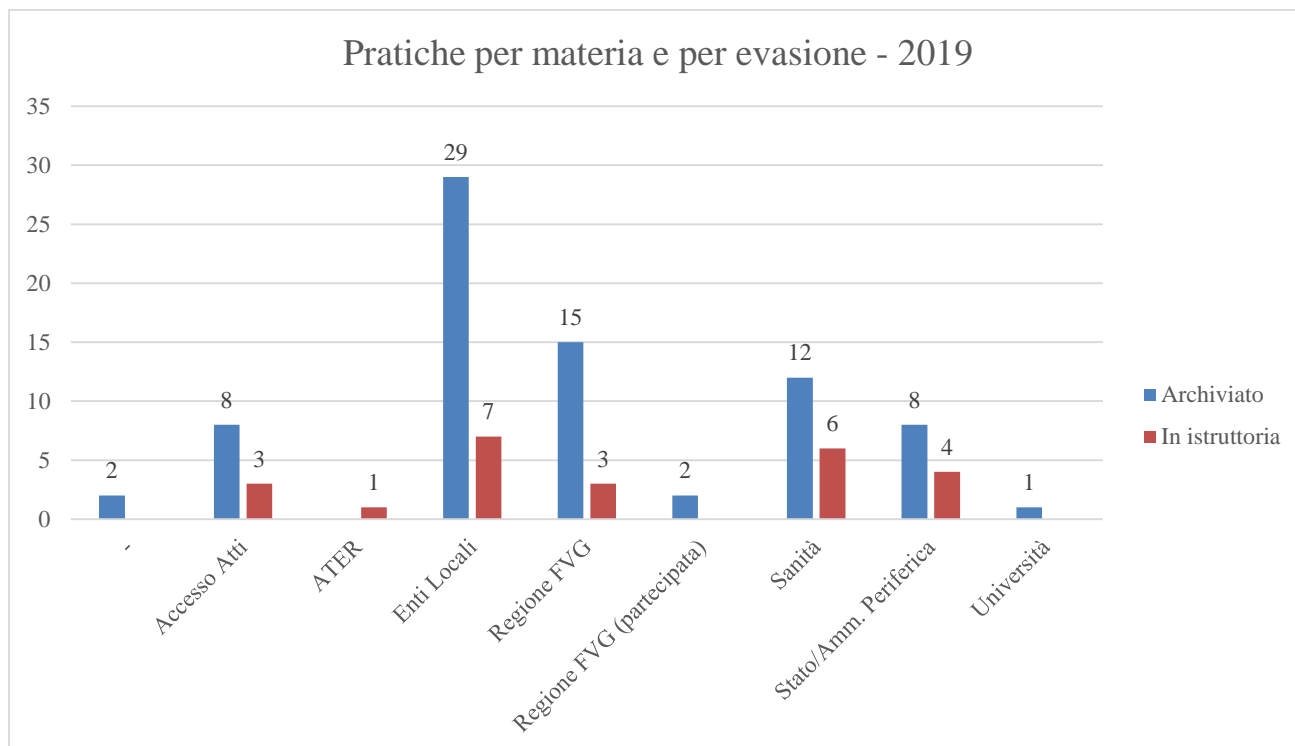
B.M.	86/2019	Enti Locali	In istruttoria	Segnalazione e richiesta intervento per l'inerzia di un Comune nell'adozione di un provvedimento
M.L.	87/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta di intervento per adozione di un provvedimento ritenuto illegittimo
C.B.	88/2019	Sanità	In istruttoria	Richiesta parere su corretta applicazione
Sindacato	89/2019	Stato/Amm. Periferica	In istruttoria	Segnalazione e richiesta intervento per l'inerzia di un ente previdenziale nell'adozione di un provvedimento
E.B.	90/2019	Stato/Amm. Periferica	In istruttoria	Richiesta chiarimenti all'INPS sui criteri applicati per il calcolo della pensione
S.B.	91/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta chiarimenti in ordine all'applicazione dell'IMU nel caso di comodato di immobile
E.G.	92/2019	Enti Locali	Archiviato	Richiesta risarcimento del danno ad immobile commerciale di proprietà nei confronti di un Comune
D.P.	93/2019	Sanità	In istruttoria	Opposizione a dimissioni da RSA
D.L-M.P.	94/2019	Sanità	In istruttoria	Segnalazione sulla mancata applicazione dell'invalidità ai malati di fibromialgia
C.E	95/2019	Stato/Amm. Periferica	Archiviato	Richiesta informazioni sullo stato di servizio di un ex dipendente ministeriale
L.G.	96/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione su mancato rispetto regolamento comunale in materia di concessione delle sale comunali per iniziative
C.C.	97/2019	Enti Locali	Archiviato	Segnalazione su concorso pubblico
C.G.	98/2019	Enti Locali	In istruttoria	
T.S.	99/2019	Regione FVG	In istruttoria	
G.L.	100/2019	Accesso atti	In istruttoria	Richiesta di accesso agli atti presso un Comune
V.A	101/2019	Sanità	In istruttoria	

I tempi di presa in carico di ciascuna pratica sono uguali o inferiori a due giorni lavorativi. Con riferimento, invece, ai tempi di evasione, al momento essi sono di circa 3 giorni lavorativi<sup>1</sup>. Corre l’obbligo di segnalare, tuttavia, che la varietà (sia in termini di materia che di complessità della richiesta) delle istanze presentate al Difensore civico, unite alla necessità di provvedere, in molti casi, ad acquisire ulteriore documentazione ovvero interpellare l’Ente pubblico oggetto della segnalazione (e conseguentemente attendere la risposta), sta rendendo e renderà il dato sull’evasione delle pratiche estremamente oscillante.



<sup>1</sup> Il dato è stato ottenuto mediante la seguente equazione:

$$\frac{\text{giorni lavorativi dalla piena operatività dell'Ufficio (167)} \times \text{pratiche evase (76)}}{\text{(dal 06.05.2019 al 31.12.2019)}}$$

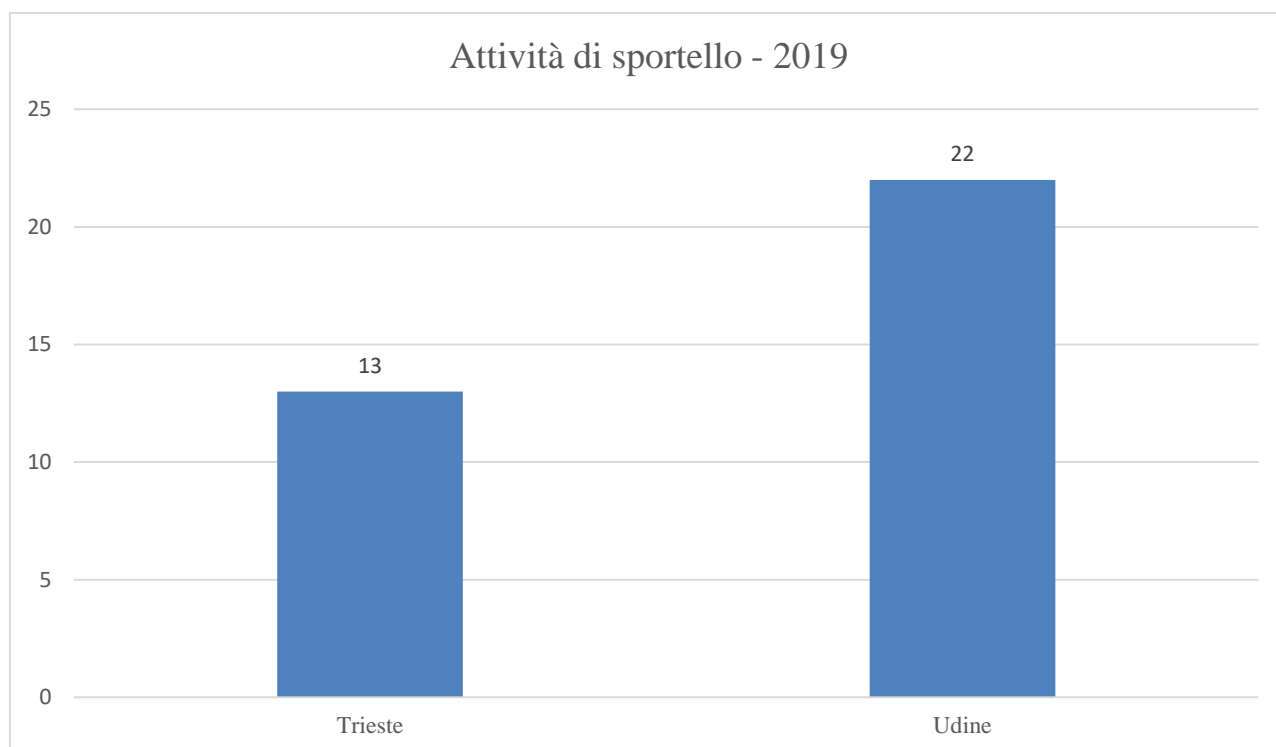


Di seguito un elenco delle attività di sportello che hanno portato a una verbalizzazione del colloquio, svolte presso la sede di Trieste e quella di Udine: oltre ai consueti orari di apertura al pubblico nelle mattine di martedì (a Trieste) e di giovedì (a Udine), diversi sono stati gli appuntamenti ad hoc, al fine di agevolare l'utenza:

Istante	Cronologico	N. Verbale	Sportello
---------	-------------	------------	-----------

C.B.	10/2019	1	Udine
F.S.	23/2019	3	Udine
F.A.	24/2019	2	Udine
M.R.	29/2019	4	Udine
S.F.	30/2019	5	Udine
B.F.	31/2019	6	Udine
E.M.	33/2019	7	Trieste
T.B.	38/2019	8	Trieste
G.M.	39/2019	9	Udine
B.L.	-	10	Trieste
F.B.	42/2019	11+18	Udine
A.E.	43/2019	12	Udine
Z.M.	47/2019	13	Udine
G.C.	49/2019	14	Udine
Z.B.	52/2019	15	Trieste
P.S.	53/2019	16	Trieste
S.L.	57/2019	17	Trieste
F.B.	42/2019	18	Udine
B.G.	66/2019	19	Udine
F.A.	67/2019	20	Trieste
C.M.	69/2019	25	Udine
G.G.	72/2019	21	Trieste
I.P.	73/2019	26	Trieste
R.A.	74/2019	27	Trieste
D.S.	75/2019	28+33	Udine
D.A.	77/2019	22	Udine
T.U.	78/2019	23	Udine
B.B.	79/2019	24	Udine
B.M.	86/2019	30	Udine
M.L.	87/2019	31	Udine
C.B.	88/2019	32	Udine
D.S.	75/2019	33	Udine
Z.B.	52/2019	34	Trieste
C.E.	95/2019	35	Trieste
C.G.	98/2019	36	Trieste





## CONCLUSIONI

La ragion d'essere dell'Organo sta invero nella conoscenza che una platea sempre più vasta sia posta in grado di acquisire, informazioni corrette e puntuali, relative a forme e tempi di accesso, ambito di competenze, concrete possibilità d'intervento.

La lunga assenza della Difesa civica regionale, aggravata dall'eclisse di quella comunale, aveva condotto all'oblio di questa particolare forma di tutela offerta alla persona.

Pur non essendo il Difensore Civico un mediatore, né un conciliatore né un avvocato, né un consulente, le modalità di approccio con le questioni prospettate e gli stessi contatti diretti con le parti richiedenti sono stati improntati ad una notevole elasticità, senza eccessivi formalismi e senza preconcette chiusure, allo scopo di fornire comunque una risposta ed un indirizzo di massima alle istanze.

Ciò ha condotto, in varie occasioni, a manifestazioni positive di un'utenza pur delusa nella sostanza, apparendo appagante anche il solo ascolto con motivato parere.

Peraltro, si è registrata una gran varietà di contenuti e di persone, con incidenza (soprattutto) nell'area giuridica ed in quella sociale, senza trascurare l'aspetto psicologico.

Il numero di pratiche inizialmente contenuto va attribuito ad un tempo al lungo periodo di assenza, produttore di oblio, nonché alla sostanziale tenuta della pubblica amministrazione nella Regione su livelli decorosi.