SENATO DELLA REPUBBLICA

XVI LEGISLATURA

Doc. CXXVIII
n. 28

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

(Anno 2010)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione Emilia-Romagna

Comunicata alla Presidenza il 7 febbraio 2011

TIPOGRAFIA DEL SENATO (50)

INDICE

SOMMARIO

a) Contenuto della Relazione ..... *Pag.* 5

b) Difensore civico regionale ..... » 5

c) Programmazione attività ..... » 7

d) Personale ..... » 7

e) Rete difesa civica ..... » 8

Rete nazionale ..... » 10

Rete regionale ..... » 11

f) Convenzione con gli Enti locali ..... » 12

g) Funzioni di garanzia e promozione e stimolo della pubblica amministrazione ..... » 12

Contrasto alle discriminazioni ..... » 13

Collaborazione con i servizi della Regione ..... » 14

Collaborazione con Enti e servizi esterni alla Regione .. » 15

Cittadinanza consapevole ..... » 15

h) Proposte relative a norme regionali ..... » 15

i) Riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi ..... » 16

j) Potere sostitutivo ..... » 19

k) Mediazione e conciliazione dei conflitti ..... » 20

l) Garanzia per le «fasce deboli» ..... » 21

Rapporti tra cittadini stranieri e pubblica amministrazione » 22

Costituzione di parte civile nella difesa di persone handicappate ..... » 23

Garanti specializzati ..... » 24

Garante delle persone limitate o private della libertà personale ..... » 25

Garante dei minori ..... » 25

m) Istanze pervenute ..... » 28

ALLEGATI

1. La promozione della difesa civica ..... *Pag.* 33
2. Le reti internazionali della difesa civica ..... » 35
3. Proposta alla Rete di rappresentanza della difesa civica nazionale ..... » 45
4. Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna ..... » 47
Bologna ..... » 47
Ferrara ..... » 51
Forlì-Cesena ..... » 53
Modena ..... » 55
Parma ..... » 59
Piacenza ..... » 60
Ravenna ..... » 62
Reggio Emilia ..... » 63
Rimini ..... » 67
5. Determina sulle convenzioni tra Regione e Province per il Servizio di Difesa Civica ..... » 69
6. I Quaderni del Difensore civico ..... » 75
7. Formazione contro le discriminazioni ..... » 77
8. Difesa civica e servizi pubblici ..... » 85
9. Difensori civici, Garanti dei minori e dei detenuti in tutte le regioni italiane ..... » 89
10. I fascicoli aperti a tutela di cittadini minori di età ..... » 97
11. Giovani irregolari tra marginalità e devianza ..... » 103
12. I seminari di formazione congiunta per operatori dei servizi, avvocati, giudici ..... » 105
13. La Rete siamo noi ..... » 113
14. Le istanze ..... » 115
Procedimenti attivati nell'anno 2010 ..... » 115
Modalità di accesso ..... » 117
Tipologia di utenti ..... » 119
Provenienza geografica delle istanze ..... » 121
Il flusso delle istanze ..... » 122
Materie ed enti destinatari ..... » 125
Esiti dell'attività di difesa civica ..... » 128
Istanze chiuse nel 2010 ..... » 133

a) Contenuto della Relazione

Presento la relazione sull'attività svolta dall'ufficio nell'anno 2010, secondo la previsione della l.r. 16 dicembre 2003 n.25, **Art. 11** *Relazioni e pubblicità delle attività*
1.Il Difensore civico invia entro il 31 marzo di ogni anno al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Giunta regionale una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e proposte.

Invio inoltre la medesima relazione ai Presidenti di Camera e Senato per le competenze attribuite dalla legge 15 maggio 1997 n.127, e successive modificazioni, all'**Art.16** *(Difensori civici delle regioni e delle province autonome)*
1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome esercitano, sino all'istituzione del Difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle competenti in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.
2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

La relazione consiste nella succinta trattazione dei punti in sommario indicati corredati, punto per punto, delle osservazioni e proposte ritenute opportune. La relazione stessa è integrata, a maggiore illustrazione, da allegati.

b) Difensore civico regionale

Il ruolo istituzionale del Difensore civico della Regione Emilia Romagna è con precisione delineato dallo Statuto all'art. 70, in particolare ai primi due commi:
1. Il Difensore civico è organo autonomo e indipendente della Regione, a cui viene riconosciuta una propria autonomia finanziaria ed organizzativa.

2. Esso è posto a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini nonché delle formazioni sociali che esprimono interessi collettivi e diffusi. Svolge funzioni di promozione e stimolo della pubblica amministrazione.

Sembra coerente con la disposizione statutaria la legge regionale 16 dicembre 2003 n.25 all'art. 1 nel disporre:

1. Il Difensore civico regionale ha il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione, nonché di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa, secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità cui è ispirata la presente legge.

2. La Regione assicura al Difensore civico, non sottoposto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale, lo svolgimento della sua attività in condizioni di autonomia, libertà, indipendenza, efficacia e provvede a dotare gli uffici competenti delle adeguate risorse umane e strumentali.

Questa legge, pur precedente allo Statuto, appare per molti aspetti adeguata alla qualifica del Difensore come organo di garanzia, accanto agli organi di governo. Come già si è osservato, maggioranza richiesta per la nomina, severa limitazione delle possibilità di revoca, forti incompatibilità per escludere ogni possibile conflitto di interessi, mirano a garantire appunto autonomia e indipendenza. Si avverte una rinnovata attenzione per una legge che attui compiutamente il disposto statutario e coordini le diverse figure di garanzia. Al riguardo ho offerto il mio contributo di proposta e riflessione.

Una carenza, già segnalata in precedenti relazioni, permane sul piano operativo e riguarda l'autonomia organizzativa e finanziaria, che lo Statuto riconosce: il potere del Difensore di programmare, compatibilmente con le esigenze complessive di bilancio, le risorse a disposizione, sia per l'organico che per le spese necessarie. Comporta sia il potere di organizzazione del personale che quello di autonoma decisione nella spesa, nel rispetto dei regolamenti generali e di contabilità.

Già si è segnalato come questo aspetto dell'autonomia sia necessario ed urgente. Sulla difesa civica regionale grava sempre più una particolare responsabilità e la necessità di una forte capacità operativa, sia per la mancata istituzione del Difensore civico nazionale che per l'abolizione dei difensori civici comunali. senza alcuna riflessione sulla variegata esperienza compiuta, dalla quale trarre gli elementi per una maggior efficacia e razionalizzazione dell'istituto.

La conoscenza e la comunicazione
Alla perdurante mancanza di conoscenza del Difensore civico e delle sue attribuzioni, sottolineata nella precedente relazione, si è cercato di porre rimedio attraverso molteplici iniziative: realizzazione di materiale informativo generale e dedicato e utilizzo dei media locali.
Inoltre è stato rinnovato il sito web con continui aggiornamenti sulle attività e con l'apertura di sezioni su temi specifici. Già si sono avuti riscontri positivi in termini di maggior conoscenza dell'istituto e incremento delle istanze. **Allegato 1**

c) Programmazione delle attività

La legge regionale vigente recita:
Art. 15 Programmazione delle attività del Difensore civico
1. Entro il 15 settembre di ogni anno, il Difensore civico presenta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale il programma di attività per l'anno successivo con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario
2. L'Ufficio di Presidenza, previa discussione cui partecipa anche il Difensore civico, esamina ed approva il programma. In conformità al programma approvato sono determinati i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio del Consiglio e da porre a disposizione del Difensore civico.

Le iniziative programmate per l'anno trascorso sono state effettivamente realizzate con le variazioni che l'esperienza ha suggerito. Di esse si dà conto nel prosieguo della relazione.
Anche se sull'attendibilità ed efficacia della programmazione pesa la già indicata assenza di un'effettiva autonomia finanziaria e organizzativa, piace sottolineare che, grazie alla collaborazione dell'Ufficio di Presidenza e del Direttore Generale, si è varato puntualmente il programma triennale 2011-2013. Pur nelle note difficoltà che hanno riguardato ogni voce del bilancio regionale, si sono sostanzialmente salvaguardati i fondi destinati al Difensore. Un'importanza particolare assumono le risorse destinate al personale.

d) Personale

Art. 16 Sede, personale e strutture
1. *Il Difensore civico ha sede presso il Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna e si avvale di una struttura organizzativa costituita dall'Ufficio*

di Presidenza del Consiglio e posta alla dipendenza funzionale del Difensore civico stesso.
***2.** Con riferimento alla struttura organizzativa di cui al comma 1, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale esercita le funzioni ad esso assegnate dalla legge regionale 26 novembre 2001, n. 43 (Testo unico in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna), d'intesa con il Difensore civico. Analoga intesa è richiesta per l'approvazione da parte dell'Ufficio di Presidenza dell'atto di conferimento di incarico di responsabilità della struttura o della posizione dirigenziale, adottato ai sensi dell'articolo 44, comma 1 della legge regionale n. 43 del 2001.*

Già si sono evidenziate in passate relazioni riduzioni nella dotazione e un forte turn over nel personale assegnato. La situazione si è riproposta anche nel 2010. Un consistente risparmio è costituito certamente dalla mancata sostituzione del dirigente del servizio, sostituzione che peraltro non chiedo anche per la preziosa collaborazione del Direttore Generale.

Un elemento positivo sul quale potrò contare già nel prossimo anno è costituito dall'assegnazione di un tirocinio retribuito e di un funzionario in comando dal Comune di Bologna. Inoltre l'Ufficio di Presidenza ha approvato una durata dei contratti di collaborazione dei quali fin qui ho fruito, corrispondente al periodo del mio mandato, evitandosi così bandi semestrali ed annuali come per il passato.

e) Rete difesa civica

Rete è espressione molto adoperata per descrivere le relazioni intercorrenti tra i diversi difensori e suggerisce il passaggio all'idea di difesa civica integrata, nella *pari dignità tra tutti i livelli in cui si esplica la difesa civica.* Il principio si applica anche ai Difensori nazionali e regionali presenti in ambito europeo e internazionale, e deve essere ben tenuto presente quando si esaminano i rapporti con figure di rilievo sovranazionale (Mediatore Europeo, Commissario europeo dei Diritti Umani, Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti dell'Uomo).
Finalità della rete sono:

- *Scambio e confronto fra le varie esperienze,* in modo naturale ed informale, ovvero in maniera istituzionalizzata e sistematizzata (Rete della rappresentanza della difesa civica nazionale, Coordinamenti regionali fra Difensori della Regione e locali, con il Mediatore Europeo e il Commissario europeo dei Diritti Umani);

- *Collaborazione nelle azioni di monitoraggio*: le Nazioni Unite e il Commissario Europeo dei Diritti Umani promuovono il ruolo del Difensore civico nel monitorare l'applicazione delle convenzioni internazionali e del Consiglio d'Europa per la tutela dei diritti fondamentali;
- *Assistenza e collaborazione con le realtà in cui la difesa civica sta nascendo*: i Difensori civici vengano interpellati dai colleghi di nuova istituzione. Le istituzioni europee (Consiglio Europa, UE) e quelle internazionali (tra cui Nazioni Unite) considerano il Difensore civico uno strumento fondamentale ed irrinunciabile della democrazia: agli Stati che domandano di far parte del Consiglio d'Europa o della UE è richiesta la costituzione del Difensore civico.

In questo ambito segnalo il mio particolare impegno, in rappresentanza del Coordinamento nazionale della difesa civica, nel rapporto con l'AOM (Association des Ombudsmans de la Méditerranée), partecipando all'appuntamento di Madrid su "Immigrazione e diritti umani: una sfida per le istituzioni della difesa civica".
Per quello che riguarda i rapporti con il Mediatore Europeo, si segnala l'invito del Mediatore ai Difensori, a collaborare nella gestione delle denunce su questioni relative al diritto comunitario. Il Mediatore Europeo è impegnato nel favorire la complementarietà tra i Difensori e la Commissione Europea, "guardiana dei trattati", attraverso iniziative di reciproca conoscenza e scambio di informazioni.

Ho già riferito nella relazione 2009 del mio interessamento riguardo al diniego opposto all'assunzione, a carico del servizio sanitario nazionale, degli oneri relativi al parto all'estero di donna residente in regione il cui compagno si trovava in altro Paese europeo per motivi di lavoro. Una motivata Risoluzione della Commissione europea per le petizioni, promossa dal Mediatore Europeo da me interpellato, ha censurato il comportamento dei servizi italiani. Nel caso specifico l'assunzione degli oneri è avvenuta solo perché prima del parto era intervenuto il matrimonio. Non ancora definita la questione di spese antecedenti lo stato coniugale e, più in generale, la situazione di disparità dovuta al mancato riconoscimento, nell'ordinamento italiano, delle famiglie di fatto. Sulla questione non ho mancato di richiamare l'attenzione degli organi regionali sia per quello che riguarda la competenza propria che per una più ampia iniziativa.
La vicenda è stata ripresa dalla stampa non solo locale e ha formato oggetto di un intervento che mi è stato richiesto su *I Difensori Civici d'Europa – Bollettino di informazione*, e di una comunicazione al "Settimo Seminario Regionale della Rete Europea dei Difensori Civici",

tenutosi ad Innsbruck dal 7 al 9 novembre. Nello stesso seminario un particolare risalto è stato dato alla tematica ambientale, di sicuro interesse anche nella nostra realtà regionale.
Allego il quadro aggiornato delle reti internazionali della difesa civica **Allegato 2**.

Rete nazionale
La rete nazionale dei Difensori civici ha incontrato particolari difficoltà nell'anno trascorso. Gli Stati Generali si erano conclusi sul finire del 2009 con la nomina dei rappresentanti dei difensori locali la cui presenza accanto ai difensori regionali costituiva la rappresentanza dell'intera difesa civica nel nostro Paese. L'intervenuta abolizione dei difensori civici comunali e la scarsa presenza di quelli provinciali hanno compromesso questo obiettivo. Nessuno sviluppo ha avuto la proposta di legge istitutiva del Difensore civico nazionale, confermandosi l'anomalia italiana nel contesto europeo. Contatti sono stati assunti in vista dell'istituzione dell'Agenzia nazionale per la promozione e la protezione dei diritti fondamentali, il cui operato è evidentemente connesso alla difesa civica. Anche a questo riguardo non si è ancora pervenuti a concreti risultati.
Di rilievo la convenzione che la Rete della rappresentanza della difesa civica nazionale ha sottoscritto con l'Università di Padova, Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli, per la costituzione di un Istituto italiano della difesa civica.
Alle iniziative sopra ricordate ha dato un particolare impulso il responsabile della Rete, Samuele Animali, ombudsman della Regione Marche. Il suo mancato rinnovo, alla scadenza del mandato, ha compromesso le attività in corso. Ha assunto il compito di coordinatore, su indicazione dei componenti, il decano dei Difensori (Difensore civico del Veneto). Con la sua decadenza la Rete si è trovata alla fine del 2010 senza coordinatore.
La cancellazione dei Difensori civici comunali, annunciata per il 2011 e poi anticipata al gennaio del 2010, ha avuto ben limitate reazioni da parte degli Enti Locali, interessati da pesanti tagli finanziari. L'anticipazione del termine ha reso anche inammissibile il ricorso alla Corte Costituzionale presentato dalla sola Regione Toscana contro l'originaria formulazione.
Non mi soffermo sulla gravità dell'intervento di soppressione, evidentemente lesivo delle autonomie e di sospetta legittimità costituzionale, come rilevato dalla dottrina e incidentalmente dal Tribunale Amministrativo della Regione siciliana, che ne ha comunque affermato l'inapplicabilità nell'Isola.

Negli incontri di coordinamento nazionale ho avanzato proposte per un nuovo assetto che hanno avviato un interessante dibattito, riassunte nell'**Allegato 3.**

Rete Regionale

Un mandato preciso è affidato dalla legge al Difensore civico regionale.

"Art. 13 Coordinamento con i Difensori civici comunali e provinciali

1. Il Difensore civico regionale convoca periodiche riunioni con i Difensori civici provinciali e comunali al fine di:

a) coordinare la propria attività con quella dei Difensori civici locali, con la finalità di adottare iniziative comuni su tematiche di interesse generale o di particolare rilevanza e di individuare modalità organizzative volte ad evitare sovrapposizioni di intervento tra i diversi Difensori civici;

b) verificare l'attuazione ed il coordinamento della tutela civica a livello provinciale e comunale di cui all'articolo 11 del decreto legislativo n. 267 del 2000.

c) promuovere lo sviluppo della difesa civica sull'intero territorio regionale".

La soppressione dei Difensori civici comunali ha avuto un effetto devastante nella nostra regione. L'anticipazione della data prevista ha accentuato gli effetti. I Comuni che si accingevano al rinnovo non hanno infatti proceduto e le Province non si sono in generale attivate, stante anche l'incertezza della figura del Difensore territoriale collocato a livello provinciale, del quale si parla nel provvedimento di soppressione.

Sulla questione ho richiamato con ripetute note l'attenzione di Comuni e Province e della CAL (Conferenza delle Autonomie Locali). Qualche risultato sembra intravedersi a chiusura dell'anno. Anche nella realtà regionale, evidentemente, pesano le difficoltà finanziarie e operative incontrate dalle autonomie locali.

Merita una segnalazione quanto avviene nella provincia di Modena sia per l'iniziativa della Provincia, alla quale numerosi Comuni si sono associati - o sono in procinto di farlo - nella istituzione del "difensore territoriale", sia per la nomina, da parte dell'Unione delle Terre d'Argine, di un Difensore civico unico per i Comuni associati.

In questa condizione gli incontri da me promossi con i difensori locali si sono limitati a due, con comprensibilmente scarsa partecipazione. Segnalo la costante partecipazione ai lavori della Rete nazionale della Difensora civica di Riccione in rappresentanza dei difensori emiliano romagnoli, ai quali ha sempre inviato relazioni sugli incontri. **Allegato 4**

f) Convenzioni con gli Enti Locali

Collegata alla rete regionale si colloca la possibilità degli Enti locali di convenzionarsi con il Difensore civico regionale:
Art. 12 Convenzioni con gli Enti locali
1.La domanda di convenzione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera e) deve essere rivolta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale che la esamina ed approva ad ogni effetto il relativo atto, d'intesa con il Difensore civico.

Su mia proposta l'Ufficio di Presidenza ha modificato le condizioni della convenzione tenendo conto della soppressione dei difensori civici comunali, prospettando convenzioni con le Province aperte all'adesione dei Comuni senza aumento del contributo richiesto a favore della Regione. **Allegato 5**
Nel corso dell'anno sono concluse le convenzioni con i Comuni di Budrio e Anzola. Attualmente in vigore è solo quella con la Provincia di Ravenna, al quale Consiglio ho presentato la relazione sull'attività di difesa civica svolta nel 2009. Interesse ad aderire alla convenzione è stato manifestato dai Comuni del ravennate a partire da quello capoluogo.
Ha espresso volontà di convenzionarsi la Provincia di Bologna, che lo era già stata in passato. Sul tema ho tenuto un incontro con la 1^ Commissione Consiliare della Provincia stessa.
Lo strumento proposto ha lo scopo di rendere più presente la difesa civica sull'intero territorio regionale e di contribuire a maturare le condizioni per il funzionamento di una difesa territoriale almeno a livello provinciale. Un concreto interesse è stato manifestato al riguardo dalle Province di Ferrara e Forlì-Cesena.

g) Funzioni di garanzia, promozione e stimolo della pubblica amministrazione

Si tratta, come si è visto, della caratterizzazione fondamentale che lo Statuto assegna al Difensore civico. Viene spontaneo richiamare l'art. 97 della Costituzione: *"I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione".*
All'attività di ricerca di buone soluzioni rispetto ai casi prospettati, che già costituisce uno stimolo a migliorare il funzionamento dell'amministrazione, ho affiancato la partecipazione e promozione di

specifiche iniziative. Ricordo in particolare la partecipazione alla presentazione di un progetto europeo per una gestione condivisa del Delta del Po, la conversazione con Danilo Zolo sul tema "Diritti e Democrazia", la partecipazione alla tavola rotonda su "Legalità, lavoro, sfruttamento, cooperazione" nell'ambito della Festa della Legalità, a Ferrara, con il patrocinio della Regione e, infine, la relazione sulla trasparenza amministrativa, sempre a Ferrara, in un incontro concluso dal Sindaco della città.
È stata inaugurata una collana di pubblicazioni, "I Quaderni del Difensore civico", per divulgare l'attività dell'ufficio e per dare spazio ad approfondimenti sui temi di competenza. **Allegato 6**

Contrasto alle discriminazioni

Di particolare rilievo la pubblicazione del Codice contro le discriminazioni, frutto del lavoro di un collaboratore dell'ufficio. L'opera ha riscosso notevole interesse in quanto per la prima volta raccoglie tutta la normativa internazionale, europea, nazionale e regionale per la tutela dalla discriminazione. Il Codice è stato presentato in Regione presso la Biblioteca dell'Assemblea Legislativa e in un incontro specifico con associazioni che si occupano di disabilità, a Ferrara in collaborazione con il CSV, a Reggio Emilia presso il Tribunale, in collaborazione con la Provincia e il Comune. Inoltre è stato divulgato in un convegno nazionale a Grosseto su "Diritto antidiscriminatorio. La normativa comunitaria e nazionale". La diffusione è stata rivolta agli operatori del diritto e alla rete regionale contro le discriminazioni con la quale è proseguita la già consolidata collaborazione.
Una iniziativa che val la pena segnalare è il corso di formazione promosso in collaborazione con il Comune, la Provincia, il CSV di Ferrara, e con la Scuola della Nonviolenza, rivolto a volontari di associazioni interessate a far parte della rete regionale contro le discriminazioni e aperto cittadini interessati. Per la prima volta la formazione del Centro regionale si è svolta in località decentrata e in orario serale, concordato con i volontari. Questo ha permesso un'ampia e qualificata partecipazione. **Allegato 7**
Nella trattazione di istanze presentate, in particolare relative a cittadini non italiani, sono emersi profili di possibile discriminazione. Si segnalano come positivamente risolti modifiche di bandi che hanno consentito l'accesso anche a cittadini non UE e l'ammissione, quale occupazione valida ai fini del permesso di soggiorno, di lavori non corrispondenti al titolo di studio conseguito in Italia. In altri casi si sono sollecitate amministrazioni a prendere in considerazione, nell'applicazione delle

norme sull'accesso ai pubblici uffici, la più aperta giurisprudenza e i migliori orientamenti espressi da organi comunitari.
Difficoltà si sono riscontrate per studentesse non italiane nell'accesso ai benefici del diritto allo studio. L'interpretazione delle norme, pur non censurabile sul piano di stretta legittimità, è parsa non tener conto di situazioni che avrebbero potuto condurre a soluzioni più favorevoli per le richiedenti. In un caso particolare di una studentessa madre, una collaborazione tra gli Enti interessati – ER.GO., Comune, Università – che avevo auspicato e per la quale mi ero dichiarato disponibile, avrebbe portato certamente a una soluzione migliore e meno dispendiosa.
Un particolare campo evidenziato anche dalle istanze è la possibile discriminazione nell'accesso al mercato abitativo privato. La questione sarà oggetto di una ricerca da parte del Centro regionale contro le discriminazioni, alla quale sarà fornita la collaborazione dell'ufficio.
È continuata la diffusione del DVD "Bullismo Plurale" curato da Promeco (Comune e AUSL Ferrara) e dal Centro Audiovisivi del Comune di Ferrara, che comprende filmati sulle prevaricazioni con radice omofobica, razzista o di genere. Una iniziativa specifica al riguardo si è svolta in una scuola superiore di Bologna nell'ambito della Settimana contro la violenza a scuola, in collaborazione con Arcigay e con la Rete MIER (Media Interculturali dell'Emilia Romagna). Sempre a Bologna presso il Centro Minguzzi si è tenuta una presentazione del video molto partecipata rivolta a docenti delle scuole secondarie della provincia.
Ho accettato di partecipare al Comitato etico per il rispetto delle differenze istituito presso l'AUSL di Ferrara e, su iniziativa dello stesso, ho tenuto un laboratorio formativo per dirigenti e funzionari dal titolo "Etica delle differenze".
Su temi attinenti segnalo l'incontro con l'associazione bolognese "DiversaMente" che si occupa di etnopsichiatria, la presentazione, sia a Bologna che a Ferrara, del libro "Lessico del razzismo democratico. Le parole che escludono" con l'autore Giuseppe Faso, la presentazione del libro "Diritto contro. Meccanismi giuridici di esclusione dello straniero" con alcuni degli autori e, infine, la partecipazione al seminario " Sul paradigma eterosessuale del matrimonio" curato dall'Università di Ferrara.

Collaborazione con i servizi della Regione

È proseguito un dialogo proficuo con i servizi della Regione per la trattazione delle pratiche. Alla consolidata collaborazione con i Servizi attinenti le Politiche sociali, Sanitarie e dei Trasporti si è aggiunta in particolare quella con i servizi Istruzione e Politiche per la sicurezza.

Una menzione particolare è dovuta al Centro Stampa regionale che ha curato tutti i materiali prodotti, dai Quaderni agli opuscoli promozionali alle locandine e programmi per i numerosi seminari realizzati nel corso dell'anno.
Qualche difficoltà, per più ampie collaborazioni prospettate, si è verificata in collegamento al periodo elettorale.

Collaborazione con Enti e servizi esterni alla Regione
Un'attenzione particolare è stata rivolta ai gestori dei servizi fondamentali: acqua, luce, gas, smaltimento rifiuti, trasporti. Di rilievo la collaborazione con l'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani che ha permesso anche l'avvio di un proficuo rapporto con le associazioni dei consumatori operanti in Regione. A tutte le sedi è stato inviato materiale informativo sulla difesa civica. Ho partecipato al congresso regionale di Federconsumatori e sono disponibile per analoghe iniziative anche con le altre associazioni.
Una rassegna delle più rilevanti questioni affrontate in tema di servizi pubblici è in **Allegato 8**.

Cittadinanza consapevole
La forma più sicura di garanzia e promozione e stimolo nei confronti della pubblica amministrazione è data da cittadini consapevoli dei loro doveri e diritti. Un piccolo contributo ho cercato di portare in varie iniziative, tra le quali ricordo due incontri con le ragazze e i ragazzi in Servizio Civile Volontario, in Regione con il circolo dei dipendenti regionali e l'Università della Terza Età, una tavola rotonda su scuola e democrazia e un intervento alla 4^ Festa del Volontariato che ha fatto nascere il Coordinamento delle associazioni di Cento.

h) Proposte relative a norme regionali

Statuto art. 70 comma 4. Il Difensore civico può segnalare alle Commissioni assembleari competenti situazioni di difficoltà e disagio dei cittadini, nell'applicazione di norme regionali, avanzando proposte per rimuoverne le cause. Le Commissioni competenti devono pronunciarsi sulle proposte avanzate entro trenta giorni.

Non ho avanzato proposte formali a Commissioni consiliari. Ho ricordato tuttavia, anche nell'incontro con l'Ufficio di Presidenza, l'esigenza di una legge che meglio attui le disposizioni statutarie sulla difesa civica e che

ne colleghi la figura a quelle previste di garanti dei minori e dei ristretti nella libertà personale.
Rilevo inoltre che nella l.r. n. 3/2010, "Norme per la definizione, riordino e promozione delle procedure di consultazione e partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali", frutto di un lavoro sul quale era stato richiesto, e volentieri avevo dato, il mio contributo, si è scelto di attribuire la funzione di "garante del procedimento" a un dirigente individuato dall'Assemblea Legislativa il quale (Art. 8):
a) fornisce i materiali e la documentazione utile per progettare e predisporre i processi di partecipazione su questioni di rilevanza regionale;
b) esamina le proposte di progetto e ne certifica la qualità ai fini della concessione dei contributi di cui al titolo III;
c) offre un supporto di consulenza metodologica all'elaborazione e alla conduzione dei processi partecipativi;
d) offre un supporto nella comunicazione, anche mediante supporti informatici;
e) svolge un ruolo di mediazione finalizzata alla partecipazione e di promozione del confronto democratico;
f) elabora orientamenti e linee guida per la progettazione e conduzione dei processi partecipativi;
g) realizza e cura un sito web dedicato alla propria attività e ad iniziative attinenti la democrazia partecipativa;
h) propone obiettivi di qualificazione professionale in materia partecipativa dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni per migliorare la loro attività nel rapporto con i cittadini;
i) valuta in itinere ed ex post lo svolgimento dei processi partecipativi ammessi al sostegno regionale.

Ricordo che nelle proposte iniziali si prospettava l'istituzione di un apposito garante, sull'esempio della legge regionale toscana, ovvero l'attribuzione dei compiti al Difensore civico per assicurare il carattere autonomo e terzo della funzione.

i) Riesame del diniego di accesso ai documenti amministrativi

Legge 7 Agosto 1990, n. 241 (Art. 25) – modificato dalla L 15/2005 e L 80/2005
"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi"

Art. 25.

Modalità 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 é gratuito. Il rilascio di copia é subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizionivigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

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

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

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al Difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27. 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 oil differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è 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. Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal
comma quarto é dato ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale, il quale decide in camera di consiglio entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano fatto richiesta. In pendenza di un ricorso presentato ai sensi della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni, il ricorso può essere proposto con istanza presentata al presidente e depositata presso la segreteria della sezione cui è assegnato il ricorso, previa notifica all'amministrazione o ai controinteressati, e viene deciso con ordinanza istruttoria adottata in camera di consiglio. La decisione del tribunale é appellabile, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, al consiglio di stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono attribuite alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo.
5. bis. Nei giudizi in materia di accesso, le parti possono stare in giudizio personalmente senza l'assistenza del difensore. L'amministrazione può essere rappresentata e difesa da un proprio dipendente, purché in possesso della qualifica di dirigente, autorizzato dal rappresentante legale dell'ente.
6. Il giudice amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti.

Ho riportato per esteso la disposizione normativa per rendere chiara la complessità del procedimento e per l'interesse che la stessa riveste come applicazione del principio di sussidiarietà alla difesa civica. È un principio che dovrebbe informare anche la riforma dell'istituto nell'ambito delle autonomie locali e in vista della istituzione del Difensore civico nazionale. De jure condendo parrebbe utile per il cittadino l'attribuzione al Difensore civico della competenza in questione rispetto

alle amministrazioni periferiche dello Stato, ora di competenza della Commissione per l'accesso. Già infatti il Difensore svolge funzioni di tutela e mediazione a favore dei cittadini nei confronti delle amministrazioni periferiche. Il riesame del diniego di accesso renderebbe più completa ed efficace la sua azione.

Nel 2010 sono stati richiesti 45 interventi di difesa civica relativi all'accesso agli atti. Di essi 8, i più recenti, erano in corso di trattazione a fine anno. Dei 37 restanti 6 sono stati ritenuti infondati a seguito di istruttoria e se ne è data motivata comunicazione al richiedente. In 4 casi la richiesta è stata indirizzata ad altro organo di garanzia competente. In 6 altri casi le questioni prospettate sono state risolte con informazioni sia relative a materie di competenza della difesa civica che non di competenza. Sono state perciò richiesti 21 riesami del divieto di accesso. In un solo caso l'avviso del Difensore non è stato accolto per asserite ragioni di privacy, sulle quali peraltro non si dispone di elementi per contestarne il fondamento.

L'accesso agli atti è lo strumento principale attraverso il quale il cittadino può controllare l'attività della pubblica amministrazione relativamente ad un procedimento amministrativo che lo vede coinvolto. È quindi interesse fondamentale del cittadino (e del Difensore civico) che le amministrazioni si esprimano sollecitamente sulle richieste di accesso.

In questo senso appare opportuna la disposizione prevista nella legge regionale 6 settembre 1993, n. 32, Norme per la disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso, che, per la Regione, dimezza il termine per il rifiuto o il differimento di accesso. *Art. 10 comma 1 Il rifiuto di accesso, o il differimento del medesimo, è comunicato al richiedente nei quindici giorni successivi alla presentazione dell'istanza. Trascorso inutilmente tale termine la richiesta si intende rifiutata.*

Anche in questo ambito mi pare che l'intervento del Difensore civico contribuisca a ristabilire rapporti di fiducia tra cittadini e amministrazione senza aggravi alla Giustizia amministrativa, che può svolgere al meglio la sua funzione non solo di soluzione di casi concreti, ma di indirizzo alla complessa attività dell'amministrazione stessa.

j) Potere sostitutivo

Nessuna domanda di attivazione del potere previsto all'art. 136 del d.lgs. 267/2000 è stata avanzata nell'anno 2010.

Art. 136 - Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori

1. Qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Difensore civico regionale, ove costituito, ovvero dal comitato regionale di controllo. Il commissario ad acta provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

Ricordo che sentenze del TAR Lazio e del Consiglio di Stato hanno confermato la vigenza della norma. Al riguardo conservo un orientamento quantomeno dubbioso, tenuto conto di sentenze della Corte Costituzionale che, nel ribadire la portata dell'autonomia riconosciuta agli Enti Locali, facevano propendere in senso negativo.

k) Mediazione e conciliazione dei conflitti

Secondo l'art. 2 della legge regionale, Funzioni del Difensore civico, c. 3, *"Spettano, inoltre, al Difensore civico le iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e, in particolare, per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli"*.

Già si è segnalato il crescente interesse al ricorso a forme di mediazione dei conflitti alternative alla via giurisdizionale (alternative dispute resolution). Numerose sono le disposizioni di carattere europeo che richiamano un ruolo di conciliazione da parte di autorità a ciò deputate, tra le quali si menziona il Difensore civico, con riferimento anche a quelli locali per la maggiore prossimità ai cittadini. I metodi di risoluzione alternativi delle controversie presentano analogie con la difesa civica nell'evitare costi e tempi della giustizia ordinaria ed amministrativa.

L'attività dell'ufficio si risolve in azioni preventive (pareri e/o chiarimenti ai cittadini per evitare conflitti) sia con i procedimenti di difesa civica o il rinvio e l'accompagnamento (modalità di attivazione e modulistica necessaria) verso altri organismi di conciliazione quali Co.re.com, Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani, Camere di Commercio ecc.

In questi ultimi anni si è assistito ad un proliferare di norme in materia di conciliazione, con l'istituzione di organismi dedicati. Tra tutte, la legge 69/2009 prevede come obbligatoria, a partire dal mese di marzo 2011, la procedura di conciliazione per numerose controversie civili e commerciali.

Nel corso dell'anno si è curato l'aggiornamento professionale degli operatori in materia di conciliazione attraverso la partecipazione a

seminari, giornate di studio e convegni e la creazione di collaborazioni con gli organismi competenti. L'ufficio ha partecipato al seminario organizzato dalla Provincia di Bologna "Conciliazione e amministrazioni pubbliche"; al convegno "La Mediazione nazionale e transnazionale: confronto di esperienze in Italia, Francia e Spagna. I professionisti nella mediazione" organizzato dal Servizio Legislativo regionale a conclusione del progetto ADRplus e al convegno di studi "Per una giustizia di prossimità" organizzato dal Difensore civico del Piemonte.
Sono state inoltre instaurate collaborazioni con gli organismi che si occupano di conciliazione sul territorio regionale ed avviati contatti con le Associazioni di Consumatori, alle quali è stato messo a disposizione il materiale promozionale del Difensore civico. È previsto a breve un seminario sulla conciliazione con Federconsumatori.
Anche altre strutture della Regione Emilia-Romagna sono interessate al tema della conciliazione. È stato organizzato un corso rivolto a tutti i dipendenti regionali e riproposto in più occasioni. Come si è detto, anche il servizio legislativo ha aderito al progetto europeo "ADRplus", è stata attivata una pagina web ed è stata avviata una collaborazione con il nostro ufficio per il coordinamento delle rispettive attività.
Connesso al tema della mediazione appare un monitoraggio sulle forme di supporto alle vittime esistenti in regione, in relazione con le più rilevanti in ambito nazionale ed internazionale, da me affidato ad una docente di vittimologia dell'Università di Bologna, in accordo con il Servizio Politiche per la Sicurezza.
Segnalo infine la partecipazione all'evento "Fuorigioco alla Violenza" tenutosi a Reggio Emilia e la formazione su "Nonviolenza e mediazione nei conflitti interpersonali" tenuta a Brescia per un gruppo di volontari.

l) Garanzia per le "fasce deboli"

Come si è visto, è lo stesso disposto normativo a richiamare la particolare responsabilità del Difensore a tutela delle fasce deboli. Ciò significa in molti casi collaborare con il servizio sociale, presidio fondamentale per il sostegno di persone e famiglie in situazione di disagio o per il loro orientamento ad altre agenzie specializzate.
Delle iniziative assunte al riguardo mi piace ricordare gli incontri con i Centri Servizi per il Volontariato di Ferrara e Rimini. È questo un ambito da sviluppare con cura per l'essenziale ruolo di advocacy che molte

associazioni assolvono e per il protagonismo da sviluppare nei soggetti interessati. I Centri che tanto hanno fatto per favorire programmi condivisi e sussidiarietà con gli stessi enti locali sono in una particolare difficoltà per un drastico taglio di fondi da parte delle fondazioni bancarie e per forme di gestione, concordate a livello nazionale, che compromettono la buona esperienza regionale. Sul tema vi è stato anche un interessamento dell'ufficio il cui esito concorda con documenti formulati dai CSV e da Comuni, e con la precisa presa di posizione della stessa Regione.
Sono note le condizioni nelle quali si trovano sinti e rom anche nella nostra regione. Ho partecipato a due seminari sul tema, uno a Reggio Emilia sui percorsi di mediazione tra i sinti, uno a Ferrara sui rom in Europa. In particolare sui minori rom e sinti vi è stata una attenzione documentata in altra parte della relazione.
Ho curato la presentazione, a Ferrara e Comacchio, di due libri opera di sacerdoti impegnati nel contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, "Viandanti" di don Domenico Bedin e "Piantare alberi, costruire altalene" di don Giuseppe Stoppiglia. Ho inoltre partecipato alla presentazione del "Rapporto Caritas 2009" su povertà ed esclusione sociale in Italia, curato dalla Fondazione Zancan.

Rapporti tra cittadini stranieri e pubbliche amministrazioni

L.R. n. 5/2004 "*Norme per l'integrazione Sociale dei Cittadini Stranieri Immigrati*", che all'art. 9 comma 3 recita: "*Regione, Province e Comuni, anche mediante l'attivazione del Difensore civico, promuovono a livello locale azioni per garantire il corretto svolgimento dei rapporti tra cittadini stranieri e pubbliche amministrazioni, con particolare riguardo alla trasparenza, alla uniformità ed alla comprensione delle procedure*".

Le attività alle quali si è accennato a proposito del Centro regionale antidiscriminazione hanno avuto in molti casi, come è comprensibile, ad oggetto proprio situazioni relative a cittadini immigrati. La trattazione dei casi pervenuti all'ufficio ha confermato la necessità di una particolare attenzione a questa fascia di popolazione. Rendere accessibili, comprensibili, trasparenti le procedure di amministrazioni e servizi per questi cittadini ha l'effetto di un miglioramento complessivo a vantaggio della generalità.
Delle 713 istanze pervenute nel corso del 2010, 27 hanno riguardato cittadini non italiani. Si è già accennato alle difficoltà relative all'alloggio, che ha comprensibilmente riguardato cittadini stranieri nell'impossibilità di far fronte alle garanzie richieste dal mercato privato. Situazioni di fragilità di famiglie immigrate, come esito del giustificato allontanamento

del capofamiglia violento che ne costituiva però la principale se non esclusiva fonte di reddito, hanno impegnato nel far comprendere ruoli del tribunale e dei servizi sociali intervenuti.
Ancora, l'intervento dell'ufficio ha consentito di risolvere, in collaborazione con i consolati e le amministrazioni italiane interessate, problemi relativi alla concessione della cittadinanza e al rilascio di documenti di riconoscimento compreso il passaporto.
Qualche risultato positivo si è ottenuto anche nella concessione dei permessi di soggiorno.

Come già accennato, il 14-15 giugno 2010 ho partecipato al quarto incontro dell'Associazione Ombudsman del Mediterraneo, a Madrid, sul tema "Immigrazione e diritti umani: una sfida per le istituzioni della difesa civica", conclusosi con l'adozione di una risoluzione che impegna i partecipanti a difendere i diritti fondamentali dei migranti (compresi quelli irregolari), ad attivarsi al fine per favorirne l'integrazione e ad armonizzare le varie legislazioni in materia di lotta all'immigrazione illegale.
Sulle tematiche dell'integrazione e delle differenti culture ricordo i miei interventi presso il "Laboratorio di scrittura creativa interculturale" organizzato dall'Assemblea Legislativa in collaborazione con il Dipartimento di Italianistica dell'Università di Bologna e alla presentazione della ricerca "Italiani e stranieri nelle imprese ferraresi" promossa dalla Provincia di Ferrara.
Ricordo inoltre la mia partecipazione a diversi seminari in regione: "La tentazione democratica. Politica, religione e diritto nel mondo arabo" con Yadh Ben Achour, "Figli illegittimi: i paradossi dell'identità negli adolescenti immigrati di prima e seconda generazione", la tavola rotonda su "Effetti del pacchetto sicurezza sui minori stranieri: contesti scolastici e sociali", l'incontro "Purché se ne vadano. I meccanismi di allontanamento dello straniero tra politica del diritto e diritti violati".

Costituzione di parte civile nella difesa di persone handicappate
Il fatto che, all'art 36, la legge 5 maggio 1992 n. 104, Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, preveda la possibilità per il Difensore civico di costituirsi parte civile nei processi penali dove sia persona offesa un disabile, testimonia l'interesse particolare che il Difensore deve avere nei confronti di questi cittadini.
Art. 36 - Aggravamento delle sanzioni penali
Per i reati di cui agli articoli 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro secondo II del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n.

75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà.
Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del Difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

Non si sono presentati casi rientranti nella previsione esposta, che riguarda Artt. 527 Atti osceni e 628 Rapina e Legge 20 febbraio 1958, n. 75 Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui.
Le questioni sottoposte alla mia attenzione, oltre a confermare temi sottolineati anche nell'incontro con le associazioni che si occupano di disabilità (di cui dirò in seguito), hanno evidenziato difficoltà che meritano un approfondimento quanto alla possibilità di intervento del Difensore. Attengono alla contestazione del verdetto delle commissioni mediche e all'estensione dei permessi concedibili a lavoratori per l'assistenza a parenti disabili.
È stato realizzato un opuscolo sulla figura del Difensore civico rivolto in particolare alle persone disabili, che ha avuto anche una traduzione in linguaggio braille. Il primo momento della distribuzione è avvenuto in una iniziativa dedicata, in maggio presso la Sala Polivalente, rivolta alle associazioni che in Regione si occupano di disabilità. Gli intervenuti hanno posto all'attenzione una varietà di punti sui quali è stato richiesto l'intervento del Difensore. Si segnalano la partecipazione delle famiglie al sostegno delle rette per i centri che accolgono disabili, l'uso corretto del contrassegno per i veicoli peraltro riconosciuto solo a livello comunale, l'abbattimento delle barriere architettoniche e alla comunicazione, l'accessibilità e la sicurezza nel traffico, il supporto ai bambini nella scuola, il riconoscimento delle malattie rare.
Infine, sono intervenuto a conclusione degli incontri "Dopo di noi" organizzati dal CSV di Ferrara.

Garanti specializzati
È un tema che ho brevemente richiamato e sul quale ho sollecitato l'attenzione del legislatore regionale. Vi sono proposte non attuate di istituzione di Garanti nazionali sia per i detenuti che per i minori, e la situazione è varia sia a livello regionale che locale. Per quello che riguarda le Regioni è in atto una riflessione che sembra portare ad un tendenziale accorpamento delle figure di garanzia. Il quadro attuale è illustrato nell'**Allegato 9**.

Garante delle persone limitate o private della libertà personale

Le poche istanze pervenute relative all'accesso all'istruzione e a un trasferimento di carcere per avvicinamento alla famiglia hanno evidenziato la necessità di migliorare e ampliare le convenzioni con gli istituti scolastici e confermato l'attenzione del Provveditore regionale.

Un episodio di presunta violenza, rivelatosi poi infondato, nella cella di sicurezza della Stazione dei Carabinieri di Ferrara mi ha portato a incontrare il Colonnello Lo Bianco, a visitare i locali e a prendere atto delle garanzie per un corretto uso di questa provvisoria forma di detenzione. Si tratta di un tema sul quale ritengo debba essere portata l'attenzione. Da segnalare lo spirito collaborativo e la disponibilità ad approfondire anche aspetti connessi.

Sono stati stampati nella collana I Quaderni del Difensore civico gli atti del convegno nazionale "I Garanti e l'esecuzione della pena: quali prospettive?", organizzato nel marzo 2009 in collaborazione con il coordinamento nazionale dei garanti dei detenuti.

La collaborazione con Desi Bruno, Garante per il Comune di Bologna e coordinatrice nazionale dei Garanti, è proseguita fino al termine del suo mandato. Ricordo gli interventi effettuati da me e da un mio collaboratore nel ciclo "Le prospettive del pianeta carcere" sui temi "Funzione rieducativa della pena, collettività, vittime dei reati" e "Le misure di sicurezza", nonché la partecipazione alla conferenza stampa di presentazione della VI e conclusiva relazione sull'attività svolta dalla stessa Desi Bruno.

Le competenze di garante sono state affidate alla Difensora Civica del Comune di Bologna, Vanna Minardi, con la quale pure ho collaborato, in particolare nella promozione congiunta dell'iniziativa denominata "Cella in Piazza". L'iniziativa è consistita nel portare nel centro di Bologna, in Piazza Re Enzo, una riproduzione di una cella standard in cui vivono, di solito, almeno sei detenuti. L'iniziativa è stata realizzata dalla sezione emiliano romagnola della Conferenza Nazionale Volontari Giustizia. La cella è stata in piazza dal 22 al 24 ottobre. È stata l'occasione per rimarcare, grazie anche ad un nutrito gruppo di giornalisti, l'importanza della detenzione come momento di consapevolezza per il reo delle proprie responsabilità, ma alla luce dell'art.27 della Costituzione che chiede la rieducazione del condannato e l'esecuzione della pena con modalità che non ne violino la dignità.

Garante dei minori

Il mio intervento si è sviluppato attraverso la trattazione delle istanze pervenute, di cui dà conto l'**Allegato 10**, e la promozione di azioni su aspetti specifici. Per questo ho potuto contare sulla vicina esperienza del

Pubblico Tutore del Veneto, Prof. Lucio Strumendo, e sulla sua amichevole collaborazione già iniziata nel corso del 2009. Particolarmente significativi sono stati gli appuntamenti tenutisi a Padova, nel mese di giugno sulle prospettive future del Garante dell'Infanzia, e in novembre con PIDIDA, Coordinamento dell'UNICEF per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, nel percorso degli Stati Generali sulla Partecipazione.

Si è conclusa nei primi mesi del 2010 la ricerca "Giovani irregolari tra marginalità e devianza" promossa dal Difensore civico in collaborazione con i Servizi regionali Politiche per l'Infanzia e Adolescenza e Politiche per la Sicurezza, il Tribunale e la Procura per i Minorenni, e affidata a Zancan Formazione. Il rapporto, pubblicato nella collana dei Quaderni del Difensore civico, è stato presentato in un convegno nazionale particolarmente e attentamente partecipato. **Allegato 11**

Notevole interesse hanno riscosso una serie di seminari di formazione congiunta per operatori dei servizi e della giustizia impegnati nella tutela dei minori. Tutti gli appuntamenti sono stati pensati e organizzati con la Camera Minorile di Bologna, l'AIMMF (Associazione Italiana Magistrati per i Minori e la Famiglia) dell'Emilia Romagna, il Cismai (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e Abuso all'Infanzia), e il Servizio regionale Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza.

Tra questi ricordo due momenti formativi sull'ascolto dei minori nei procedimenti giudiziari civili e penali, costruiti in stretto rapporto con i Tribunali di Bologna, Reggio Emilia, Ferrara e Forlì e con la Corte d'Appello di Bologna. La partecipazione di giudici, avvocati, operatori dei servizi e delle comunità ha confermato l'interesse e aperto prospettive di approfondimento e diffusione nei territori. **Allegato 12**

La collaborazione con Corecom ha dato luogo ad un progetto regionale per un uso sicuro di internet e del cellulare da parte dei minori. Vi hanno aderito le Province di Bologna, Ferrara, Piacenza e Rimini, con una ricerca curata dai due servizi e azioni di sensibilizzazione e formazione nei territori. **Allegato 13**

Mi ha contattato l'Associazione di famiglie adottive e affidatarie "Venite alla festa" per avviare un percorso di dialogo con il Tribunale per i Minorenni mirato a rendere più fluida la comunicazione tra famiglie e autorità giudiziaria. Un primo incontro ha permesso il confronto tra il Tribunale per i Minorenni, l'associazione "Venite alla festa" in rappresentanza del coordinamento regionale delle associazioni delle famiglie affidatarie e adottive, e il Servizio regionale Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza. Ne è venuta la decisione di intraprendere un percorso che, a partire dai bisogni e dalle competenze specifiche di

ciascun soggetto, giunga a definire linee guida essenziali sull'affido eterofamiliare.
Tra i piani dell'Ufficio per l'anno 2010 vi era quello di stimolare la formazione di tutori volontari per i minori, così come previsto dalla l.r. 14/2008. Su questo tema si sono svolti alcuni incontri di confronto con il Servizio regionale Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza, per l'impegno che la legge assegna alla Regione, in collaborazione con il Garante per i Minori, nella formazione dei tutori volontari. Vi è stato un incontro conoscitivo presso il Garante dei Minori della Regione Veneto, per meglio comprendere l'esperienza lì attuata già da diversi anni, e il seminario regionale "Quale tutore per i minori?" nel quale il Pubblico Tutore del Veneto è intervenuto, accanto ad una Giudice Tutelare del Tribunale di Bologna.
Il cambio di legislatura e i tagli di bilancio per la Regione e per gli enti locali non hanno fin qui reso possibile attivare la formazione dei tutori volontari. Per quello che mi riguardo, partecipo ad un progetto europeo per la individuazione di standard inerenti la formazione dei tutori volontari per i minori, coordinato dall'associazione Defense for Children, e aderisco ad un ulteriore progetto europeo, che potrebbe iniziare nel secondo semestre del 2011, specifico sulla formazione dei tutori volontari per minori stranieri non accompagnati.
Ho collaborato anche alla realizzazione di una ricerca sui percorsi di vita dei minori stranieri non accompagnati realizzata dall'Università di Ferrara tramite interviste individuali e focus group in alcune comunità educative che nella nostra regione accolgono MSNA. L'indagine verrà presentata nel gennaio 2011. Entrerà a far parte della collana dei Quaderni del Difensore civico e proseguirà con la conduzione di focus group con operatori dei servizi e della giustizia, per trattare bisogni specifici emersi dall'incontro con i minori.
Ho chiesto al Servizio regionale politiche per l'accoglienza e l'integrazione un aggiornamento sulla situazione dei minori rom e sinti presenti sul nostro territorio regionale. Ho incontrato direttamente i referenti dei Comuni di Modena e Reggio Emilia, caratterizzati da presenze numerose di rom e sinti.
Con il Comune di Reggio Emilia ho poi promosso due progetti per l'integrazione sociale dei bambini e degli adolescenti. Il primo, finalizzato a garantire una maggiore frequenza della scuola superiore, mira a fornire un sostegno morale ed economico che si sviluppa attraverso colloqui motivazionali e borse di studio individuali. A fronte dei 13 ragazzi inizialmente interessati, solo 6 vi hanno aderito, per poi ridursi a 4 a causa del repentino abbandono di due ragazze. Il secondo progetto è un corso di animazione teatrale sul tema dell'educazione ai sentimenti,

al fine di favorire relazioni interpersonali fondate sul rispetto. L'iniziativa è affidata ad un animatore teatrale e ad uno psicologo.
È proseguita anche nel 2010 l'attività di promozione e partecipazione ad iniziative di educazione alla cittadinanza. In particolare è continuata la collaborazione con i Servizi dell'Assemblea Legislativa ai progetti Partecipa.Rete e Partecipa.Net che si è concretizzata in incontri con classi di istituti di diverso grado, di Bologna, Reggio Emilia, Vignola, Ferrara, Cento, Piacenza, Forlì, Carpi, direttamente o attraverso una mia collaboratrice.
Ho inoltre incontrato rappresentanze di studenti o Consulte in diverse scuole del territorio, per particolari iniziative quali la celebrazione della Giornata della Memoria a Bondeno, l'occupazione studentesca in una scuola superiore di Bologna, la presentazione di una ricerca sulla difesa civica nella storia in un liceo di Ferrara, l'anniversario della approvazione della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia, con il Consiglio Comunale dei Ragazzi di Alfonsine e Longastrino.
Ho inoltre partecipato, talvolta anche intervenendo direttamente ai lavori, a diversi seminari e incontri sia presso la Regione sia sul territorio, tutti incentrati su tematiche eterogenee inerenti l'universo dei minori: tra gli altri ricordo le iniziative in occasione del ventesimo anniversario della Convenzione sui Diritti dell'Infanzia, il convegno sulla legge regionale n. 14/2005, il seminario in materia di affido condiviso, nonché il Convegno nazionale su "La relazione tra famiglia e scuola: Adolescenza, Disabilità, Differenze".

m) Istanze pervenute

Concludo introducendo la descrizione delle istanze pervenute e trattate nell'anno 2010.
Si rileva dai dati un consistente aumento dei casi nuovi e di quelli complessivamente trattati. Ciò è avvenuto pure nella situazione di personale attribuito e di risorse finanziarie sulle cui criticità già si è detto. È motivo di rinnovata soddisfazione la tenuta dell'ufficio di fronte all'aumentato carico.
Nell'affrontare le questioni proposte si è cercato di richiamare l'attenzione dell'amministrazione o del servizio interessato, aldilà della necessaria miglior soluzione del singolo caso, sull'adozione di procedure e relazioni con i cittadini che prevenissero l'insorgere di conflitti.

Di particolare difficoltà si presentano conflitti di competenza negativi e contrasti di orientamento tra amministrazioni interessate ad un medesimo procedimento. Non si tratta fortunatamente di situazioni molto frequenti, ma sono motivo di discredito agli occhi dei cittadini coinvolti e rendono problematico lo stesso intervento del Difensore.
Nella generalità dei casi il mio parere è stato accolto dall'amministrazione. Nei rari casi in cui ciò non è avvenuto mi è parso riscontrare una lettura restrittiva, seppure non immotivata, delle disposizioni normative. **Allegato 14**

Allegati

Allegato 1
Promozione della difesa civica

Preso atto della scarsa conoscenza del Difensore civico da parte dei cittadini, nel corso del 2010 l'Ufficio ha sviluppato alcune campagne informative rivolte ai cittadini, o a fasce specifiche di popolazione, utilizzando strumenti diversi.

Campagne rivolte alla popolazione generale:

- la scelta di una linea grafica per tutti i materiali del Difensore civico;
- l'affissione di un "pendolino" sui treni regionali nella primavera 2010;
- la realizzazione di una trasmissione televisiva in 10 puntate tematiche di 3 minuti ciascuno, programmate dalle emittenti Telesanterno, Tele Centro, Odeon TV e Telestense, da maggio a luglio 2010;
- la pubblicazione di n. 5 pagine, da luglio a dicembre 2010, sul quotidiano gratuito City, diffuso a Bologna in 46.000 copie;
- la pubblicazione di 12 piè di pagina sulle pagine regionali di Repubblica, da luglio a settembre, e nuovamente 4 uscite nel mese di dicembre;
- la produzione di opuscoli universali e segnalibri per diffondere e illustrare il lavoro del Difensore civico, distribuiti presso URP dei Comuni e della Regione, AUSL, Ospedali, associazioni di consumatori, biblioteche comunali ed altri servizi pubblici, per un totale di circa 4500 copie, oltre che a tutti i dipendenti della Regione Emilia-Romagna.

Azioni promozionali rivolte a particolari fasce di popolazione:

- è stato stampato un opuscolo sul Difensore civico specifico per i cittadini con disabilità, ad essi presentato in un incontro regionale al quale sono state invitate le principali associazioni attive in questo ambito. Presso le medesime associazioni, oltre che nei CSV e nei Comuni, sono stati diffusi gli opuscoli;
- un libretto specifico ha spiegato il lavoro del Difensore civico ai bambini e ai ragazzi, adottando un linguaggio colloquiale, facendo un riferimento diretto alla difesa civica come forma di mediazione nelle situazioni di conflitto, e offrendo una sitografia aggiornata sulla difesa civica in Italia e nel mondo utile per successivi approfondimenti;

- è allo studio una campagna informativa rivolta ai cittadini stranieri, da sviluppare nel 2011.

Si è inoltre aggiornato regolarmente il *sito web* del Difensore civico, allo scopo di:

- informare gli utenti sulle attività del Difensore (gli impegni istituzionali, la partecipazione a dibattiti, seminari e convegni, le iniziative organizzate e promosse dall'ufficio...);
- istituire sezioni specifiche su settori che sono andati potenziandosi nel corso del 2010, e particolarmente la tutela dei minori e il contrasto delle discriminazioni;
- rendere scaricabili le pubblicazioni o i materiali realizzati dall'ufficio, quali il Codice Contro le Discriminazioni, la Guida per genitori sull'uso di cellulare e Internet da parte dei minori, l'opuscolo sul Difensore civico per i minori ecc..

Inoltre il sito mette a disposizione dei cittadini i moduli per richiedere un intervento del Difensore, oltre ad approfondimenti legati alla difesa civica regionale, nazionale ed internazionale, proponendo normative, materiali e pubblicazioni.

Una prima indagine su 202 cittadini (circa 1/3 di tutti coloro che hanno presentato istanze nell'anno) ci dice che la conoscenza dell'ufficio è avvenuta per il 42,7% attraverso le campagne promozionali e per il 19,8% tramite il sito internet.

Allegato 2
Le reti internazionali della difesa civica

A livello internazionale, europeo e mondiale esistono reti di difesa civica tese a rafforzare la tutela dei diritti dei cittadini in ogni Paese del mondo e a creare modalità di confronto e di raccordo tra i diversi ambiti territoriali, nel principio di pari dignità tra tutti i livelli in cui si esplica la difesa civica, siano essi locali, regionali, nazionali o sovranazionali (Mediatore Europeo, Commissario europeo dei Diritti Umani, Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti dell'Uomo).

Le Nazioni Unite

Il Difensore civico viene considerato dalle Nazioni Unite, insieme alle Commissioni nazionali per i diritti umani, tra le Istituzioni nazionali per la tutela e la promozione dei diritti umani.

La sua figura è al centro delle risoluzioni adottate dalle Nazioni Unite già dal 1946, due anni prima della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, e nel corso del tempo ne sono seguite numerose.

Le convenzioni a tutela dei diritti fondamentali della persona prevedono, accanto alle garanzie dello Stato di diritto classico, quelle dei cosiddetti diritti sociali (es. istruzione, salute) la cui attuazione è rimessa anche alla Regione e agli Enti Locali. Si valorizza, in tal modo, il ruolo dei Difensori civici locali e regionali.

La risoluzione più importante in tema di indipendenza e autonomia è certamente la n. 48/134 del 1993, adottata in seguito alla Conferenza mondiale per i diritti umani tenutasi a Vienna nel giugno del 1993, che invita tutti gli Stati membri ad istituire o, quando già esistono, a sostenere organismi nazionali autorevoli ed indipendenti per la promozione e la protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali.

Da segnalare, inoltre, in data 11.11.2010, l'approvazione da parte della Terza Commissione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite di una risoluzione su "Il ruolo dell'ombudsman, del mediatore e delle altre istituzioni nazionali di difesa dei diritti dell'uomo nella promozione e protezione dei diritti umani". Con tale risoluzione, promossa dal Marocco, le Nazioni Unite si pronunciano per la creazione e il rafforzamento del ruolo del Difensore civico e delle altre istituzioni nazionali a tutela, promozione e protezione dei diritti umani.

Prendono atto con soddisfazione dell'istituzione di associazioni di mediatori, e della partecipazione dell'Ufficio dell'Alto Commissario per i diritti umani alla Conferenza Mondiale dell'International Ombudsman

Institute (Stoccolma 2009) e alle altre riunioni internazionali e regionali. Sottolineano la necessità di garantire l'autonomia e l'indipendenza del Difensore civico, per la promozione del buon governo nelle amministrazioni pubbliche ed il miglioramento delle relazioni tra cittadini e pubblica amministrazione.

Il Consiglio d'Europa

Il Consiglio d'Europa ha da anni promosso risoluzioni sul Difensore civico e ha da sempre favorito tavole rotonde di coordinamento e il confronto tra i Difensori medesimi, sia a livello nazionale che regionale, con appuntamenti anche in Italia.

Ha inoltre promosso il confronto e la collaborazione con i Difensori civici locali e regionali attraverso il Congresso dei Poteri locali e regionali dei Difensori civici, che ha adottato nel 1999 una raccomandazione ed una risoluzione (Raccomandazione 61/99 e Risoluzione 80/99) dedicate all'autonomia e all'indipendenza dei Difensori civici regionali e locali. In tali documenti (a cui si aggiunge anche la risoluzione 191/2004) si fa riferimento espresso al Difensore civico locale e regionale.

L'istituzione di organi di mediazione a livello locale e/o regionale contribuisce a rafforzare il rispetto dello stato di diritto, della democrazia e della buona amministrazione. La risoluzione n. 80/1999 enuncia principi riferiti all'autonomia e all'indipendenza del Difensore civico locale e regionale e afferma l'importanza di questa figura per la prossimità al cittadino. La risoluzione fa, inoltre, esplicito riferimento alla possibilità di più Enti Locali di consorziarsi per giungere ad una sfera ottimale di azione del Difensore civico.

Dal 1999 il Consiglio d'Europa subisce l'influsso positivo dell'attività del Commissario europeo dei diritti umani che ha promosso nel 2004 la prima tavola rotonda tra Difensori civici regionali d'Europa, da cui è scaturito un rapporto più stretto tra Commissario, Mediatore Europeo e Associazione di Difensori civici. La finalità è di giungere alla soluzione non giurisdizionale dei quei conflitti che portano a numerosi ricorsi alla Corte europea dei diritti dell'uomo, offrendo soluzioni non contenziose alternative alla condanna degli Stati e risolvendo alla radice i problemi.

L'Unione Europea

Il rapporto con i Difensori civici nazionali e regionali europei fu uno dei primi problemi del Mediatore Europeo poiché un gran numero di ricorsi a lui rivolti esulavano dal suo ambito di competenza e riguardavano segnalazioni relative alle modalità con cui gli Stati membri davano applicazione al diritto comunitario.

La collaborazione, determinata quindi in primo luogo da ragioni di ordine pratico, con i Difensori si è svolta lungo due direttrici. In primo luogo la creazione di una rete europea di funzionari individuati dai Difensori civici nazionali incaricati di ricevere i reclami di competenza nazionale impropriamente diretti al Mediatore; ricevere e scambiarsi reclami inerenti a problematiche emerse nei confronti di cittadini stranieri in altri Stati; confrontarsi su tematiche di interesse comune.
In secondo luogo, ogni due anni il Mediatore promuove la Conferenza europea dei Difensori civici e Commissioni per le petizioni nazionali e quella dei Difensori civici regionali europei (la prima si è tenuta a Barcellona nel 1997, la seconda a Firenze nel 1999). Dal 2007 alle Conferenze nazionali sono invitati anche rappresentanti dei Difensori civici regionali.

Mediatore europeo
La figura del Mediatore europeo è stata istituita dal Trattato sull'Unione europea (Maastricht, 1992) e ha sede a Strasburgo.
La procedura di elezione è regolamentata agli articoli 194-196 del regolamento interno del Parlamento. Spetta al Presidente del Parlamento, subito dopo la sua elezione, lanciare un appello per la presentazione delle candidature che devono essere appoggiate da almeno 40 deputati di almeno due Stati membri. La votazione in seno al Parlamento avviene a scrutinio segreto e a maggioranza dei voti espressi. Il Mediatore viene scelto tra personalità che siano cittadini dell'Unione in possesso dei diritti civili e politici e offrano piena garanzia di indipendenza e competenza. Il primo Ombudsman è stato il finlandese Jacob Söderman dal 1995 al 2003. Gli è succeduto il greco Nikiforos Diamandouros, riconfermato nel suo incarico.
Il grado d'indipendenza di quest'organo è garantito dal fatto che non accetta istruzioni da parte di organismi esterni e dalle cause di incompatibilità tra questo incarico e qualsiasi altra attività professionale. Il Mediatore agisce pertanto in completa indipendenza da ogni potere, compreso il Parlamento europeo, che non ha il potere di rimuoverlo. Secondo l'articolo 195 par. 2 del trattato CEE, il Parlamento può solo presentare un ricorso alla Corte di Giustizia con cui chiede di rendere dimissionario il mediatore, ma la decisione spetta appunto alla sola Corte.
Qualsiasi cittadino dell'Unione, o qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede in uno Stato membro, può rivolgersi a questa figura per denunciare la cattiva amministrazione da parte di qualsiasi istituzione o organo comunitario, ad eccezione della Corte di giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della

funzione giurisdizionale. Il Mediatore europeo potrà in questi casi rinviare al Tribunale di primo grado o alla Corte di giustizia. Non rientrano, invece, nelle competenze del Mediatore europeo i casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali o locali, in casi di violazione del diritto comunitario. L'articolo 195 esclude altresì che l'iniziativa possa essere portata avanti contro gli Stati membri per i loro comportamenti abusivi.
Il Mediatore, in base alla denuncia ricevuta o d'ufficio, procede a verificarne la ricevibilità e cerca una soluzione amichevole, ovvero invita le istituzioni interessate a risolvere la questione e a comunicare il proprio parere entro tre mesi. Al termine il Mediatore presenta la propria relazione al Parlamento europeo informando il denunciante dell'esito delle indagini. Eventuali fatti di possibile rilevanza penale sono comunicati alle autorità nazionali competenti.
L'insieme dell'attività del Mediatore viene presentata annualmente con una relazione al Parlamento europeo.

La rete europea dei Difensori civici
La rete europea dei Difensori civici si compone di quasi 90 uffici in 31 paesi europei. Comprende i difensori civici e gli altri organi analoghi su scala europea, nazionale e regionale, e si estende a Norvegia, Islanda e paesi candidati all'adesione nell'Unione europea, ai quali viene posta, tra le raccomandazioni, quella di istituire un Difensore civico nazionale. Tutti i Difensori civici nazionali e gli altri organi analoghi negli Stati membri dell'UE, così come in Norvegia e in Islanda, hanno nominato un funzionario di collegamento come punto di riferimento per i contatti con gli altri membri della rete.
Istituita nel 1996, è progressivamente diventata per i Difensori civici un valido strumento di collaborazione nell'esame dei casi. Ancora, è alla rete che il Mediatore europeo rinvia le denunce che esulano dal suo mandato. La condivisione delle esperienze e delle migliori pratiche è possibile grazie a seminari, incontri, un bollettino periodico, un forum di discussione elettronico e un quotidiano virtuale. Efficaci anche, per il rafforzamento della rete, le visite del Mediatore europeo ai Difensori civici negli Stati membri e nei paesi in via di adesione.
I Difensori civici nazionali sono nominati in tutti i paesi europei tranne l'Italia. Sono dunque presenti in: Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Danimarca, Germania, Estonia, Grecia, Spagna, Francia, Irlanda, Cipro, Lituania, Lettonia, Lussemburgo, Ungheria, Malta, Paesi Bassi, Austria, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Slovacchia, Finlandia, Svezia, Regno Unito, Finlandia e Norvegia, e sono stati nominati anche in Croazia e Macedonia che si preparano ad entrare nell'Unione.

Difensori civici regionali sono poi previsti in Belgio, Germania, Spagna, Svizzera, Austria e Regno Unito, e naturalmente in Italia.

Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)

L'International Ombudsman Institute (IOI) è una associazione mondiale non a scopo di lucro nata nel 1978 che riunisce diverse istituzioni di mediatori/difensori/garanti di tutti i continenti. Ne fanno parte sia Difensori civici nazionali o locali, sia organizzazioni pubbliche per i diritti umani.

Per molti anni ospitato dall'Università di Alberta, in Canada, attualmente l'I.O.I. ha sede in Austria, a Vienna.

L'International Ombudsman Institute è organizzato in capitoli regionali in Africa, Asia, Oceania e Pacifico, Europa, Caraibi e America Latina, Nord America.

La struttura dell'IOI è costituita da un Comitato Esecutivo composto dalla Presidente Wakem Beverly, da un Vice Presidente, da un Tesoriere e da un Segretario Generale che si avvale di apposita struttura organizzativa. Esistono poi sei Vice Presidenti regionali (uno per ciascuna regione) e i Consiglieri.

L'organizzazione ha tre lingue di lavoro: inglese, francese e spagnolo.

L'istituto promuove il ruolo e la presenza di Ombudsman in tutto il mondo incoraggiando al proprio interno il decentramento regionale e sviluppando attività di confronto, anche attraverso l'organizzazione di Conferenze internazionali. Promuove inoltre attività di studio, ricerca, formazione sulla difesa civica, sostiene l'autonomia e l'indipendenza dei membri e stipula accordi con organizzazioni che lavorano in campi analoghi, purché questo non comprometta le finalità e l'autonomia dell'istituto.

Sono membri istituzionali dell'IOI solo i Difensori civici che abbiano mandato esclusivo nei confronti della pubblica amministrazione. Secondo la definizione assunta dall'Istituto, completa e piuttosto impegnativa, il Difensore è un organismo autonomo e ha il compito di proteggere ogni persona contro la cattiva amministrazione, la violazione dei diritti, l'ingiustizia, l'abuso, la corruzione, o qualunque iniquità causata da una pubblica autorità. Indaga su qualsiasi istanza promossa da una persona o da un insieme di persone che si ritengono non rispettati da un atto, decisione, omissione, consiglio o raccomandazione emessi da un ente pubblico. Può esprimere raccomandazioni per rimediare o prevenire a queste forme di sopruso ed ha inoltre la facoltà di proporre riforme amministrative o legislative in un'ottica di miglior governo. Riferisce periodicamente la propria autorità attraverso report ufficiali al legislatore

o ad altre amministrazioni. Può avere una giurisdizione nazionale, regionale o locale, e può applicarsi a tutti gli enti pubblici o soltanto ad uno, o ad alcuni, secondo le modalità con cui è istituito.
Attualmente il Segretario Generale dell'IOI è uno dei tre Difensori civici Federali dell'Austria (Peter Kostelka) membro istituzionale anche dell'EOI: questo ha ovviamente rafforzato la collaborazione tra le due istituzioni tanto che il Presidente della Sezione Europea (Difensore civico della Catalogna) ha presenziato all'Assemblea Generale dell'EOI a Firenze.
Recentemente il Consiglio di Amministrazione dell'IOI ha accolto la richiesta di adesione da parte di nuovi membri, in quanto tutti costoro soddisfano i criteri di adesione stabiliti dallo Statuto: il Protettore dei Cittadini (Serbia), il Mediatore dell'Andalusia (Spagna), il Mediatore Castilla-La Mancha (Spagna), la Commissione Reclami delle Isole Cayman e il Mediatore del Pakistan.

The European Ombudsman Institute
The European Ombudsman Institute è un'associazione di diritto austriaco, domiciliata a Innsbruck, fondata nel 1988 e presieduta dal Difensore civico della Renania Palatinato.
È un'associazione senza scopo di lucro il cui scopo è affrontare con un approccio scientifico, attraverso attività di studio e ricerca, le questioni relative ai diritti umani, la protezione civile e l'istituzione del Difensore civico. L'EOI promuove e diffonde la figura dell'Ombudsman, collabora con istituzioni analoghe a livello locale, nazionale o internazionale, sostiene le strutture del Difensore civico austriaco e di quelli stranieri dal punto di vista scientifico e coopera con l'Alto Commissario per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, il Mediatore Europeo e le altre istituzioni internazionali che si occupano di tutela e promozione dei diritti umani.
La peculiarità dell'EOI è l'apertura ad un certo numero di membri individuali, aventi diritto di voto, definiti come "persone fisiche con meriti particolari riguardo al concetto di ombudsman o a coloro che intendono supportare le finalità dell'Associazione attraverso il loro contributo attivo, specialmente nel campo della ricerca scientifica e della propagazione e promozione del concetto di Ombudsman". Quasi tutti i Difensori civici europei sono membri dell'associazione, insieme a professori e altri soggetti privati. Oggi l'EOI ha 89 membri di cui 49 istituzionali e 40 singoli membri, 12 dei quali sono professori universitari.
A differenza dell'IOI, l'EOI ammette anche Difensori "settoriali" come ad esempio quello per la tutela dei diritti dei malati del Tirolo.

In questi anni l'Istituto, in collaborazione con i Difensori, ha organizzato una serie di incontri scientifici e di conferenze regionali e internazionali per sottolineare il carattere internazionale della figura del Difensore civico e per favorirne la protezione giuridica.
Inoltre ha avviato una linea editoriale nelle lingue ufficiali (inglese, tedesco, francese, italiano, russo, spagnolo) in materia di difesa civica nella quale ospita i propri atti di convegni, rapporti di ricerca e materiali di studio.
Oggi The European Ombudsman Institute è in contatto con tutti gli uffici dei Difensori civici in Europa occidentale e orientale, la maggior parte dei quali sono anche membri dell'istituto, e con il Mediatore europeo e l'IOI.
L'Associazione rappresenta un importante punto di riferimento per molti Difensori civici dei paesi dell'est Europa.
Nell'Assemblea Generale del 2005 l'EOI ha presentato la "Carta del Difensore civico efficiente" che enuncia i parametri per l'analisi del Difensore civico, di cui rileva il grado di indipendenza dall'esecutivo e dal legislativo, i requisiti di nomina e i poteri attribuiti.
Sono in corso iniziative per far coincidere l'EOI con la proiezione europea dell'IOI.
Segnalo infine che, anche in ragione della collaborazione con l'IOI, in data 3 febbraio 2010 a Rotterdam il joint committee dell'E.O.I. e dell'I.O.I. (International Ombudsman Institute) hanno discusso la recente legge che abolisce il Difensore civico comunale in Italia e hanno espresso solidarietà ai Difensori Civici italiani.

Association des Ombudsmans de la Méditerranée

L'Association des Ombudsmans de la Méditerranée nasce con lo scopo di difendere i diritti fondamentali, la democrazia, i principi dello Stato di diritto, la pace sociale nell'area del Mediterraneo, nonché promuovere e favorire la cooperazione internazionale.
Anche l'AOM si pone l'obiettivo di promuovere il ruolo dei Mediatori e degli Ombudsman nel Mediterraneo attraverso attività di scambio tra i Difensori, ricerca, relazione con istituzioni e organismi esterni impegnati sui medesimi temi.
L'Associazione contribuisce a promuovere regole comuni di buon governo e di buona condotta all'interno delle pubbliche amministrazioni. Al tempo stesso incoraggia la creazione di strumenti e strutture di mediazione nei paesi che ne sono sprovvisti.
I primi passi per la nascita dell'Associazione risalgono all'anno 2007 quando i Mediatori dei paesi del Mediterraneo, su invito dei Mediatori di Marocco, Francia e Spagna, si sono incontrati a Rabat l'8, 9 e 10

novembre e hanno istituito una commissione incaricata di procedere all'istituzione dell'Associazione.
Un anno più tardi a Marsiglia, il 19 dicembre, viene approvato lo Statuto dell'AOM con la consapevolezza che occorre dotarsi di strumenti istituzionali per porre in essere progetti comuni che aprano nuove prospettive di sviluppo e di democratizzazione in tutti i paesi del Mediterraneo, e per promuovere la creazione di istituzioni di garanzia e di mediazione nei paesi che ancora non ne dispongono.
Presidente dell'associazione è attualmente Moulay M'hamed Iraki, Wali al Madhalim del Marocco, che è anche vicepresidente dell'Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie.
Il 4 novembre 2009 a Tangeri è stata inaugurata la sede nazionale dell'AOM.
Fanno parte dell'AOM: Albania, Algeria, Andorra, Macedonia, Palestina, Bosnia-Erzegovina, Cipro, Croazia, Egitto, Francia, Giordania, Grecia, Israele, Italia, Libano, Malta, Marocco, Mauritania, Montenegro, Portogallo, Serbia, Slovenia, Spagna, Tunisia, Turchia.

Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)
La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), nata nel 1995 in Colombia, riunisce tutte le figure di garanzia presenti nei paesi di lingua spagnola a livello nazionale, statale, regionale, provinciale o delle autonomie locali, e note con i diversi nomi di: Defensor del Pueblo, Procurador, Proveedor, Raonador (Razonador), Comisionado e Presidente de Comisiones Públicas de Derechos Humanos. Riunisce dunque realtà molto diverse: Spagna, Portogallo e Andorra da un lato, America latina dall'altro.
I principali obiettivi della Federazione sono la cooperazione, lo scambio di esperienze e la promozione, diffusione e rafforzamento della figura dell'Ombudsman nei paesi di lingua spagnola. Più concretamente, intende incentivare, ampliare e rafforzare la cultura dei diritti umani nei paesi aderenti, collabora con le ONG impegnate per il rispetto, la difesa e la promozione dei diritti umani, promuove studi e ricerche, lavora per consolidare lo Stato di Diritto, la democrazia e la pace tra i popoli.
I paesi aderenti sono: Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Messico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portogallo, Porto Rico, Spagna e Venezuela.

British and Irish Ombudsman Association
L'associazione è sorta nel 1993 con il nome di United Kingdom Ombudsman Association ed è diventata poi la British and Irish Ombudsman Association nel 1994, con l'ingresso di difensori irlandesi.

Comprende ombudsman del settore pubblico e privato nonché membri senza diritto di voto quali ad esempio associazioni di volontariato o docenti universitari.
Nel Regno Unito il concetto di Ombudsman è diffuso da tempo: il Parliamentary Commissioner for Administration è stato istituito già nel 1967 e alla fine degli anni Settanta in tutte le isole britanniche erano presenti servizi di difesa civica a livello del governo locale o specializzati in determinati ambiti, come il diritto alla salute. Nel 1981 è stato nominato l'Insurance Ombudsman Bureau, il primo garante nel settore privato, cui sono seguiti dal 2001 servizi di difesa del cittadino nel settore bancario, edile, assicurativo e finanziario.
L'Associazione nasce per incoraggiare, sviluppare e tutelare il ruolo e l'autonomia degli Ombudsman sia nel settore pubblico che in quello privato, mettendo a punto criteri per il riconoscimento degli uffici degli Ombudsman a cui dare poi diffusione, siano essi nel Regno Unito o in altri territori di lingua inglese come l'Isola di Man, le Isole Channel e la Repubblica Irlandese. Tra le sue attività, la raccolta di buone pratiche tra gli Ombudsman e la realizzazione di incontri, conferenze, pubblicazioni e quanto può sviluppare una consapevolezza diffusa sul ruolo dell'Ombudsman e migliorarne l'efficacia e l'efficienza.
L'associazione offre inoltre informazioni e consulenza ai cittadini, ai difensori, e agli enti che stanno valutando la possibilità di istituire una loro figura di garanzia.

Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
L'AOMF è una associazione internazionale e indipendente creata a Nouakchott (Mauritania) nel 1998 per lo sviluppo e l'indipendenza della difesa civica nei paesi francofoni. È nata all'interno dell'Organisation internazionale de la Francophonie, organizzazione internazionale dei paesi di lingua francese tesa a promuovere i diritti umani e la democrazia.
L'Associazione svolge attività di studio, ricerca, formazione, scambio tra i membri, relazione con altre istituzioni, organizzazioni o persone impegnate su temi analoghi. Assicura la partecipazione di tutti i suoi membri secondo criteri di autonomia e democrazia interna. Formula comunicazioni volte alla promozione o alla salvaguardia dei diritti del cittadino di fronte all'amministrazione pubblica. Rispetto ad altre associazioni analoghe rivolge una più spiccata attenzione ai progetti di cooperazione e formazione soprattutto con i paesi dell'Africa francofona.
L'AOMF raggruppa una cinquantina di membri provenienti da: Albania, Andorra, Belgio, Benin, Bulgaria, Burkina Faso, Canada, Ciad, Costa d'Avorio, Francia, Gabon, Gibuti, Haiti, Isole Maurizio, Italia (Val

d'Aosta), Lussemburgo, Macedonia, Madagascar, Mali, Marocco, Mauritania, Moldavia, Niger, Repubblica Democratica del Congo, Repubblica Centrafricana, Romania, Santa Lucia, Senegal, Seychelles, Spagna, Svizzera, Tunisia, Vanuatu.

Il preambolo dello statuto dell'AOMF impegna l'associazione e i suoi membri nella funzione di garanzia dei diritti dei bambini e adolescenti, e delle persone limitate nella libertà personale.

Allegato 3
Proposte alla Rete di rappresentanza della difesa civica nazionale

La nomina di un coordinatore nazionale della Rete di rappresentanza della difesa civica avviene dopo un periodo critico sul quale non mi soffermo, se non per ringraziare quanti, più di me, hanno fatto per mantenere una continuità e favorire uno svolgimento coerente dell'attività del coordinamento.

Ricordo che il nostro coordinamento trae origine e fondamento dagli Stati Generali, che hanno teso a realizzare un momento unico e rappresentativo della difesa civica nel nostro Paese. Ci si impone una riflessione di come, nelle condizioni che si sono determinate, essere espressione di quella volontà, che ritengo attuale. Mi pare che ciò comporti l'adozione di alcuni minimi orientamenti:

- ripresa dell'iniziativa per l'istituzione di un Difensore civico nazionale, che credo bene potrebbe identificarsi nel Presidente della Commissione Nazionale indipendente per la promozione e tutela dei diritti umani. Vanno allo scopo ripresi i contatti con Pietro Marcenaro, Presidente della Commissione Diritti Umani del Senato. Mi parrebbe questo un terreno di primo, significativo e appropriato impegno dell'Istituto che abbiamo formato con l'Università di Padova;

- contributo affinché la difesa civica abbia un'appropriata collocazione nella riscrittura del Codice delle autonomie. Mi pare che alcuni punti possano essere proposti, ad es. difesa civica come diritto civico, come punto di riferimento delle diverse forme di alternative dispute resolution, sua presenza sul territorio (province, ma anche città metropolitane, circondari o altre formazioni sovra comunali che il Codice, anche ad altri fini, disporrà), organizzazione a rete secondo il principio di sussidiarietà (e dunque chiamandosi in causa, per quanto necessario, anche il livello regionale) ecc. Anche qui il riferimento al neonato Istituto potrà essere utile. Ma è necessario l'interessamento non solo della Conferenza dei Presidenti dei Consigli, che ci ospita, ma della Conferenza delle Regioni, dell'ANCI e dell'UPI, oltre che, come si è cominciato a fare, di chi sta già lavorando alla redazione. A noi spetta, ritengo, porre a disposizione la nostra esperienza, maturata anche in confronti internazionali ed europei in particolare, in termini di riflessione e proposta, agli Enti giungere, con Esecutivo e Parlamento, a soluzioni sensate e condivise. Preliminarmente

sarebbe necessario avere a disposizione le bozze sulle quali si sta lavorando alla riforma;

- adottare, per quello che strettamente ci riguarda, forme di lavoro che consentano di esprimere il miglior contributo da parte del coordinamento nel suo insieme. Diversamente la nomina del coordinatore si riduce a decidere chi ci rappresenta nei consessi internazionali e negli incontri di "vertice". Senza un programma condiviso la cosa non mi appassiona. Credo che siamo in grado di assumere specifici impegni individuali (non nascondo, ad es., il mio interesse sul tema della tutela dei diritti umani, della non discriminazione, del trattamento dei cittadini di nazionalità non italiana) e collettivi, quale una sintesi delle nostre relazioni annuali che rappresenti quella Relazione nazionale della Difesa civica ora carente.

Altri punti si possono certamente aggiungere ed approfondire. Su questa base penso che la scelta di un coordinatore assuma il giusto significato e possa raccogliere attenzione e, sperabilmente, un ampio consenso nell'individuazione.

Allegato 4
Situazione della rete regionale della difesa civica in Emilia Romagna

Provincia di Bologna

L'Amministrazione Provinciale di Bologna è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Bazzano	art. 28	*Avv. Gianluca Matteuzzi (scadenza mandato 31/12/2010)*	Su appuntamento	http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&KeyPub=10052343|10053080
Bentivoglio	art. 8	*Avv. Roberta Bussolari (scadenza mandato primavera 2013)*	venerdì su appuntamento	http://www.comune.bentivoglio.bo.it/upload/bentivoglio/gestionedocumentale/DIFENSORE%20CIVICO_784_1413.pdf
Bologna	art. 13	*Dott.ssa Vanna Minardi*	Da lun. a ven. dalle 10.00 alle 12.00, mar. e gio. anche dalle 14.30 alle 16.30	http://www.comune.bologna.it/comune/difensorecivico/index.php
Borgo Tossignano	artt. 13 e 14	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti (scadenza mandato 31/12/2011)*	*	http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf
Budrio	artt. 41 e segg.	*Avv. Daniele Lugli (scadenza mandato 31/12/2010)*	terzo martedì del mese	http://www.comune.budrio.bo.it/contenuti.php?t=difensore&ref=2

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Casalfiumanese	artt. 14 e 15	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf
Castel del Rio	artt. 12 e 13	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf
Castel Guelfo	artt. 9 e10	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.comune.castelguelfo.bo.it/default.asp?pag=DifensoreCivico\home
Castel S. Pietro	artt. 34 e 35	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.comune.castelsanpietroterme.bo.it/index.php?q=ufficio/21
Castello di Serravalle	artt. 40 e segg.	*Avv. Gianluca Matteuzzi*	riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&KeyPub=10052343\10053080
Crespellano	artt. 43 e segg.	*Avv. Gianluca Matteuzzi*	riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&KeyPub=10052343\10053080
Dozza	art. 11	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf
Fontanelice	artt. 10 e 11	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Imola	art. 14	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	ultimo lunedì del mese dalle 14 alle 17	http://vivere.comune.imola.bo.it/governo/difensore.htm
Monghidoro	art. 44	*Dott. Alberto Tempestini (scadenza mandato primavera 2011)*	terzo sabato mese e ogni giovedì	
Monte San Pietro	artt. 42 e 43	*Avv. Gianluca Matteuzzi*	su appuntamento	http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&KeyPub=1005234_3110053080
Monteveglio	art. 42	*Avv. Gianluca Matteuzzi*	riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&KeyPub=1005234_3110053080
Mordano	art. 11	*Dr. Pier Paolo Lorenzetti*	*	http://www.nuovocircondarioimolese.it/file/doc/Comunicato_Stampa_Difensore_civico.pdf
Savigno	art. 55	*Avv. Gianluca Matteuzzi*	Riceve a Bazzano e a Monte San Pietro	http://www.cm-samoggia.bo.it/default.aspx?Cod_Oggetto=10054523&KeyPub=1005234_3110053080

* **Comuni del Nuovo Circondario Imolese:** il Difensore civico, Dr. Pier Paolo Lorenzetti, riceve l'ultimo lunedì del mese 14-17 c/o Nuovo Circondario Imolese e l'ultimo giovedì c/o Comune di Castel San Pietro Terme, ore 14/17

* **Unione dei Comuni Valle del Samoggia:** il Difensore civico, Avv. Gianluca Matteuzzi, riceve su appuntamento come da calendario

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Anzola, Argelato, Baricella, Calderara di Reno, Camugnano, Castel D'Aiano, Castel Di Casio, Castelmaggiore, Castello d'Argile, Castiglione dei Pepoli, Crevalcore, Gaggio Montano, Galliera, Granarolo, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monterenzio, Monzuno, Pieve di Cento, Porretta Terme, Sala Bolognese, San Giorgio in Piano, San Giovanni in Persiceto, San Pietro in Casale, Sant'Agata, Sasso Marconi, Vergato.

Provincia di Ferrara

L'Amministrazione Provinciale di Ferrara è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Argenta	art. 70	*Dr. Luigi Trentini (scadenza mandato primavera-estate 2011)*	primo e terzo giovedì del mese	http://www.comune.argenta.fe.it/comune/ufficio_serv.aspx?IDMenu=0&IDServ=229
Berra	art. 45	*Dr. Idris Ricci (scadenza mandato 31/12/2011)*	*	
Copparo	artt. 24,25,26	*Dr. Idris Ricci*	*	http://www.copparo.net/comune/dif_civ.htm
Formignana	art. 17	*Dr. Idris Ricci*	*	http://www.comune.formignana.fe.it/index.php?section=55
Jolanda di Savoia	art. 19	*Dr. Idris Ricci*	*	
Portomaggiore	art. 35	*Dr. Luigi Trentini*	primo e terzo sabato del mese	http://www.portoinrete.com/il_cittadino/difensore_old.php
Ro	art. 20	*Dr. Idris Ricci*	*	
Tresigallo	art. 31	*Dr. Idris Ricci*	*	

*** Unione dei Comuni Terre e Fiumi:** Il Difensore civico, Dr. Idris Ricci, dell' Unione Terre e Fiumi riceve il lunedì, mercoledì e venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00 ed il mercoledì pomeriggio solo su appuntamento dalle 15.00 alle 17,30 a Copparo

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti: Bondeno, Cento, Ferrara, Goro, Lagosanto, Masi Torello, Massa Fiscaglia, Migliarino, Migliaro, Mirabello, Ostellato, Poggio Renatico, Sant'Agostino, Vigarano Mainarda, Voghiera.

Provincia di Forlì-Cesena

L'Amministrazione Provinciale di Forlì-Cesena è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Bertinoro	artt. 29 e 30	*Dr. Bruno Battistini*	*	http://www.comune.bertinoro.fo.it/cittadini/default.asp?zona1=Difensore%20Civico
Castrocaro Terme e Terra del sole	artt. 42 e 43	*Dr. Bruno Battistini*	*	http://www.comune.castrocaroterme eterradelsole.fc.it/cittadino/difensore-civico.php
Cesena	artt. 21 e 22	*Dr. Paride Bertozzi (resta in carica fino alla nomina del nuovo difensore; scaduto nel 2009)*	Lunedì e mercoledì dalle 10.30 alle 12.00, martedì dalle 16.00 alle 18.00	http://www.comune.cesena.fc.it/Organiistituzionali/difensore_civico.asp
Forlì	art. 65	*Dr. Bruno Battistini (scadenza mandato agosto 2013)*	*	http://www.comune.forli.fc.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=71379&idCat=71379&ID=71379&TipoElemento=area
Forlimpopoli	artt. 41 e 42	*Dr. Bruno Battistini*	*	

* **Difensore civico Comuni di Bertinoro, Forlì, Forlimpopoli, Castrocaro Terme – Terra del sole (Associazione della Pianura Forlivese):** Dr. Bruno Battistini, riceve presso Municipio di Bertinoro, ogni primo giovedì del mese, dalle ore 9,30 alle 12,30; presso Municipio di Forlì il lunedì dalle ore 9,30 alle 12,30 e il martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30; presso il Municipio di Forlimpopoli, ogni secondo giovedì del mese dalle ore 9,30 alle 12,30; presso Municipio di Castrocaro Terme, ogni terzo mercoledì del mese dalle ore 9,30 alle 12,30.

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Bagno di Romagna, Borghi, Cesenatico, Civitella di Romagna, Galeata, Gambettola, Gatteo, Longiano, Meldola, Mercato Saraceno, Modigliana, Montiano, Portico e San Benedetto, Predappio, Premilcuore, Rocca San Casciano, Roncofreddo, San Mauro Pascoli, Santa Sofia, Sarsina, Savignano sul Rubicone, Sogliano sul Rubicone, Tredozio, Verghereto.

Provincia di Modena

PROVINCIA	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Modena	art. 24	*Dr. Giuseppe Ferorelli (scadenza mandato 31/12/2010)*	Martedi e giovedi dalle 10 alle 12	http://www.provincia.modena.it/page.asp?IDCategoria=27&IDSezione=3639&id=69077
COMUNI	**PREVISIONE STATUTARIA**	**NOME DIFENSORE**	**RICEVIMENTO**	**SITO**
Camposanto	artt. 35 e segg.	*Avv. Patrizia Roli*	**	
Castelfranco Emilia	artt. 18 e 19	*Dr. Angelo Romeo (scadenza mandato 23/01/2012)*	sabato mattina	http://www.comune.castelfranco-emilia.mo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&idCat=16752&ID=16752
Cavezzo	artt. 46 e segg.	*Avv. Patrizia Roli*	**	http://www.comune.cavezzo.mo.it/doc.asp?id_doc=522&id_tipocond=4
Concordia sulla Secchia	artt. 82 e segg.	*Avv. Patrizia Roli*	**	http://www.comune.concordia.mo.it/ufficio.asp?id_ufficio=94&tipo=servizi

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Fanano	artt. 45 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Finale Emilia	artt. 53 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	tutti i lunedì del mese	http://www.comunefinale.net/Servizi%20comunali/Responsabili/
Fiorano Modenese	art. 14	*Avv. Lara Mammi (scadenza mandato giugno 2014)*	giovedì pomeriggio ore 15.30/17.30	http://www.fiorano.it/istituti%20di%20partecipazione/Difensore%20Civico/default.shtm
Fiumalbo	art. 49 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	http://www.comune.fiumalbo.mo.it/Amministrazione/difensore_civico.asp
Frassinoro	art. 32	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	Martedì e giovedì mattina	
Lama Mocogno	artt. 89 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Medolla	art. 14	*Avv. Patrizia Roli*	**	
Mirandola	artt. 18 e segg.	*Avv. Patrizia Roli*	**	http://www.comune.mirandola.mo.it/comune/difensore-civico
Modena	artt. 14 e 15	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	mercoledì e venerdì mattina martedì pomeriggio	http://www.comune.modena.it/home2008/banchedati.php?cat=comune&query=/h3/h3/aurpmo/d?NRECORD=MO50-AAAABQQX

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Montecreto	art. 33	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Montefiorino	art. 64	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	Martedì e giovedì mattina	http://www.comune.montefiorino.mo.it/data/docs/DIFENSORE_CIVICO_-_orari_-_recapito.pdf
Montese	art. 40	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Novi di Modena	artt. 14 e 15	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	riceve presso Provincia Modena	
Pavullo	artt. 55 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	http://www.comune.pavullo-nel-frignano.mo.it/comune/difensore_civico/difensore_civico_1.aspx
Pievepelago	No	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Polinago	artt. 53 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Riolunato	art. 54	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
San Possidonio	art. 17	*Avv. Patrizia Roli*	**	
San Prospero	artt. 48 e 48 bis	*Avv. Patrizia Roli*	**	

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Sassuolo	artt. 11 e 12	*Avv. Elisabetta Gatti (scadenza mandato fine 2013)*	su appuntamento	http://www.comune.sassuolo.mo.it/
Serramazzoni	artt. 16 e segg.	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	
Sestola	No	*Dr. Giuseppe Ferorelli*	*	

* **Comunità montana del Frignano:** Il Difensore civico, Dr. Giuseppe Ferorelli, riceve il secondo e quarto lunedì del mese dalle 10 alle 13 presso la sede della Comunità a Pavullo

** **Unione Comuni Area Nord:** Il Difensore civico, Avv. Patrizia Roli, riceve il secondo martedì di ogni mese dalle 09:15 – 10:15 San Prospero dalle 10: 45 – 11:45 Concordia sulla Secchia dalle 12:00 – 13:00 San Possidonio dalle 14:00 – 15:00 Mirandola dalle 15:15 – 16:15 Medolla 17:30 – dalle 18:30 Cavezzo; terzo mercoledì di ogni mese 9:30 – 10:30 Camposanto; quarto mercoledì di ogni mese 15:30 – 17:30 Unione

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Bastiglia, Bomporto, Formigine, Maranello, Montefiorino, Nonantola, Palagano, Prignano sulla Secchia, San Cesario sul Panaro., Ravarino

Provincia di Parma

L'Amministrazione Provinciale di Parma è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Berceto		*Avv. Cinzia Bonelli (scadenza mandato settembre 2012)*	primo e terzo sabato del mese	
Fidenza	artt. 33,34,35	*Dr.ssa Cinzia Cavalli*	primo e terzo sabato del mese; secondo e quarto venerdì del mese	
Fontanellato	Art.32	*Dr.ssa Emilia Capelli (scadenza mandato primavera 2011)*	tutti i mercoledì	
Noceto	artt. 82	*Dr.ssa Margherita Pettenati (scadenza mandato giugno 2014)*	giovedì mattina	
Parma		*Dr. Pier Luigi Bellaveglia (scadenza mandato novembre 2011)*	per appuntamento	
Salsomaggiore Terme	.	*Dr.ssa Cinzia Cavalli (scadenza mandato 31/08/2011)*	primo e terzo martedì del mese pomeriggio	

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Bardi, Bedonia, Bore, Borgonovo Val Tidaro, Busseto, Calestano, Collecchio, Colorno, Compiano, Corniglio, Felino, Fontevivo, Fornovo di Taro, Langhirano, Medesano, Mezzani, Monchio delle Corti, Montechiarugolo, Neviano degli Arduini, Pellegrino Parmense, Roccabianca, Sala Baganza, San Secondo Parmense, Sissa, Solignano, Sorbolo, Tornolo, Torrile, Traversetolo, Varano dè Melegari.

Provincia di Piacenza

L'Amministrazione Provinciale di Piacenza è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Borgonovo Val Tidone	artt. 43 e segg.	*Avv. Giovanna Brunetti (scadenza mandato Luglio 2011)*	Riceve su appuntamento	http://www.comune.borgonovo.pc.it/pagina.asp?IDpag=129&idbox=20&idvocebox=173
Castel San Giovanni	artt. 33 e segg.	*Avv. Giovanna Brunetti*	ogni giovedì mattina	http://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/pagina.asp?IDpag=100&idbox=7&idvocebox=137
Fiorenzuola d'Arda	artt. 24 e segg.	*Avv. Monica Capurri (scadenza mandato 30/05/2011)*	giovedì pomeriggio	http://www.comune.fiorenzuola.pc.it/municipio/difensore.html
Piacenza	artt. 66 e 67	*Avv. Alessandro Stampais (scadenza mandato giugno 2012)*	tutte mattine e due pomeriggi	http://www.comune.piacenza.it/difensore_civico/index.asp
Rottofreno	artt. 55 e segg.	*Avv. Giovanna Brunetti*	Riceve a Castel San Giovanni ogni giovedì mattina	
Sarmato	artt. 43 e segg.	*Avv. Giovanna Brunetti*	ultimo sabato del mese	http://www.comune.sarmato.pc.it/
Ziano Piacentino	no	*Avv. Giovanna Brunetti*	tutti i martedì	http://www.comune.ziano.pc.it/cgi-bin/CSA/tw1/I/it/Comune/Ufficio.Difensore%20civico

*** Convenzione per la gestione associata dei Comuni:**
il Difensore civico, Avv. Giovanna Brunetti , riceve su appuntamento a Borgonovo Val tidone, ogni giovedì mattina a Castel San Giovanni – anche per Rottofreno, ultimo sabato del mese a Sarmato, tutti martedì a Ziano Piacentino

Comuni che prevedono il Difensore Civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Agazzano, Alseno, Besenzone, Bettola, Bobbio, Calendasco, Carpaneto Piacentino, Castelvetro Piacentino, Cerignale, Coli, Corte Brugnatella, Cortemaggiore, Farini, Gazzola, Gossolengo, Gragnano Trebbiense, Gropparello, Lugagnano Val D'Arda, Monticelli d'Ongina, Morfasso, Nibbiano, Ottone, Pecorara, Piozzano, Podenzano, Ponte dell'Olio, Pontenure, Rivergaro, San Giorgio Piacentino, Travo, Vigolzone, Villanova sull'Arda

Provincia di Ravenna

PROVINCIA	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Ravenna	artt. 53	*Avv. Daniele Lugli*	primo e terzo venerdì del mese	http://www.provincia.ra.it/Ufficio-relazioni-con-il-pubblico/Difensore-Civico

Il Comune di Ravenna ha previsto il Difensore civico in Statuto

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara di Romagna, Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Cervia, Conselice, Cotignola, Faenza, Fusignano, Lugo, Massa Lombarda, Riolo Terme, Russi, Sant'Agata sul Santerno, Solarolo

Provincia di Reggio Emilia

L'Amministrazione Provinciale di Reggio Emilia è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Baiso	artt. 69,70 e 71	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Boretto	artt. 35 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi*	secondo e quarto giovedì del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria
Brescello	artt. 40 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi*	primo e terzo giovedì del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria
Busana	art. 44	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Canossa	art. 66 e segg.	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	http://www.comune.canossa.re.it/Sezione.jsp?titolo=Difensore+Civico&idSezione=149
Carpineti	artt. 65 e segg.	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Casina	artt. 68	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	http://www.comune.casina.re.it/news.asp?nid=174

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Castelnuovo né Monti	artt. 91 e segg.	*Avv. Danilo Giovannelli (scadenza mandato 31/12/2010)*	*	
Collagna	artt. 69	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Correggio	artt. 51	*Dr. Nicola Marra*	riceve su appuntamento	http://www.comune.correggio.re.it/servizi/menu/dinamica.aspx?ID=1969
Gualtieri	artt. 63 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi*	primo e terzo sabato del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria
Guastalla	artt. 65 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi (scadenza mandato 2013)*	primo e terzo sabato del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria
Ligonchio	artt. 67	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Luzzara	artt. 67 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi*	secondo e quarto lunedì del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	NOME DIFENSORE	RICEVIMENTO	SITO
Novellara	artt. 48 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi*	secondo e quarto lunedì del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria
Poviglio	no	*Dr. Mario Burlazzi*	secondo e quarto sabato del mese	http://www.comune.poviglio.re.it/Sezione.jsp?idSezione=2498&idSezioneRif=1&lookfor=difensore%20civico
Quattro Castella	artt. 51 e segg.	*Dr. Ermes Ermenegildo Azzimondi (scadenza mandato giugno 2011)*	primo e terzo mercoledì del mese; secondo e quarto lunedì	http://www.comune.quattro-castella.re.it/affari_generali.htm
Ramiseto	no	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Reggiolo	artt. 55 e segg.	*Dr. Mario Burlazzi*	secondo e quarto venerdì del mese	http://www.bassareggiana.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17118&idCat=17157&ID=17157&TipoElemento=categoria
Toano	artt. 66 e segg.	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Vetto	artt. 62	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Viano	art. 56	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	
Villa Minozzo	art. 32	*Avv. Danilo Giovannelli*	*	

* **Comunità montana Appennino Reggiano:** il Difensore civico, Avv. Danilo Giovannelli, riceve tutti i mercoledì pomeriggio previo appuntamento presso la sede della Comunità

***Unione Bassa Reggiana:** il Difensore civico, Dr. Mario Burlazzi, riceve il 1° e il 3° sabato del mese, ore 11/13, presso il Comune di Guastalla

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Albinea, Bagnolo in Piano, Bibbiano, Cadelbosco di Sopra, Campagnola Emilia, Campegine, Gattatico, Montecchio Emilia, Reggio Emilia, Rio Saliceto, Rolo, San Martino in Rio, San Polo d'Enza, Sant'Ilario d'Enza, Vezzano sul Crostolo.

Provincia di Rimini

L'Amministrazione Provinciale di Rimini è attualmente sprovvista del Difensore civico

COMUNI	PREVISIONE STATUTARIA	*NOME DIFENSORE*	RICEVIMENTO	SITO
Riccione	artt. 54 e segg.	*Dr.ssa Carla Biso*	lunedì, mercoledì e venerdì mattina, giovedì su appuntamento	http://www.comune.riccione.rn.it/Riccione/Engine/RAServePG.php/P/25061RIC0307

Comuni che prevedono il Difensore civico nel loro Statuto ma ne sono sprovvisti:
Bellaria-Igea Marina, Cattolica, Coriano, Gemmano, Misano Adriatico, Mondaino, Monte Colombo, Montefiore Conca, Montescudo, Morciano di Romagna, Poggio Berni, Rimini, San Clemente, San Giovanni in Marignano, Sant'Arcangelo di Romagna, Torriana, Verrucchio.

Allegato 5
Determina sulle convenzioni tra Regione e Province per il Servizio di Difesa Civica

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Ufficio di Presidenza

PROPOSTA	67
PROTOCOLLO	31326
DELIBERA	138
LEGISLATURA	IX

Questo giorno di ***MARTEDÌ 26 OTTOBRE 2010*** si è riunito nella residenza di Viale Aldo Moro n. 50 l'Ufficio di Presidenza con la partecipazione dei Consiglieri:

MATTEO RICHETTI	Presidente
ENRICO AIMI	Vicepresidente
ROBERTO CORRADI	Consigliere-segretario
LUCA BARTOLINI	Questore
MARIO MAZZOTTI	Questore

Svolge le funzioni di segretario il Consigliere-segretario Roberto Corradi.

Oggetto: Rideterminazione dei criteri di compartecipazione alle spese da parte delle Province che attivano il Servizio di Difesa Civica in convenzione con l'Assemblea legislativa regionale dell'Emilia-Romagna (proposta n. 67)

L'UFFICIO DI PRESIDENZA

Considerato che la quasi totalità degli Enti Locali della Regione ha previsto, nello Statuto, di attivare il servizio di difesa civica a tutela dei cittadini;

Viste le funzioni amministrative conferite e/o attribuite alle Province, in applicazione dell'art. 118 Cost., dalle disposizioni contenute nel D.lgs 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento delle autonomie locali), della L.R. 21 aprile 1999, n. 3 e successive modificazioni;

Viste la L.R. 26 aprile 2001, n. 11 (Disciplina delle forme associative e altre disposizioni in materia di enti locali) e la L.R. 24 marzo 2004, n. 6 (Riforma del sistema amministrativo regionale e locale. Unione Europea e relazioni internazionali. Innovazione e semplificazione. Rapporti con l'Università);

Vista la Legge 23 dicembre 2009 n. 191 che inibisce ai Comuni la possibilità di rinominare il Difensore civico prevedendo, al contempo, che gli stessi possano convenzionarsi con le Province per il servizio di difesa civica;

Visto l'art. 12 della L.R. 16 dicembre 2003, n. 25, il quale prevede la possibilità per gli Enti Locali di presentare domanda di convenzione per l'attività di difesa civica all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa regionale;

Considerato che la convenzione è una modalità che consente di attivare un servizio, sia a costi più contenuti rispetto a quelli preventivabili per la costituzione in proprio da parte dell'Ente, sia in tempi più rapidi, avvalendosi di un'organizzazione già funzionante;

Considerato peraltro che l'attivazione di convenzioni comporta una valorizzazione della struttura organizzativa e delle funzioni del Difensore civico regionale, il quale, in applicazione del punto e), comma 1, art. 2, L.R. 16 dicembre 2003, n. 25, può esercitare le proprie funzioni anche nei confronti degli Enti Locali, su richiesta degli stessi e previa stipula di apposite convenzioni;

Ritenuto opportuno individuare, per la determinazione del contributo alle spese di funzionamento del servizio del Difensore civico regionale, i seguenti criteri:

- numero degli abitanti del territorio delle Province;
- incidenza dell'attività di difesa civica per l'Ente Territoriale e previsione delle giornate di ricevimento del pubblico da parte del collaboratore del Difensore civico regionale presso l'ente locale convenzionato;

Ritenuto opportuno prevedere che le convenzioni attivate dalle Province potranno essere anticipatamente disdettate con un preavviso di mesi tre qualora le Province decidessero di nominare un proprio Difensore civico e che, in tale caso, saranno dovuti contributi proporzionali al tempo per il quale l'Ente territoriale ha usufruito del servizio;

Ritenuto opportuno prevedere che i contributi per le spese di funzionamento indicati nelle convenzioni con le Province non subiranno mutamenti qualora le Province stesse decidessero di attivare proprie convenzioni con i Comuni;

Considerato di dettagliare come da tabella sottoesposta i criteri precedentemente individuati per il concorso delle Province alle spese di funzionamento:

Province	Con ricevimento del pubblico presso la sede del Difensore civico regionale	Con ricevimento del pubblico presso le sedi delle Province	
< 500.000 ab.	Euro 7.500	2 volte al mese	Euro 15.000
		4 volte al mese	Euro 22.500
> 500.000 ab.	Euro 10.000	2 volte al mese	Euro 20.000
		4 volte al mese	Euro 30.000

Stabilito che:

- la frequenza delle giornate di ricevimento del pubblico presso l'Ente territoriale che presenti richiesta di convenzione dovrà

essere concordata con il Difensore civico regionale e sarà espressamente indicata nella convenzione medesima; in ogni caso, ogni giornata di ricevimento non avrà durata inferiore alle quattro;

- il Difensore civico, qualora ne ravvisi la necessità, potrà comunque implementare le ore e le giornate di ricevimento e/o disporre che un funzionario del suo ufficio si rechi presso la Provincia per la trattazione diretta di casi o per ispezioni a luoghi o cose;

- il Difensore civico predisporrà appositi momenti formativi sulla difesa civica per il personale dell'URP della Provincia; la convenzione può inoltre prevedere l'individuazione, fra personale della Provincia, di un funzionario appositamente formato in materia difesa civica;

- l'Ufficio di Presidenza, con propria delibera, provvederà all'aggiornamento biennale del valore dei contributi;

- la convenzione con il Comune di Budrio resta in essere fino alla scadenza naturale del 31/12/2010;

- la convenzione individuerà la modalità con la quale gli stessi contributi saranno introitati;

- per le convenzioni in essere, gli aggiornamenti contributivi decorreranno dal momento del rinnovo della convenzione;

Dato atto che la presente sostituisce la precedente deliberazione in materia n. 128/2007.

Visti:

- il parere favorevole del Direttore Generale dell'Assemblea legislativa per la regolarità amministrativa;
- il parere favorevole espresso dalla Responsabile del Servizio Gestione e Sviluppo, dott.ssa Gloria Guicciardi, in merito alla regolarità contabile del presente atto;

A voti unanimi

DELIBERA

a) di adottare i criteri esplicitati in premessa per l'attivazione delle convenzioni con le Province che ne facciano richiesta ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 25/2003;
b) di approvare le somme sopra rappresentate per la determinazione del contributo alle spese di funzionamento del Servizio del Difensore civico da parte delle Province che si convenzionano ai sensi della citata legge regionale.

Il Consigliere segretario
Roberto Corradi

Il Presidente
Matteo Richetti

Allegato 6
I Quaderni del Difensore civico

Nel corso del 2010 sono stati pubblicati 6 quaderni:

1. *La prevenzione del maltrattamento all'infanzia,* atti di un convegno nazionale promosso dal Cismai sulla prevenzione del maltrattamento e abuso all'infanzia, con il patrocinio della Regione Emilia-Romagna e del Difensore civico regionale. Gli atti sono stati distribuiti in parte a Roma agli "Stati generali del maltrattamento all'infanzia" organizzati dal Cismai e in parte nei successivi eventi formativi sui minori promossi da questo ufficio;
2. *Il Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2009*, che riporta in formato pubblicazione la relazione dell'attività dell'ufficio pubblicata sul BUR e inviata alle istituzioni. La relazione è stata altresì distribuita negli incontri pubblici promossi o partecipati dal Difensore civico oltre che inviata.
3. *Il Codice contro le discriminazioni*: curato da un collaboratore dell'ufficio, rappresenta la prima raccolta normativa in Italia che comprende tutte le normative, specifiche e aspecifiche, in materia di tutela contro le discriminazioni, a livello internazionale, europea, nazionale e regionale (per l'Emilia Romagna). Il Codice è stato presentato presso la Biblioteca dell'Assemblea Legislativa e diffuso ad enti e servizi che a livello regionale, ma anche nazionale o locale, lavorano con cittadini a particolare rischio di discriminazione. Ulteriori presentazioni del Codice sono avvenute a Grosseto, a Ferrara e a Reggio Emilia.
4. *25 anni di difesa civica in Emilia Romagna*, inerente gli atti del convegno sul Difensore civico svolto a Bologna, presso la Sala Polivalente della Regione, il 25 novembre 2009. È stato inviato ai partecipanti al seminario, ad altri uffici regionali, e agli interessati che lo hanno richiesto.
5. *I Garanti e l'esecuzione della pena: quali prospettive?*, atti del convegno omonimo promosso a Bologna, nel marzo 2009, dal Difensore civico in collaborazione con il Garante delle persone private della libertà personale del Comune di Bologna e con il coordinamento nazionale dei garanti. Gli atti sono stati distribuiti a tutti i relatori del convegno e, tramite la Garante del Comune di Bologna, ad un vasto pubblico di operatori e volontari. Inoltre sono

stati diffusi ai cittadini interessati nel corso della iniziativa "La cella in piazza", a Bologna nell'ottobre 2010.

6. *Giovani irregolari tra marginalità e devianza*, il rapporto della ricerca omonima promossa dal Difensore civico in collaborazione con il Tribunale e la Procura per i Minorenni di Bologna e affidata a Zancan Formazione. Il rapporto è stato presentato una prima volta in Regione l'8 ottobre 2010 con un seminario che ha visto un'ampissima partecipazione di operatori e avvocati. Trattandosi della prima ricerca italiana sui procedimenti giudiziari amministrativi verso adolescenti a rischio, la distribuzione ha avuto carattere nazionale raggiungendo tutti i Tribunali per i Minorenni e le sezioni dell'Associazione Italiana Magistrati per i Minorenni e la Famiglia (AIMMF).

Allegato 7
Formazione contro le discriminazioni

RETE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI
RegioneEmiliaRomagna

Regione Emilia-Romagna
Il Difensore Civico

MODULO FORMATIVO PER OPERATORI/TRICI DEI NODI DELLE RETI TERRITORIALI

Incontro introduttivo
Venerdì 29/01 ore 21, Galleria del Carbone
via del Carbone 18/A (di fronte al Cinema Apollo)
Presentazione del libro *Viandanti*
con don Domenico Bedin e con alcuni protagonisti

Introduzione alla discriminazione Centro culturale del Grattacielo ore 21	**Docenti**	**Data**
La Rete regionale contro le discriminazioni e la situazione dei migranti in provincia di Ferrara	**Cristiano Guagliata**, Provincia di Ferrara **Daniele Lugli**, Difensore civico regionale **Franco Mosca**, Osservatorio sull'Immigrazione, Provincia di Ferrara	05/02
Identità e differenza. Stereotipo, pregiudizio, discriminazione	**Laura Lepore**, antropologa, U.O. Area Alunni Stranieri Comune di Ferrara	12/02
Le dinamiche della discriminazione	**Don Domenico Bedin**, Ass. Viale K	19/02

Strumenti operativi di supporto e tutela Centro culturale del Grattacielo, ore 21	**Docenti**	**Data**
Convivenze difficili e dinamiche di conflitto	**Elena Buccoliero**, Uff. Difensore civico regionale, e **Elisabetta Pavani**, Centro Donne Giustizia	26/02
La rete sociale di riferimento	**Andrea Benini**, coop. Camelot	05/03
La legislazione	**Massimo Cipolla**, Uff. Difensore civico regionale	12/03

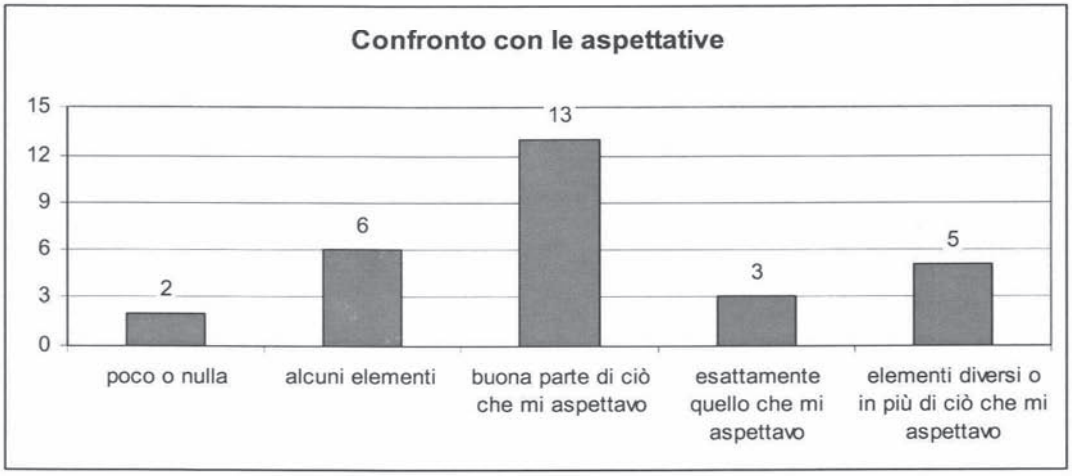
A tu per tu con la discriminazione Centro culturale del Grattacielo, ore 21	**Docenti**	**Data**
L'ascolto attivo	**Elena Buccoliero**	19/03
L'ascolto delle vittime di discriminazione	**M. Grazia Lonzi**, psicologa, progetto "Oltre la strada" Centro Donne Giustizia	26/03
Comunicazione e conflitto	**Daniele Lugli** e **Elena Buccoliero**	02/04

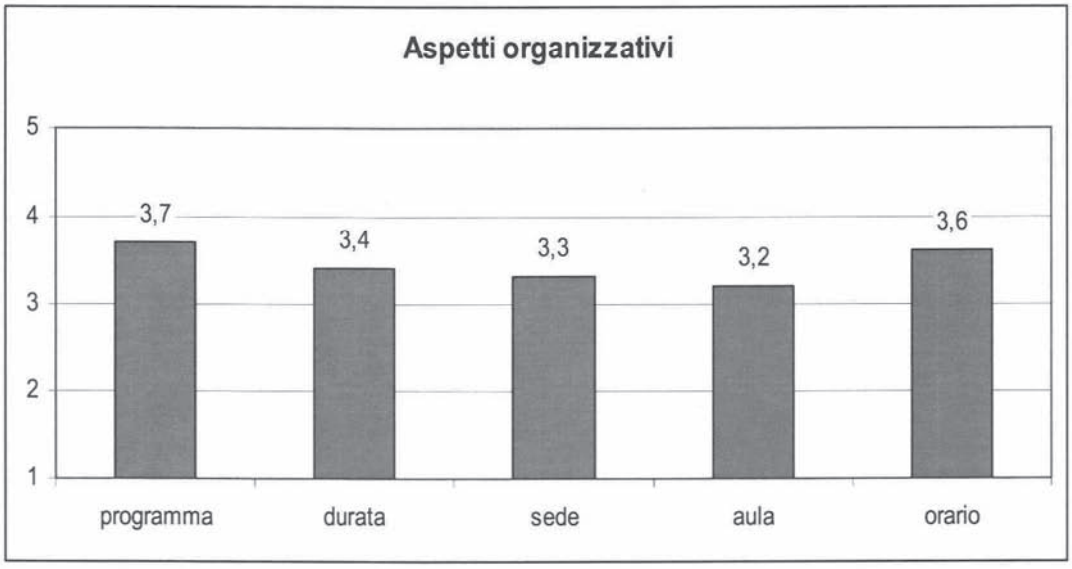
RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO CONTRO LE DISCRIMINAZIONI

Scuola della nonviolenza *anno scolastico 2009/10*

Il questionario di valutazione del corso è stato compilato al principio dell'ultimo incontro, venerdì 2 aprile 2010, da circa un terzo degli iscritti. Il giudizio complessivo sull'esperienza è molto positivo. Il corso è ritenuto utile soprattutto per ragioni personali e, secondariamente, come supporto al proprio impegno come volontario.

Il corso ha soddisfatto o superato le aspettative di 21 partecipanti ma ci sono 2 persone che non sono per niente soddisfatte e 6 che hanno ritrovato solo alcuni elementi di ciò che si aspettavano.
Gli aspetti organizzativi, pur soddisfacenti (tutti i punteggi sono superiori a 3, intermedio tra il minimo di 1 e il massimo di 5), sono il punto debole del corso. La sede e l'aula non sono parsi abbastanza confortevoli.



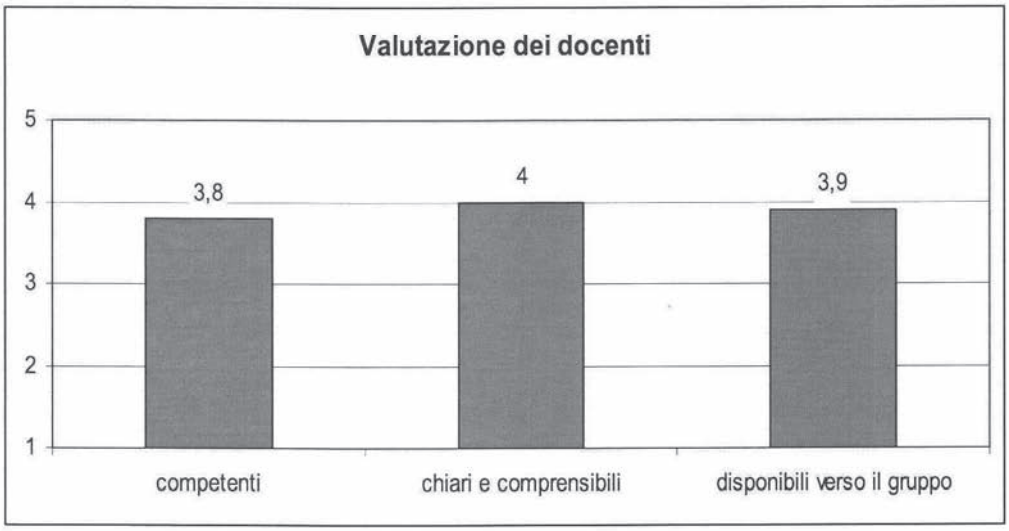


I suggerimenti per migliorare l'organizzazione invitano a:

- anticipare gli orari per favorire la concentrazione – 2 scelte
- osservare la puntualità – 2 scelte
- utilizzare il microfono
- cambiare sede
- inviare in anticipo i file .pdf o .ppt che il relatore userà nella serata
- approfondire maggiormente i temi e supportarli con slide o dispense o materiali informatici
- curare di più la presentazione del tema, l'aula, i materiali

C'è anche qualche suggerimento per i conduttori:
- dedicare più tempo al dialogo per lo scambio di idee e il confronto, favorire la conoscenza reciproca tra i partecipanti – 2 scelte
- chiamare come relatori persone straniere che hanno sofferto situazioni di razzismo o di discriminazione
- rispettare il programma del corso e non lasciarsi sviare da chi fa domande fuori tema – 2 scelte

In generale, comunque, i docenti sono stati chiari e comprensibili, disponibili a rispondere alle domande del gruppo, competenti. I punteggi raccolti in questa sezione del questionario sono sicuramente i più alti. La media riassume i punteggi di 2 persone poco soddisfatte dalla conduzione, 9 che lo sono abbastanza e tutti gli altri che sono molto o moltissimo contenti delle persone chiamate a condurre gli incontri.



È stato apprezzato soprattutto...
- Il nome del corso
- La suddivisione in moduli indipendenti
- La mail con la presentazione della serata
- i temi scelti per il corso – 3 scelte
- l'ascolto di esperienze dirette di accoglienza e convivenza e lotta alla discriminazione
- competenza e disponibilità dei docenti, apertura al dialogo con il gruppo – 5 scelte
- quando i docenti parlano forte e chiaro e stanno in piedi!
- La partecipazione attiva del gruppo – 4 scelte

- la partecipazione al corso di cittadini stranieri
- Gruppo molto eterogeneo ma attento e partecipe
- La possibilità del confronto
- Il lavoro quotidiano di tante associazioni e incontri come questo che forse non riusciranno ad aprire gli occhi al razzista convinto, ma nei limiti delle proprie forze cercano di contribuire alla diffusione delle idee di rispetto e di tolleranza ce sono fondamentali per una qualunque società civile
- Citazioni di singoli incontri o relatori: Massimo Cipolla, Maria Grazia Lonzi (2 scelte), Andrea Benini (2), Cristiano Guagliata (2), don Domenico Bedin, Laura Lepore (3), la proiezione del film "La giusta distanza".
- Gli incontri dove si è parlato della posizione della donna
- La nonviolenza femminile

Non è piaciuto invece...
- la mancanza di puntualità
- L'aula fredda
- il poco tempo dedicato alla comunicazione fra i corsisti – 2 scelte
- qualche ripetizione
- il fatto che i docenti sono stati sempre seduti
- l'incapacità di alcuni docenti di schivare o tacitare domande dispersive e non pertinenti – 2 scelte
- troppo spesso si è registrata una chiara declinazione politica!
- L'incontro sul progetto a favore delle donne coinvolte nella prostituzione

I corsisti rispondono positivamente alla prospettiva di ulteriori incontri. La collocazione nel tempo è incerta: 14 persone vorrebbero proseguire nei mesi tra aprile e giugno, altri 14 preferirebbero slittare all'autunno; 1 specifica che "per me è uguale" e 1 persona non risponde.
Nel caso che i prossimi appuntamenti venissero programmati a Portomaggiore o a Copparo per favorire la partecipazione di chi è di fuori Ferrara, 23 persone affermano che verrebbero ugualmente, 6 persone lo escludono e 1 non risponde.

La scelta tra una lista aperta di temi indica di sviluppare:

Temi	N° scelte
La gestione dei conflitti... applicata alle situazioni che viviamo	**22**
La discriminazione aldilà dell'appartenenza culturale: per genere, orientamento sessuale, età, capacità fisiche...	**20**
Possibilità di ascolto individuale o di piccolo gruppo su situazioni difficili	**17**
Le principali norme sulla presenza e il soggiorno di cittadini non italiani in Italia	**16**
Conoscere esperienze positive di convivenza nella diversità	**15**
Il pacchetto sicurezza	**15**
Come funziona l'ordinamento giuridico italiano: che cos'è una legge, un decreto, come si legge, chi la stabilisce... eccetera.	**12**
Laboratori creativi es. teatro, narrazione, giornalismo...	8
A chi ci si può rivolgere per...: gli istituti di garanzia, gli avvocati	7
L'iscrizione dei cittadini non italiani al servizio sanitario	6
A chi ci si può rivolgere per...: presentazione dei principali servizi	4
Come rendere più visibile l'aiuto per le persone vittime di discriminazione	1
L'aiuto nel conflitto psicologico dei giovani	1
Diritti e doveri dei cittadini che vivono in Italia	1
Le barriere alla comunicazione interculturale	1
Mi piacerebbe sentire le testimonianze delle vittime di discriminazione	1

Allegato 8
Difesa civica e servizi pubblici

Particolarmente intensa è stata la collaborazione con l'Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani. Le richieste di tutela dei cittadini pervenute nel corso dell'anno su queste materie sono state integralmente condivise con l'Autorità e, per quello che riguarda l'acqua, con le Autorità di Ambito Ottimale (ATO).
L'avvio di tale collaborazione ha permesso di intervenire in maniera più incisiva per la tutela dei diritti degli utenti ed ha permesso alle Autorità di garanzia coinvolte di avere una dimensione più ampia dei reclami presentati dagli utenti e dei fenomeni presenti sul territorio regionale.
I temi trattati congiuntamente hanno avuto ad oggetto disattivazione delle forniture di acqua per morosità o addirittura per mancato pagamento di fatture relative ad altri servizi, rottura dei contatori a causa del gelo, criteri da utilizzare per la fatturazione dei consumi a seguito della rottura del contatore, oneri per lo spostamento del contatore.
È emersa l'utilità di sforzi congiunti per garantire agli utenti un trattamento uniforme diffondendo pratiche quali l'accantonamento di un "fondo fughe" da utilizzare in caso di perdite. Si sono evidenziate situazioni di difficile intervento sia da parte dell'ATO che dall'Autorità, ed anche mia, quali le controversie, di carattere privato, con le società di lettura. Il tema è oggetto di approfondimento affinché quello che è stato pensato come uno strumento utile per gli utenti non si risolva in minore tutela.
Analoghe considerazioni valgono per il distacco della fornitura di acqua da parte dell'amministratore condominiale, determinato dal mancato pagamento delle spese condominiali riguardanti altri servizi (pulizia scale, riscaldamento...), posto che la natura di soggetto privato esclude o quanto meno riduce la forza di persuasione delle Autorità citate.
Nel corso dell'anno è stato registrato un significativo aumento delle procedure di disattivazione della fornitura di acqua per morosità. Tutti i casi sono stati segnalati ai servizi sociali del Comune per consentire gli interventi più opportuni.
Sempre nell'ambito della collaborazione con l'Autorità segnalo il mio intervento al convegno su "Class Action Vs Utilities: strumento di pressione o occasione di evoluzione?" alla 10^ Mostra Internazionale delle tecnologie per il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile tenutasi a Ferrara nonché, su analogo tema riferito questa volta ai rifiuti,

l'intervento al convegno "Protestiamo insieme: la gestione dei reclami ed i rapporti con gli utenti", a Rimini nel corso della manifestazione "Ecomondo, 14° Fiera Internazionale del Recupero di Materia ed Energia e dello Sviluppo Sostenibile".

Nel corso dell'anno anche a noi sono state presentate richieste riguardanti l'esecuzione della sentenza della Corte Costituzionale n. 238/2009 relativa al **rimborso dell'IVA sulla TIA**. Abbiamo fornito le indicazioni possibili giacché Comuni o gestori del servizio non trattengono l'IVA ma si limitano a versarla allo Stato. Sulla questione è successivamente intervenuto il D.L. 31 maggio 2010, n. 78 e la Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 3 del 11 Novembre 2010 indirizzata ai Comuni ed alla Associazione Nazionale Comuni Italiani.

Si è mantenuta e approfondita la collaborazione l'Assessorato regionale e il relativo servizio competente per il **trasporto pubblico**. Nella nota difficile condizione del trasporto pubblico, in via di aggravamento come ogni utente ben sa, si è registrato un miglioramento nei tempi di risposta, e dunque di conclusione dei procedimenti seguiti dall'ufficio, relativi a ritardi, qualità del servizio e sanzioni.
Ho evidenziato carenze riscontrate nella collaborazione tra Ferrovie dello Stato e Ferrovie dell'Emilia Romagna e, su questioni di carattere generale, sono stato interessato dal CRUFER (Comitato regionale degli utenti delle ferrovie Emilia Romagna). Si tratta di un organismo che con assiduità e competenza esprime le esigenze degli utenti, in particolare pendolari, e dei vari comitati sorti spontaneamente.
I reclami riguardano modifiche dell'orario, aumento delle tariffe, adeguamento della carta dei servizi e controlleria su alcune relazioni servite da FER. Il Servizio Ferrovie ha accolto l'invito ed ha richiamato gli uffici FER all'adempimento degli obblighi di servizio che comprendono, oltre allo svolgimento del servizio di controlleria, anche l'utilizzo da parte del personale addetto del badge di riconoscimento.
Si è tenuto un apposito incontro presieduto dall'Assessore ai trasporti della Regione con Comuni, Province, Aziende di trasporto, Trenitalia, sindacati e CRUFER, al quale ho partecipato. Il confronto si presenta complesso anche per le accentuate ristrettezze di bilancio. È comunque emerso l'impegno della Regione Emilia-Romagna nell'assicurare standard accettabili tenendo conto della consistente riduzione di trasferimenti da parte dello Stato.

I procedimenti aventi ad oggetto la **fornitura di energia elettrica e gas** hanno visto il coinvolgimento dello "Sportello per il consumatore" istituito presso l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas. L'esperienza è

risultata positiva con una riduzione dei tempi di gestione delle pratiche. In questi casi il ruolo del Difensore civico è quello di indirizzare ed assistere il cittadino nella presentazione appropriata dei reclami presso l'Autorità competente.

Anche il settore dei servizi pubblici ha evidenziato un incremento percentuale di interventi rispetto all'anno 2009, pari al 41%. È anche questo un segno di quanto incida nella vita delle famiglie l'attuale crisi economica.
Sono stati segnalati diversi casi di contratti di energia elettrica con cambio del gestore denunciati come fraudolenti. A prescindere dagli aspetti penali della vicenda, anche per nostro intervento la società interessata ha fatto sapere di aver avviato un'indagine interna per eliminare vicende lesive della propria immagine.

Allegato 9
Difensori Civici, Garanti dei Minori e dei Detenuti nelle regioni italiane e nelle province autonome

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difenso-re Civico
ABRUZZO	**GIULIANO GROSSI** Via Bazzano, 2 67100 L'AQUILA Tel. 0862.644802 Numero verde 800238180 Fax 0862.23194		È ferma in Commissione una proposta di legge istitutiva che prevede l'attribuzione delle funzioni al Difensore civico	
BASILICATA	**CATELLO APREA** P.zza Vittorio E. II, 14 85100 POTENZA Tel. 0971.274564 Fax 0971.330960	È in discussione l'abrogazione della legge regionale istitutiva; l'eventuale attribuzione delle funzioni al Difensore civico è *bloccata*		
CALABRIA	La nomina è all'ordine del giorno del Consiglio regionale	La nomina è all'ordine del giorno del Consiglio regionale		

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difenso-re Civico
CAMPANIA	È stato pubblicato il bando per la nuova nomina nel mese di agosto 2010	È stato pubblicato il bando per la nuova nomina nel mese di agosto 2010	È stato pubblicato il bando per la nuova nomina nel mese di agosto 2010	
EMILIA-ROMAGNA	**DANIELE LUGLI** Viale Aldo Moro, 44 40127 BOLOGNA Tel. 051.5276382 Numero verde 800515505 Fax 051.5276383	Previsto in Statuto regionale, art. 71, e l.r. 9/2005, mai nominato.	Previsto con l.r. 3/2008 art. 10, mai nominato.	
FRIULI VENEZIA GIULIA		Con l.r. 7.2010 le funzioni del Garante attribuite al Presidente del Consiglio passeranno alla Giunta dall'1.1.2011		
LAZIO	**FELICE MARIA FILOCAMO** Via Giorgione, 18 00147 ROMA Tel. 06.65932014 Numero verde 800866155 Fax 06.65932015	**FRANCESCO ALVARO** Via Giorgione, 18 00147 ROMA Tel. 06.65937311-4 Fax 06.65937325	**ANGIOLO MARRONI** Via Pio Emanuelli, 1 00143 ROMA Tel. 06.51531120 Fax 06.5041634	

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difenso-re Civico
LIGURIA	**ANNA MARIA FAGANELLI** Via Delle Brigate Partigiane, 2 16121 GENOVA Tel. 010.565.384 Fax 010.540.877			
LOMBARDIA	**DONATO GIORDANO** Via Lazzaroni ,3 20124 MILANO Tel. 02.67482465-2467 Fax 02.67482487	Risulta in fase di elaborazione una proposta di legge inerente le funzioni del Garante	La l.r. 8.2005 ne ha attribuito le funzioni al Difensore civico	Garante del contribue nte, ai sensi della l.r. 10.2003
MARCHE	**ITALO TANONI** Via Oberdan, 3 60122 ANCONA Tel 071.2298483 Fax 071.2298264			
MOLISE	**PIETRO DE ANGELIS** Via IV Novembre 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.604671	**NUNZIA LATTANZIO** Via Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.314683 -314681 Fax 0874.477972		

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difenso-re Civico
MOLISE	**PIETRO DE ANGELIS** Via IV Novembre 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.604671	**NUNZIA LATTANZIO** Via Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO Tel. 0874.314683 -314681 Fax 0874.477972		
PIEMONTE	**ANTONIO CAPUTO** Via Francesco Dellala, 8 10121 TORINO Tel. 011.5757387 Fax 011.5757386	È stato pubblicato il bando per la nomina	È stato pubblicato il bando per la nomina	
PUGLIA				
SARDEGNA	La nomina è all'ordine del giorno del Consiglio regionale			

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difenso-re Civico
SICILIA		Sono in Commissione per la trattazione congiunta progetti di legge sul Garante dei minori e dei disabili. Esiste un progetto non all'ordine del giorno di attribuzione di queste funzioni al Dif. Civico	**SALVO FLERES** Via Generale Magliocco, 46 90141 PALERMO Tel. 091.7075420-57 Fax 091.7075487	
TOSCANA	**LUCIA FRANCHINI** Via De' Pucci, 4 50122 FIRENZE Tel. 055.2387800 Fax 055210230			
UMBRIA	Non sono prevedibili i tempi per addivenire alla nomina	Non sono prevedibili i tempi per addivenire alla nomina	Non sono prevedibili i tempi per addivenire alla nomina	
VALLE D'AOSTA	**Flavio CURTO** Rue Festaz, 52 11100 AOSTA Tel. 0165.238868 Fax 0165.32690			

REGIONE	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difenso-re Civico
VENETO	Sono in corso procedure per la nuova nomina	Presentati due progetti di legge, al momento solo illustrati in Commissione, finalizzati a creare un'unica figura di garanzia a cui verrebbero attribuite le funzioni di Difensore civico, Garante dei minori e Garante dei detenuti. Il Tutore dei Minori passerebbe quindi dalla Giunta al Consiglio. Attualmente non sono state avviate procedure per la nomina.	Sono stati presentati due progetti di legge, al momento solo illustrati in Commissione, finalizzati a creare un'unica figura di garanzia a cui verrebbero attribuite le funzioni di Difensore civico, Garante dei minori e Garante dei detenuti.	

PROVINCE AUTONOME	Difensore civico	Garante dei minori	Garante dei detenuti	Altre funzioni Difensore Civico
BOLZANO	**BURGI VOLGGER** Via Cavour, 23 39100 BOLZANO Tel. 0471.301155 Fax 0471.981229	**SIMON TSCHAGER** Via Cavour, 23 39100 BOLZANO Tel. 0471.946363		
TRENTO	**RAFFAELLO SAMPAOLESI** Galleria Garbari, 9 TRENTO Tel. 0461.213201 Fax 0461.213206 (fax)	Sono all'esame della prima Commissione e probabilmente approvati nei primi mesi dell'anno diversi disegni di legge, alcuni dei quali finalizzati a ridisegnare l'istituto del Difensore civico, già assegnatario anche delle funzioni di garante dei minori, che verranno estese in una generale nuova disciplina della materia	Esiste un disegno di legge istitutivo della figura del Garante, oltre a due ulteriori disegni di legge che prevedono l'attribuzione delle relative funzioni al Difensore civico	

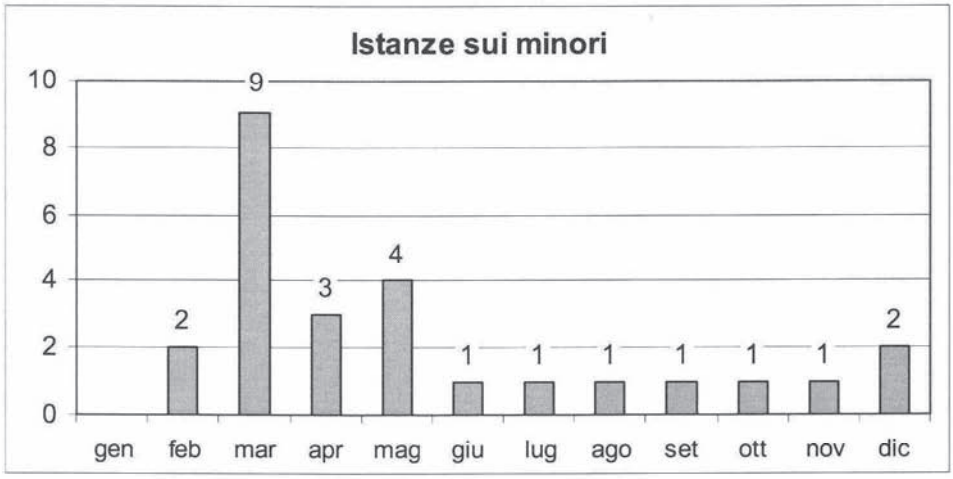
Allegato 10
I fascicoli aperti a tutela dei cittadini minori di età

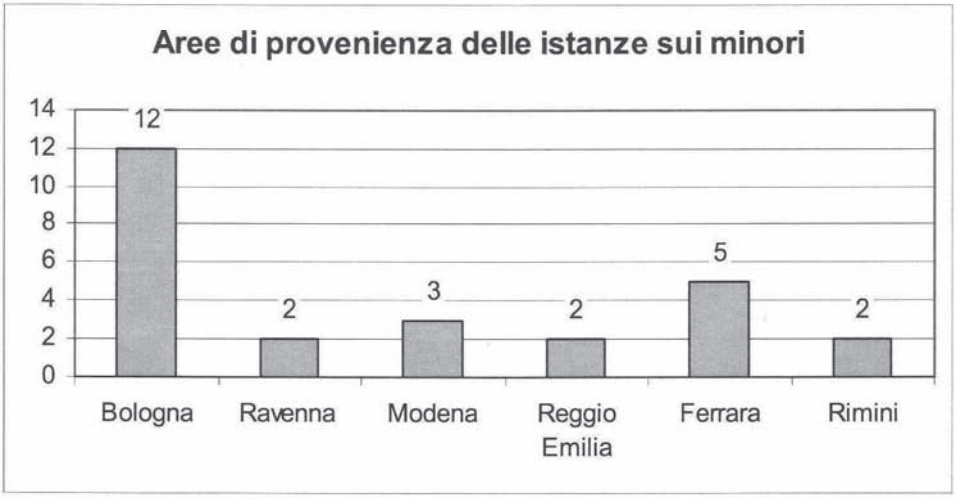
Nel corso del 2010 si è consolidata la collaborazione diretta con il Servizio Politiche familiari, infanzia e adolescenza, importante punto di riferimento per la trattazione dei fascicoli relativi ad azioni a tutela dei minori di età.

Le istanze presentate nel 2010 sono state 26 e hanno riguardato in 7 casi minori stranieri, in 17 minori italiani e in 2 casi minori di cui non era indicata la nazionalità. A queste devono aggiungersi 8 istanze avviate nel 2009 ma completate nel 2010, e circa una dozzina di contatti telefonici o consulenze che non hanno richiesto l'apertura di fascicoli.

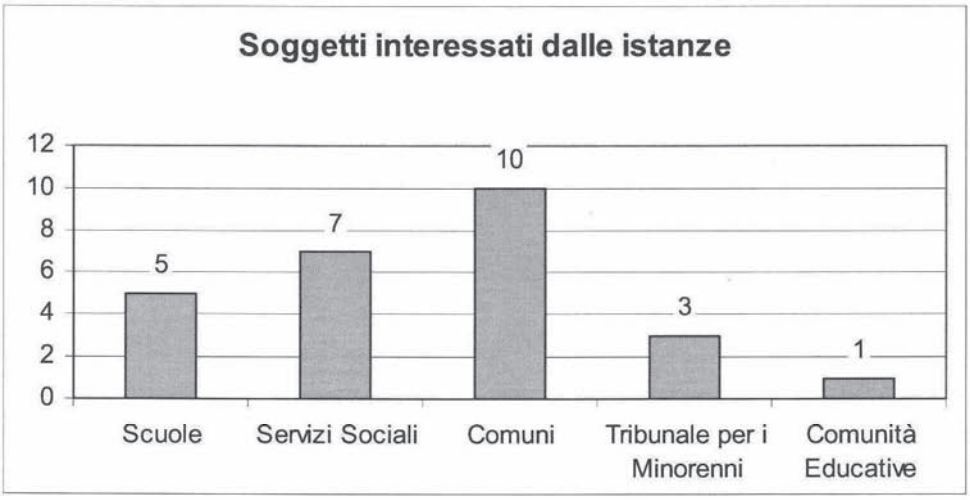
Il numero delle nuove istanze è complessivamente inferiore rispetto al 2009 (58), ma non se si escludono le istanze della Procura presso il Tribunale per i Minorenni. Infatti, nel 2009 sono pervenute 47 segnalazioni dalla Procura, principale fonte di iniziativa, forse per una particolare rilevazione di irregolarità e inefficienze nell'operato dei servizi sociali, e 11 dai cittadini. Quest'anno le istanze promosse dalla Procura sono state 7 mentre, tra fascicoli e consulenze telefoniche, si sono rivolti all'ufficio circa una quarantina di cittadini.

Il maggior afflusso è stato registrato nei primi mesi dell'anno e in particolare a marzo, le province più interessate sono Bologna e Ferrara.

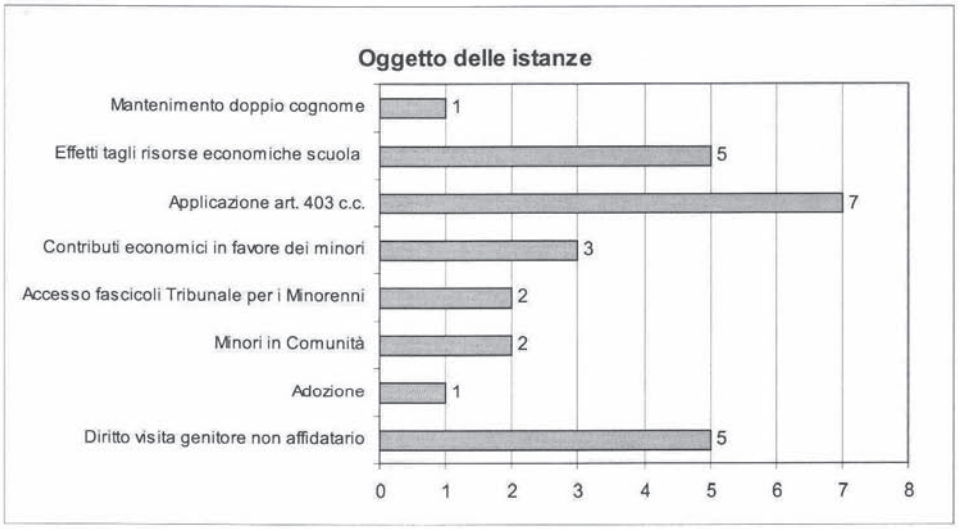




Le istanze hanno principalmente interessato i Comuni e i Servizi Sociali e in misura crescente le scuole, mentre hanno coinvolto in misura più ridotta il Tribunale per i Minorenni e le comunità educative.



L'oggetto dei fascicoli ha riguardato sia l'applicazione di procedure, quali quella da adottare nei casi di allontanamenti di minori ex art. 403 C.C., sia la riduzione di risorse per la scuola o per le famiglie sia, infine, temi con evidenti riflessi in ambito relazionale quali il rapporto del minore con il genitore non affidatario, il mantenimento del doppio cognome o la conoscenza di informazioni presenti nei fascicoli del Tribunale per i Minorenni.



Le segnalazioni della Procura presso il Tribunale per i Minorenni

Tutti i fascicoli aperti nel corso dell'anno 2010 su iniziativa del Procuratore hanno interessato l'applicazione del documento concordato da una rappresentanza dei Servizi territoriali e comunali della regione con l'Autorità giudiziaria minorile in materia di interventi in favore dei minori stranieri non accompagnati.

Il Procuratore ha infatti ritenuto opportuno interessare il mio ufficio in casi di inadeguata e/o non tempestiva applicazione. Le istanze presentate hanno riguardato tre Comuni (Modena e Bologna rispettivamente per tre istanze e Reggio Emilia per una). In tutti i casi, la collaborazione dei Comuni è stata sollecita ed esaustiva: le richieste sono sempre state riscontrate con dettagliate relazioni nelle quali si raccontava la concreta vicenda e i provvedimenti adottati, segnalando come talvolta la scarsità di risorse e strutture abbia impedito il rispetto di tempistiche molto ridotte. I tre Comuni hanno inoltre dettagliatamente riferito circa l'impegno per garantire il rispetto degli accordi assunti e le iniziative a tal fine intraprese.

Le istanze dei cittadini

Nel corso dell'anno l'ufficio ha dato consulenza a familiari su procedure e su iniziative di tutela da intraprendere, oltre che sui ruoli di coloro che a diverso titolo si occupano della protezione dei minori (Tribunale per i Minorenni, Tribunale ordinario, Procura presso il tribunale per i Minorenni, Servizi Sociali). Ancora, si sono registrate quattro richieste di consulenza da parte di genitori i cui figli erano oggetto di prevaricazioni ripetute da parte dei compagni di scuola. Il colloquio è servito a chiarire

meglio le dinamiche in atto e a mettere a fuoco una possibile linea di condotta della famiglia a tutela del minore, mantenendo per quanto possibile la collaborazione con la scuola e con gli altri genitori. Questi incontri hanno messo in luce la scarsità di riferimenti istituzionali sul territorio regionale per una presa in carico competente di queste situazioni.
In tutti i casi fin qui citati, circa una dozzina, non si è provveduto all'apertura di un fascicolo.
In situazioni più complesse che hanno comportato un'attività di ricerca si è provveduto all'apertura dei fascicoli. È il caso di una istanza relativa a quale procedura intraprendere per l'adozione di un minore da parte di cittadini italiani di fatto residenti all'estero, ovvero per genitori conviventi i quali chiedevano se il susseguente matrimonio avrebbe comportato per i figli la perdita del doppio cognome.
Tre fascicoli sono stati aperti su segnalazione di avvocati che stigmatizzavano la condotta dei Servizi Sociali, altri due su istanza del personale di comunità educative; in particolare in uno di questi casi la responsabile della comunità ha riferito la preoccupazione per la mancanza di progettualità e sostegno in favore di una ragazza appena maggiorenne.

Con riferimento ai fascicoli aperti su segnalazione di familiari, in due casi ho richiesto la collaborazione del Tribunale per i Minorenni di Bologna. Cito al proposito il caso di un cittadino che desiderava ricostruire la sua storia personale e comprendere, ormai adulto, le ragioni che hanno portato al suo allontanamento dal nucleo familiare all'età di quattordici anni. Dopo diversi suoi tentativi di accesso al fascicolo presso il Tribunale per i Minorenni, con il nostro aiuto ha potuto scoprire che presso il Tribunale parrebbe non essere stato aperto alcun fascicolo a suo nome; il cittadino sta dunque seguendo un'altra strada attraverso il dialogo con la comunità che lo ha ospitato.
Nella maggior parte dei casi gli Enti interessati sono stati ancora una volta i Servizi Sociali, per lo più accusati di comportamenti non corretti finalizzati ad ostacolare il diritto di visita del genitore affidatario. Devo dire che - sempre senza entrare nel merito delle vicende, in quanto oggetto di procedimenti pendenti avanti al Tribunale per i Minorenni - ho cercato di interessarmi presso i singoli uffici per verificare che il caso fosse adeguatamente seguito. Ho così potuto riscontrare la corretta applicazione delle procedure da parte degli operatori i quali si sono mostrati molto disponibili e collaborativi. Ho risposto alle istanze pervenute invitando il genitore a collaborare coi Servizi, nella convinzione che gli stessi agiscano nell'interesse del minore.

In due casi, poi, il contatto con i Servizi è in realtà avvenuto per la mancata erogazione di un contributo economico in favore di genitori affidatari. Il tema, di particolare complessità, ha sollevato riflessioni oggetto di un incontro con la Responsabile del Servizio infanzia. Seppur diverse, le due istanze hanno messo in luce evidenti criticità. Il diniego era infatti talvolta causato da una parziale o non corretta conoscenza della normativa nazionale o regionale. Un problema specifico è emerso per casi in cui l'affidamento era disposto da un Tribunale di altra regione in favore di affidatari residenti in Emilia-Romagna. Si tratta del tema del domicilio di soccorso che, a causa dell'autonomia nella normativa regionale e di prassi talvolta diversificate, rischia di tradursi in una compressione dei diritti. Il caso concreto ha mostrato come spesso l'impegno e la disponibilità delle famiglie affidatarie non trovi il doveroso e importante sostegno economico da parte dello Stato. Devo segnalare tuttavia la comprensione mostrata dal Comune di Reggio Calabria che, pur avendo riscontrato la violazione di sue prassi e ulteriori irregolarità, si è comunque reso disponibile a versare una somma forfettaria in favore della famiglia che per anni non ha percepito alcuna somma quale contributo in favore di due minori a lei affidati.

Anche gli istituti scolastici sono stati nostri interlocutori con riferimento a cinque istanze, quattro delle quali pervenute nel periodo estivo. In tutti questi casi le richieste sono state trattate con non poche difficoltà sul piano umano, poiché i cittadini si sono rivolti all'ufficio molto adirati e frustrati per non essere stati coinvolti in scelte importanti, percepite quindi come imposte dall'alto, senza possibilità di confronto e discussione. Le richieste hanno riguardato fatti derivanti dai tagli alle risorse economiche della scuola, quali il mancato accoglimento della richiesta di iscrizione ovvero la soppressione di classi con conseguente accorpamento e sovraffollamento delle rimanenti, ovvero interruzioni della continuità didattica e disagi relazionali.
In questi casi il mio intervento non ha potuto essere particolarmente incisivo, un po' perché sono stato interpellato a decisioni già adottate e un po' perché la normativa vigente e la scarsità di risorse hanno come noto costretto gli istituti a scelte impopolari. Talvolta gli istituti hanno cercato, per quanto possibile, di trovare una soluzione alternativa che potesse, seppur parzialmente, incontrare il favore dei genitori. Per la complessità e specificità della materia ho interessato delle istanze la competente Direzione regionale che ha collaborato con il mio ufficio fornendo un valido e competente supporto soprattutto sotto il profilo normativo.

Allegato 11
Giovani irregolari tra marginalità e devianza

Focus dell'indagine affidata a Zancan Formazione e condotta in collaborazione con il Tribunale e la Procura per i Minorenni sono stati i percorsi degli adolescenti segnalati per "irregolarità della condotta" al Tribunale per i Minorenni dell'Emilia Romagna nel triennio 2006-08. In tutto quasi 300 adolescenti le cui storie sono state ricostruite attraverso l'analisi minuziosa della documentazione presente presso il Tribunale.
Questa fase quantitativa è stata integrata con la conduzione di focus group che hanno coinvolto operatori dei servizi sociali e sanitari, comunità educative, forze dell'ordine, Province e giustizia minorile, nel primo commento ai dati più salienti.
Il rapporto di ricerca è stato pubblicato nella collana dei Quaderni del Difensore civico e presentato ad un pubblico di oltre 200 operatori dei servizi e della giustizia minorile nel seminario dell'8 ottobre 2010, costruito intorno a due contenuti essenziali: da un lato il tentativo di fare il punto sulla prevenzione secondaria contro il disagio e la devianza giovanile, dall'altro le potenzialità attualmente rilevabili nei procedimenti amministrativi.

L'indagine ha riscosso un particolare interesse, dimostrato innanzitutto dalla pronta diffusione di tutte le 500 copie della ricerca e dalla necessità di una ristampa immediata. In seguito, su iniziativa del Comune di Sassuolo e della Provincia di Parma, si sono svolte nuove presentazioni della ricerca con un taglio più legato agli specifici territori:

- il Comune di Sassuolo ha programmato due incontri, uno per gli operatori, l'altro per insegnanti e educatori, tesi a sviluppare in particolar modo il tema dei procedimenti amministrativi per i giovani autori di violenza. L'iniziativa si inseriva nel Piano di Zona di quel Distretto socio-sanitario, che ha tra le priorità il contrasto del bullismo e della devianza giovanile e ha voluto questi incontri come passi intermedi alla costituzione di un tavolo di lavoro permanente tra servizi, scuola e forze dell'ordine;
- la Provincia di Parma ha organizzato un seminario di formazione congiunto per operatori dei servizi, delle forze dell'ordine e della scuola, con obiettivi sia di sensibilizzazione e approfondimento dei comportamenti a rischio in adolescenza, sia di rinforzo al protocollo firmato alcuni anni or sono sul tema della prevenzione del disagio giovanile.

Un estratto della ricerca, con particolare riguardo alla figura del padre nei percorsi amministrativi, è stato presentato al Convegno nazionale dell'AIMMF (Associazione Italiana Magistrati per i Minorenni e la Famiglia), "Di padre in figlio. La paternità tra regole e affetti", a Bologna nel novembre 2010.

La diffusione nazionale del volume tra gli operatori della giustizia minorile ha suscitato un ampio dibattito all'interno dell'AIMMF sull'attualità e validità dei procedimenti amministrativi, e sulla individuazione delle migliori procedure da assumere per un loro corretto utilizzo.

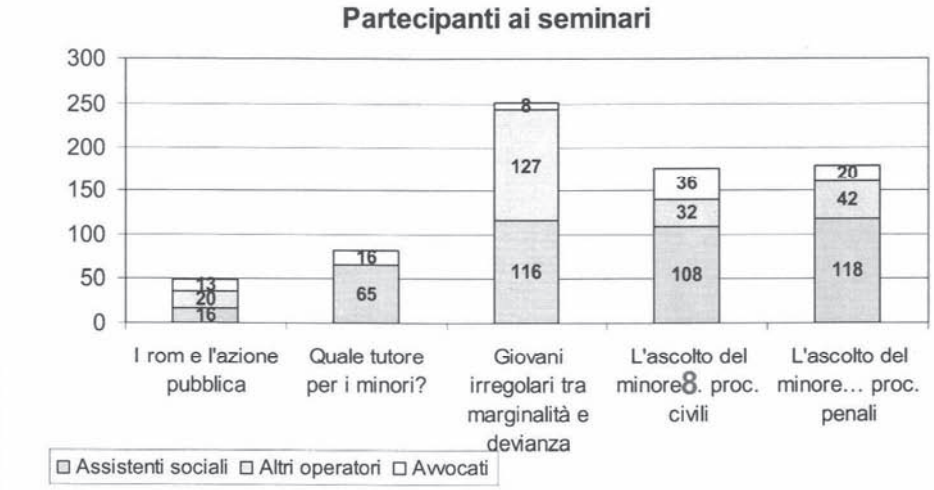
L'indagine, che già in questa prima fase ha visto la collaborazione del Servizio regionale Politiche per la Sicurezza per il completamento delle analisi statistiche, potrebbe avere un seguito nel 2011 con un follow up sull'efficacia dei provvedimenti amministrativi.

Allegato 12
Seminari di formazione congiunta per operatori dei servizi, avvocati, giudici

Sin dall'inizio della mia attività era stata colta chiaramente una diffidenza reciproca e difficoltà di dialogo tra professionalità diverse - quali quelle dei giudici, avvocati, assistenti sociali e più in generale operatori dei servizi – unite dal comune scopo di svolgere interventi a tutela dei minori di età.
Nell'ottica di favorire un dialogo è stato costituito e coordinato presso l'ufficio del Difensore civico un gruppo di lavoro composto da rappresentanti di: Camera Minorile, AIMMF (Associazione Italiana Magistrati per i Minorenni e la Famiglia), CISMAI (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e Abuso all'Infanzia), Servizio regionale Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza.
Il gruppo di lavoro, che si è incontrato ripetutamente nel corso del 2010, ha sviluppato progressivamente relazioni di condivisione e scambio reciproco anche attraverso il perseguimento di un obiettivo concreto, ovvero la progettazione di momenti formativi comuni alle diverse professionalità, organizzati particolarmente dall'ufficio del Difensore civico ma resi possibili anche grazie alla collaborazione con le associazioni, soprattutto in fase di divulgazione degli eventi.
Cinque i seminari programmati nel corso del 2010:

- I Rom e l'azione pubblica (marzo)
- Quale tutore per i minori (maggio)
- Giovani irregolari tra marginalità e devianza (ottobre)
- L'ascolto del minore nei procedimenti giudiziari civili (ottobre)
- L'ascolto del minore nei procedimenti giudiziari penali (novembre).

L'affluenza di operatori è stata molto soddisfacente. Si è passati dalle cinquanta presenze della primavera alle centinaia degli appuntamenti autunnali, con un incremento probabilmente legato sia alla progressiva costruzione di relazioni tra l'Ufficio e i diversi interlocutori, sia ai diversi contenuti trattati.



I seminari hanno coinvolto in modo diverso i territori. Il grafico a lato mostra quanti assistenti sociali, avvocati o operatori dei servizi hanno complessivamente seguito questi eventi. Il conteggio riguarda la somma delle presenze, non tiene conto del fatto che alcune persone sono venute a più di un seminario.

Bologna è, comprensibilmente, il territorio maggiormente coinvolto. Vale comunque la pena evidenziare le forti disparità: da un lato Forlì-Cesena, Ferrara, Modena e Parma, fortemente rappresentate, dall'altro Piacenza,

Reggio Emilia, Rimini e Ravenna con un numero tutto sommato ridotto di partecipanti.
Tutti i seminari sono stati registrati e diverranno materiale per i Quaderni del Difensore civico del 2011. Il legame con l'attività dell'ufficio, però, non è legato esclusivamente ad una funzione di stimolo e di documentazione: l'incontro sui minori rom è stato l'avvio di un interessamento più specifico che si è concretizzato con un progetto sperimentale con il Comune di Reggio Emilia, quello sui tutori ha aperto la strada alla partecipazione del Difensore civico a due progetti europei sulla formazione dei tutori volontari per i minori, mentre il seminario sui "giovani irregolari" ha portato in evidenza un tema, quello degli adolescenti a rischio, trattato nella ricerca omonima e successivamente ripreso nei territori. Analoghe prospettive potrebbero aprirsi a proposito di "ascolto dei minori nei procedimenti giudiziari".
Da evidenziare come i seminari siano stati occasione sia per valorizzare le associazioni del gruppo di lavoro (in momenti diversi tutte sono intervenute portando contenuti specifici all'interno del seminario), sia per intrecciare rapporti istituzionali di rilievo. Da notare in particolare la partecipazione del Presidente vicario della Corte d'Appello, del Sostituto Procuratore della Procura Generale presso la Corte d'Appello, Presidente del Tribunale per i Minorenni, capo della Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Giudice Tutelare presso il Tribunale di Bologna, Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto, il Presidente Opera Nomadi di Milano, giudici di numerosi Tribunali per i Minorenni italiani...
In un incontro di verifica e nuova progettazione con il gruppo di lavoro, unanime e nettamente positivo è stato il giudizio espresso sulle iniziative fin qui realizzate, mentre sono già allo studio nuovi seminari di formazione per il 2011, integrati da focus group o altre forme di confronto ancora allo studio.

Programmi dei seminari[1]

19 marzo 2010 dalle 15:00 alle 18:00
I Rom e l'azione pubblica

Introduce
Luca Degiorgis, segretario AIMMF Emilia-Romagna

Intervengono
Giorgio Bezzecchi, esperto di processi di mediazione culturale
Maurizio Pagani, presidente Opera Nomadi Milano

Conclude
Andrea Pinna, giurista per i minori, CISMAI Emilia-Romagna

14 maggio 2010 dalle 15:00 alle 18:00
Quale tutore per i minori?

Introduce
Maura Forni, Dirigente del Servizio regionale Politiche familiari, infanzia e adolescenza

Intervengono
Matilde Betti, Giudice tutelare di Bologna
Lucio Strumendo, Garante dei minori della Regione Veneto

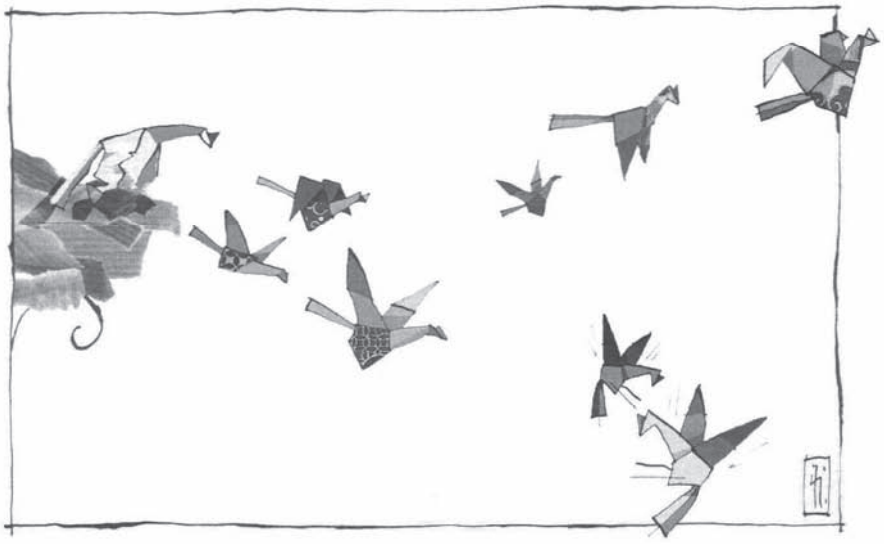
Conclude
Daniele Lugli, Difensore civico regionale

---

[1] Tutti i seminari si sono svolti presso la Sala Polivalente della Regione Emilia-Romagna, in Viale Aldo Moro 50, Bologna. Erano promossi congiuntamente da: Difensore civico regionale, CISMAI, AIMMF, Camera Minorile. Venivano riconosciuti crediti per assistenti sociali e avvocati.
Il seminario "Giovani irregolari tra marginalità e devianza" vedeva la collaborazione di Zancan Formazione, degli Assessorati regionali alle Politiche sociali e alle Politiche per la sicurezza, e del Tribunale e Procura per i Minorenni.

8 ottobre 2010 dalle 8,45 alle 17,30

Giovani irregolari tra marginalità e devianza



8,45 – Registrazione e accoglienza

9,15 – *Introduzione*

Le ragioni della ricerca
Daniele Lugli, Difensore civico Regione Emilia-Romagna

Perché rivisitare i procedimenti amministrativi
Maurizio Millo, Presidente del Tribunale per i Minorenni di Bologna

La ricerca: obiettivi, metodologia, risultati essenziali
Roberto Maurizio, psicopedagogista, Zancan Formazione

10,15 – *Gli adolescenti segnalati*

Elementi di vulnerabilità
Susanna Vezzadini, sociologa, giudice onorario Tribunale per i Minorenni di Bologna

I profili di rischio
Elena Buccoliero, sociologa, giudice onorario Tribunale per i Minorenni di Bologna
Daniele Stumpo, psicologo, giudice onorario Tribunale per i Minorenni di Bologna

11,00 - Tavola rotonda - *Quali progetti per una prevenzione mirata*

Coordina
Teresa Marzocchi, Assessore regionale Promozione delle politiche sociali e di integrazione per l'immigrazione, volontariato, associazionismo e terzo settore

Intervengono
Rossella Selmini, Servizio regionale politiche per la sicurezza e della polizia locale
Matteo Gaggi, Settore Servizi Sociali, Comune di Cesena
Alessandro Chiarelli, Ufficio Minori, Questura di Ferrara
Giancarlo Rigon, psichiatra e neuropsichiatra infantile, responsabile sezione psichiatria della Sinpia

13,00 – Buffet

14,30 – Ripresa dei lavori

I percorsi amministrativi in rapporto ai procedimenti civili e penali
Salvatore Busciolano, sociologo, giudice onorario Tribunale per i Minorenni di Bologna

15,00 - Tavola rotonda – *I procedimenti amministrativi oggi*

Coordina
Ugo Pastore, Procuratore Minorile di Bologna

Intervengono
Luigi Fadiga, docente di Diritto Minorile e della Famiglia, Università Lumsa di Roma
Luca Degiorgis, segretario regionale AIMMF Emilia Romagna, giudice onorario Tribunale per i Minorenni di Bologna
Joseph Moyersoen, segretario generale AIMMF, giudice onorario Tribunale per i Minorenni di Milano

17,00 – Conclusioni

Daniele Lugli, Difensore civico Regione Emilia-Romagna

L'ascolto del minore nei procedimenti giudiziari

Giovedì 28 Ottobre 2010 - ore 14,30-18,30

I procedimenti civili: il bambino conteso

Introduce
Daniele Lugli, Difensore civico Regione Emilia-Romagna

Presiede
Giuliano Lucentini, Presidente della Corte d'Appello di Bologna

Intervengono
Il quadro normativo – Pasquale Maiorano, Presidente del Tribunale di Ferrara
Il bambino, il conflitto, l'udienza – Gloria Soavi, psicoterapeuta, vice presidente nazionale Cismai
L'accompagnamento dei servizi – Virna De Luca, assistente sociale, Centro per il Bambino Maltrattato, Milano
L'accompagnamento legale – Maria Teresa Semeraro, avvocato, Camera Minorile di Bologna

Conclude
Luca Degiorgis, segretario regionale AIMMF Emilia Romagna

Venerdì 5 Novembre 2010 - ore 14,30-18,30

I procedimenti penali: il bambino vittima di violenza

Introduce
Teresa Marzocchi, Assessore regionale Promozione delle politiche sociali e di integrazione per l'immigrazione, volontariato, associazionismo e terzo settore

Presiede
Miranda Bambace, sostituto procuratore, Procura Generale presso la Corte d'Appello di Bologna

Intervengono
Il quadro normativo – Silvia Marzocchi, sostituto procuratore, Procura presso il Tribunale per i Minorenni di Bologna
Il bambino, il trauma, la testimonianza. Buone e cattive domande – Claudio Foti, psicoterapeuta, Centro Studi Hansel e Gretel
L'accompagnamento dei servizi – Fanny Marchese, assistente sociale, Centro TIAMA di Milano
L'accompagnamento legale – Laura De Rui, avvocato, Camera Minorile di Milano

Conclude
Daniele Lugli, Difensore civico Regione Emilia-Romagna

Allegato 13
La Rete siamo noi

Il progetto "La Rete siamo noi. Iniziative per un uso sicuro di Internet e del cellulare", promosso dal Difensore civico e dal CORECOM regionale, è stato lanciato con un bando regionale rivolto alle amministrazioni provinciali. Sei province hanno partecipato e quattro (contro le tre inizialmente previste) sono state selezionate: Bologna, Ferrara, Piacenza e Rimini.

Con l'adesione al progetto le Province si impegnavano a: somministrare un questionario regionale in un campione di 24 classi del biennio delle scuole secondarie di secondo grado, organizzare momenti locali di restituzione dei dati raccolti e proporre iniziative di sensibilizzazione o formazione per insegnanti e genitori.

L'indagine ha raggiunto oltre 1.900 studenti di I e II superiore evidenziando un uso estremamente diffuso di Internet e del cellulare da parte di tutti gli adolescenti e facendo emergere indicatori significativi relativi sia al cyber bullismo (quasi il 10% ha dichiarato di esserne stato vittima), sia al rischio di subire molestie in rete attraverso conversazioni con sconosciuti, navigando da soli nella propria stanza, nell'indifferenza degli adulti di riferimento. Il rapporto di ricerca verrà pubblicato nei primi mesi del 2011. Una collaborazione è stata concordata con il Servizio Politiche per la Sicurezza, per quanto riguarda un'analisi statistica specifica degli stili di utilizzo di Internet e cellulare.

Azioni di sensibilizzazione o di formazione su questi temi hanno trovato attuazione in tutti i territori coinvolti a partire dall'autunno 2010, con qualche ricaduta operativa nel gennaio 2011:

- la Provincia di *Bologna*, collaborando con l'Istituzione "G. Minguzzi", ha avviato un programma di iniziative intitolato "Il mio nome è Nick...name" costituito da: una sensibilizzazione per i docenti di nuova nomina, un corso di formazione per gli insegnanti più interessati (che è stato duplicato per il folto numero di aderenti), incontri per i genitori e presentazioni librarie;
- la Provincia di *Ferrara*, che già nell'anno scolastico 2009/10 aveva attivato un corso di formazione docenti su questi temi, lo ha completato nell'autunno 2010 e ha promosso delle serate di sensibilizzazione per i genitori a Ferrara e a Cento, coinvolgendo così circa 150 famiglie. Una restituzione dei dati agli studenti è prevista, a completamento delle attività, nel gennaio 2011;

- la Provincia di *Piacenza* ha organizzato nel settembre 2010 un incontro con scuole, Comuni e servizi del territorio nel quale sono stati presentati anche i dati provinciali della "Rete siamo noi". Successivamente si è svolto un incontro di formazione rivolto agli educatori e agli psicologi già attivi nelle scuole secondarie di secondo grado, affinché questi potessero svolgere incontri di sensibilizzazione con gli studenti. Un'ultima iniziativa, rivolta ai genitori, è programmata per gennaio 2011;
- la Provincia di *Rimini* ha avviato gli interventi con la restituzione dei dati di ricerca agli adolescenti intervistati e alle famiglie, per programmare poi, nel gennaio 2011, momenti specifici per gli insegnanti.

Il Difensore civico con i suoi collaboratori e il Corecom hanno contribuito direttamente alle azioni provinciali partecipando alle conferenze stampa organizzate a Ferrara e Bologna, e con molteplici interventi formativi per ragazzi, insegnanti, genitori e operatori in tutte le province coinvolte.

È stata stampata una "Guida per i Genitori" sui rischi connessi ad un cattivo uso di Internet e del cellulare, diffusa alle famiglie attraverso le Province coinvolte nel progetto oppure direttamente dal Difensore civico e dal Corecom nelle rispettive iniziative.

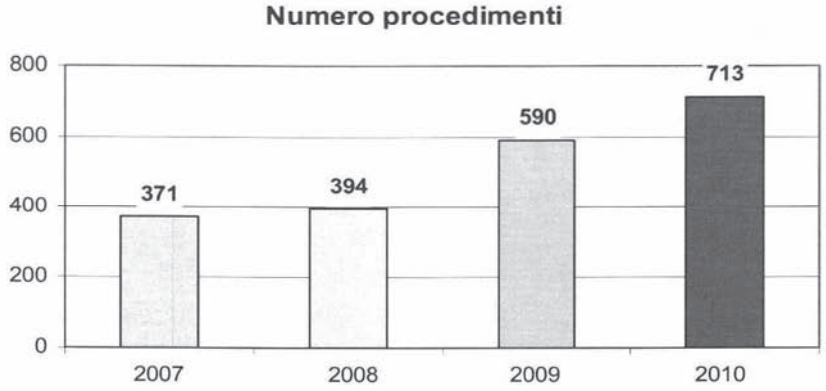
Un continuo aggiornamento degli interventi è presente sul sito del Difensore civico alla pagina http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/wcm/al/aal/orgind/difciv/index/minori/rete_noi.htm

Infine, un seminario regionale conclusivo, per presentare la ricerca regionale e gli esiti complessivi del progetto è programmato per i primi mesi del 2011.

Allegato 14
Le istanze

Procedimenti attivati nell'anno 2010.

I procedimenti di difesa civica avviati nell'anno 2010 sono stati **713**.

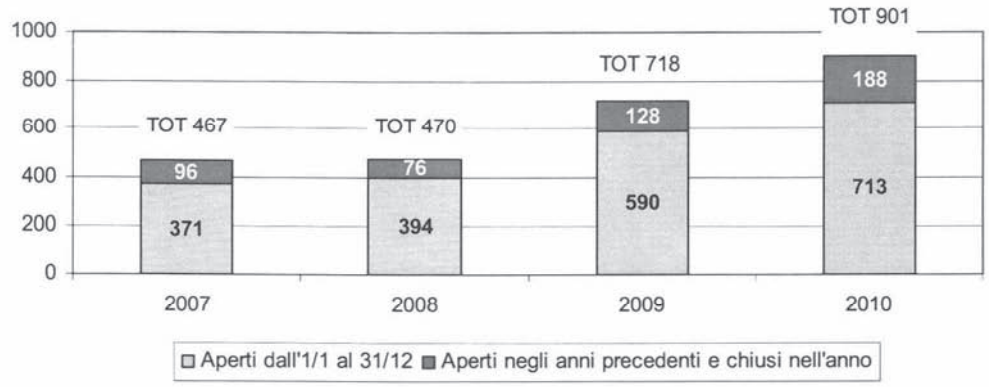


Nella tabella seguente i dati vengono riportati in percentuale; è stato preso come riferimento l'anno 2008, anno nel quale è stato eletto l'attuale Difensore civico.

Anno	Numero procedimenti	Numeri indice
2006	330	83,76
2007	371	94,16
2008	394	100,00
2009	590	149,75
2010	713	180,96

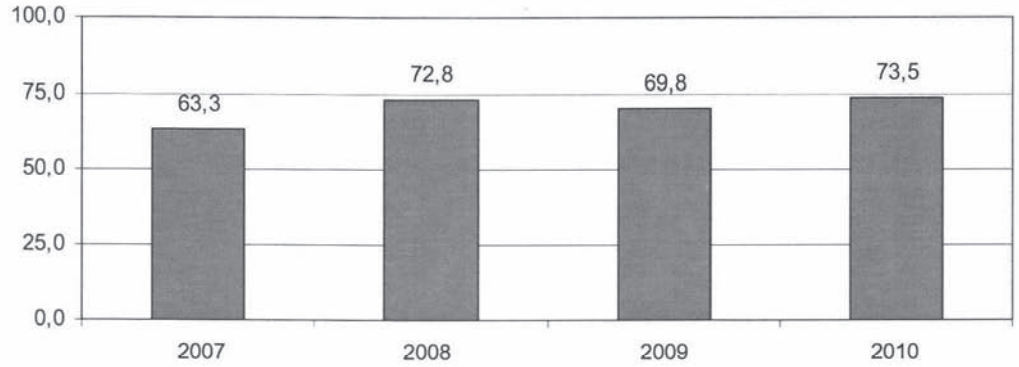
I dati evidenziano che il sostanziale incremento dei procedimenti di difesa civica iniziato negli scorsi anni è ancora in corso; ciò è dovuto alle numerose attività di comunicazione attivate dall'ufficio ed alla progressiva diminuzione del numero dei difensori civici comunali e provinciali; di conseguenza, l'ufficio si è fatto carico, anche quest'anno e in misura sempre maggiore, di una attività di supplenza nei confronti degli enti locali privi di difensore civico.

Istanze trattate negli ultimi quattro anni



Da segnalare, come evidenziato nel grafico che precede, che nell'anno 2010, oltre a trattare i nuovi procedimenti, l'ufficio ne ha portati a conclusione 188 aperti negli anni precedenti.
Il grafico che segue evidenzia invece come il 73,5% dei procedimenti attivati nel 2010 abbia trovato conclusione nello stesso anno; il dato è superiore a quello del 2009 (69,8%) e del 2008 (72,8%). È pertanto diminuito il tempo di trattazione dei procedimenti, anche grazie alla collaborazione degli enti che si sono dimostrati più celeri nelle risposte.

Fascicoli chiusi nello stesso anno in cui sono stati aperti



Modalità di accesso

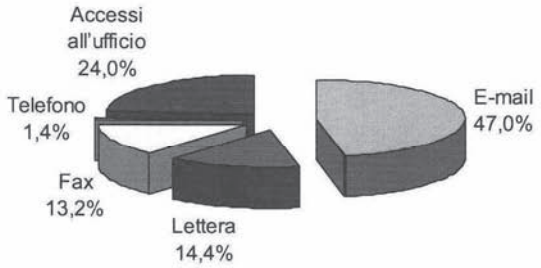
I cittadini possono rivolgersi al Difensore civico di persona, accedendo all'ufficio durante l'orario di ricevimento oppure tramite lettera, e-mail, fax e telefono.

Sedi	Orari di ricevimento
Sede istituzionale di Bologna viale Aldo Moro, 44	da lunedì al venerdì 9.30-12.30 lunedì e mercoledì anche 14.30-16.30
Provincia di Ravenna	1° e 3° venerdì del mese 10.00-14.00
Comune di Budrio	3° martedì del mese ore 9.00-13.00

Nel 2010, 171 cittadini hanno optato per la prima possibilità e sono stati ricevuti dai funzionari del servizio; 335 persone hanno invece utilizzato l'e-mail, 103 la posta ordinaria, 94 il fax e 10 il telefono.

Modalità di accesso	2010 v.a.	2010 %
E-mail	335	47,0
Lettera	103	14,4
Fax	94	13,2
Telefono	10	1,4
Accessi all'ufficio	171	24,0
Totale	**713**	**100,0**

Modalità di accesso 2010



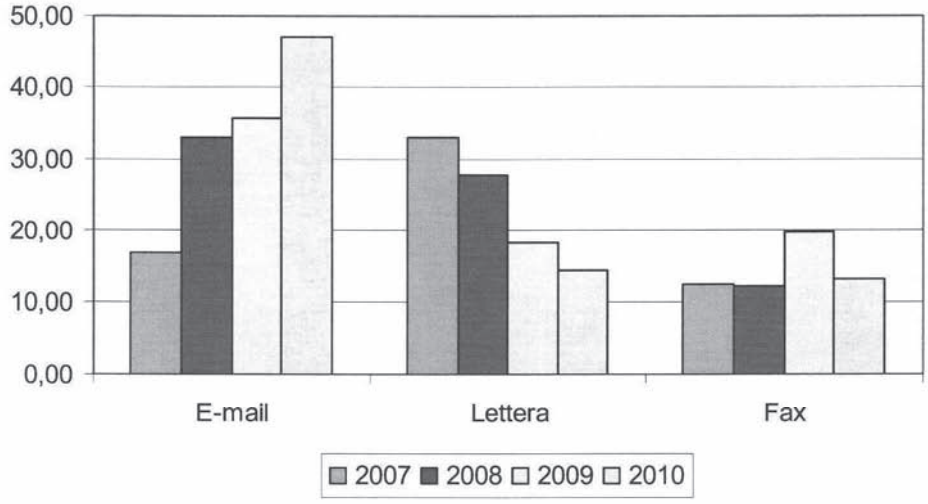
Come già evidenziato nella precedente relazione, il dato relativo alle telefonate si riferisce solo a quelle chiamate che hanno dato poi luogo

all'apertura di procedimenti di difesa civica; non tiene conto invece delle numerose telefonate, che si sostanziano in una mera richiesta di informazioni.

Va posto in evidenza come quasi la metà degli istanti utilizzi l'e-mail; si tratta quindi di cittadini che hanno una buona dimestichezza con l'uso di questi strumenti. Sul sito internet sono anche a disposizione modelli che aiutano nella presentazione delle istanze. È in previsione la possibilità di compilare e inviare i moduli direttamente via internet; d'altra parte occorre porsi il problema di come raggiungere quelle fasce di popolazione che non navigano in rete.

Modalità di contatto	2007	2008	2009	2010
E-mail	16,71	32,99	35,59	46,98
Lettera	32,88	27,92	18,31	14,45
Fax	12,40	12,18	19,66	13,18
Telefono	1,62	1,02	1,69	1,40
Accessi all'ufficio	36,39	25,89	24,75	23,98
Totale	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**

Principali cambiamenti nelle modalità di accesso



Tipologia di utenti

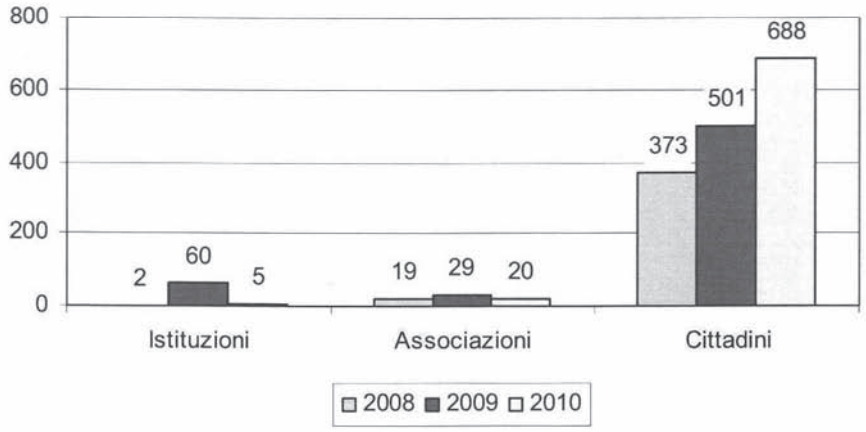
Non sono solo i singoli cittadini a rivolgersi al Difensore civico; nel corso del 2010, come illustrano le tabelle seguenti, lo hanno fatto anche associazioni, enti ed istituzioni.

Istanze ricevute da	2010 v.a.	2010 %
Istituzioni	5	0,7
Associazioni	20	2,8
Cittadini	688	96,5
Totale	**713**	**100,0**

Il dato è pressoché invariato nei tre anni. Emerge soltanto un incremento nelle istanze presentate dalle istituzioni nel 2009, che non si è ripetuto nel 2010, e fa riferimento ad un insieme di interventi richiesti in quell'anno da parte del Procuratore presso il Tribunale per i Minorenni di Bologna.

Istanze ricevute da	2008	2009	2010
Istituzioni	2	60	5
Associazioni	19	29	20
Cittadini	373	501	688
Totale	**394**	**590**	**713**

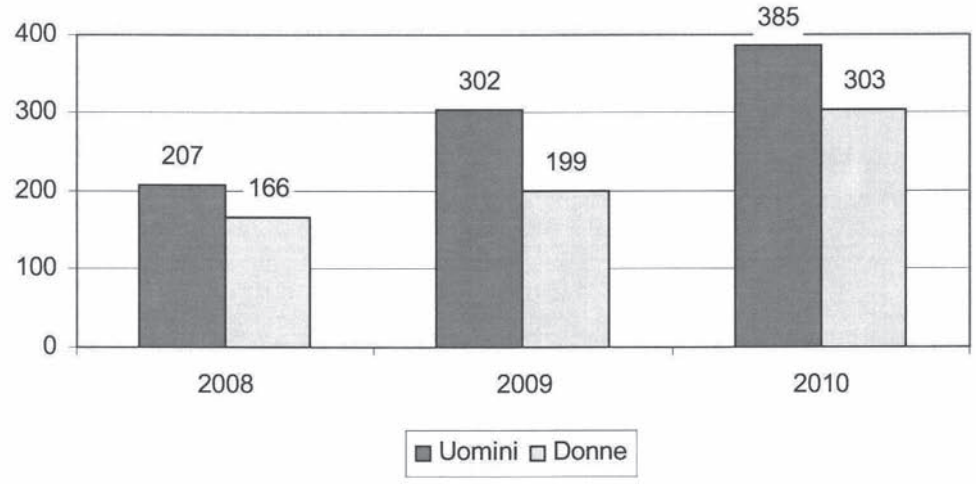
Istanze 2008-10 per provenienza



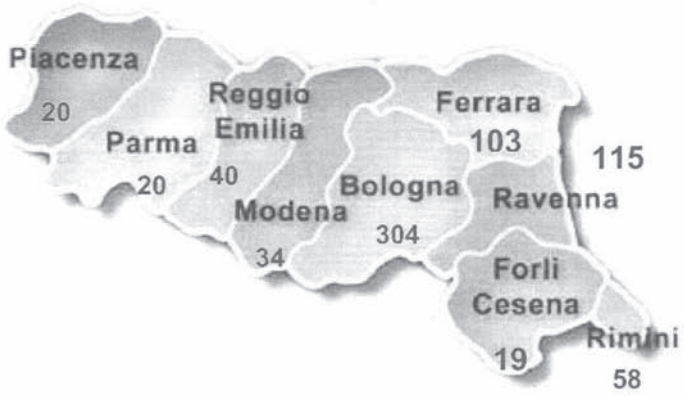
La tabella seguente conferma quanto rilevato negli anni scorsi, e cioè che l'utenza del Difensore civico è, in genere, più maschile che femminile. Nel 2010 si osserva però un leggero aumento della presenza femminile giunta al 44% del totale.
Credo si possa riproporre l'ipotesi già formulata nella precedente relazione: in molte famiglie continua ad essere condivisa l'idea che i contatti con le istituzioni è soprattutto un impegno maschile. Di fatto sono spesso le donne a collaborare con l'ufficio nel completamento della pratica, anche quando l'istanza è stata originariamente presentata da un uomo.

Istanti	2008	2009	2010
Uomini	207	302	385
Donne	167	199	303
Totale	**394**	**501**	**688**

Distinzione per sesso degli istanti



Provenienza geografica delle istanze



Fuori regione 18 istanze

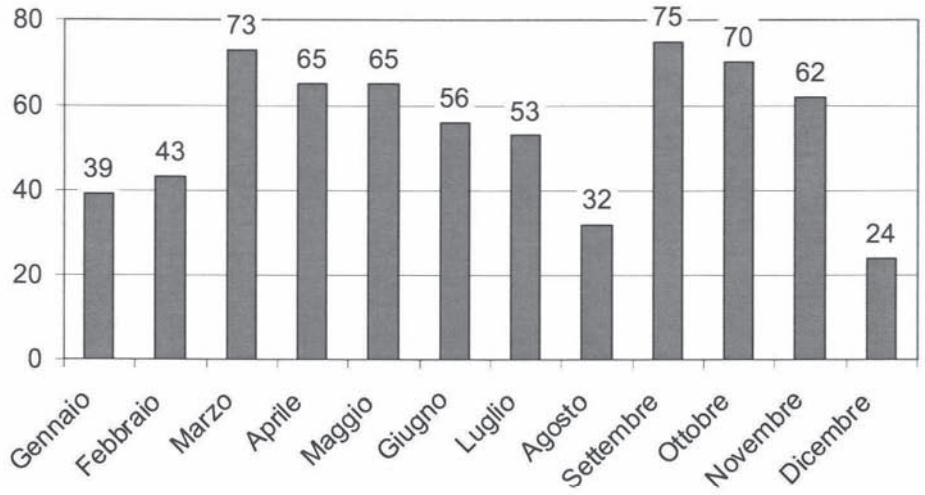
La cartina riproduce la provincia di residenza degli utenti.
I dati indicano una certa disomogeneità; vi sono province dalle quali pervengono molte istanze (Bologna, Ravenna e Ferrara) ed altre invece che paiono meno propense a rivolgersi al Difensore civico regionale.
La disomogeneità deriva certamente dal diverso numero di abitanti delle singole province e dalle caratteristiche della difesa civica in quell'area. Ad esempio la convenzione in atto con la Provincia di Ravenna e il ricevimento che vi si compie hanno incentivato conoscenza e utilizzo del difensore regionale.
Il dato è comunque utile per attivare campagne di comunicazione mirate alle aree dove la difesa civica regionale è meno conosciuta.

Il flusso delle istanze

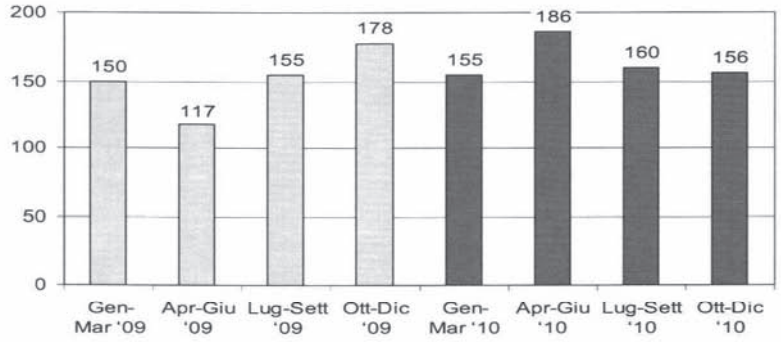
Il flusso delle istanze presentate e delle richieste di colloquio con l'ufficio non è costante nel corso dell'anno; il ricevimento del pubblico non viene mai sospeso, neppure nel mese di agosto.

Anno 2010	Istanze pervenute
Gennaio	39
Febbraio	43
Marzo	73
Aprile	65
Maggio	65
Giugno	56
Luglio	53
Agosto	32
Settembre	75
Ottobre	70
Novembre	62
Dicembre	24
Totale	**713**

Istanze pervenute mese per mese - Anno 2010



Istanze pervenute per trimestre - Anni 2009 e 2010



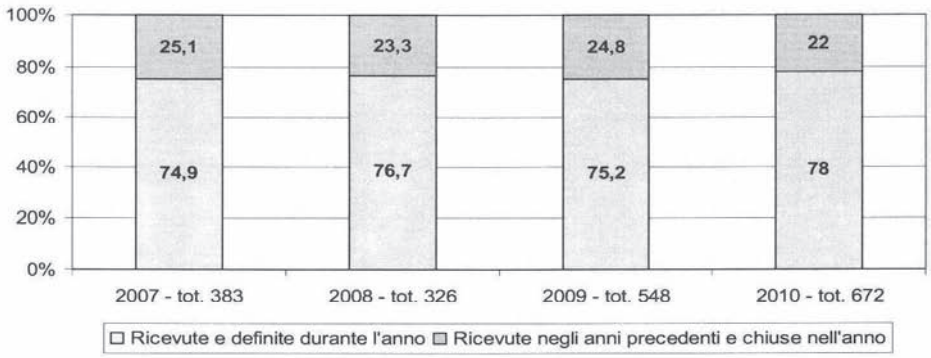
Dei **713** procedimenti attivati nel 2010, **524** si sono conclusi nello stesso anno e rappresentano il 78% dei procedimenti di difesa civica conclusi nel 2010.
La grandissima parte dei rimanenti sono relativi all'anno 2009. I pochi casi iniziati negli anni 2007-2008 riguardano questioni particolarmente complesse che hanno richiesto una attività di monitoraggio nel tempo.

Anno di apertura delle istanze definite nel 2010	**v.a.**	**%**
2007	5	0,7
2008	8	1,2
2009	135	20,1
2010	524	78,0
Totale	**671**	**100,0**

L'ufficio ha tendenzialmente diminuito i tempi di conclusione dei procedimenti, nonostante l'aumento del carico di lavoro complessivo. Se infatti nel 2007 un quarto delle pratiche chiuse proveniva dagli anni precedenti, tale percentuale è ora poco più di un quinto.

Istanze chiuse negli anni	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**
Ricevute durante l'anno	74,9	76,7	75,2	78,0
Ricevute negli anni precedenti	25,1	23,3	24,8	22,0
Chiusi dall'1/1 al 31/12 – valori assoluti	*383*	*326*	*548*	*672*

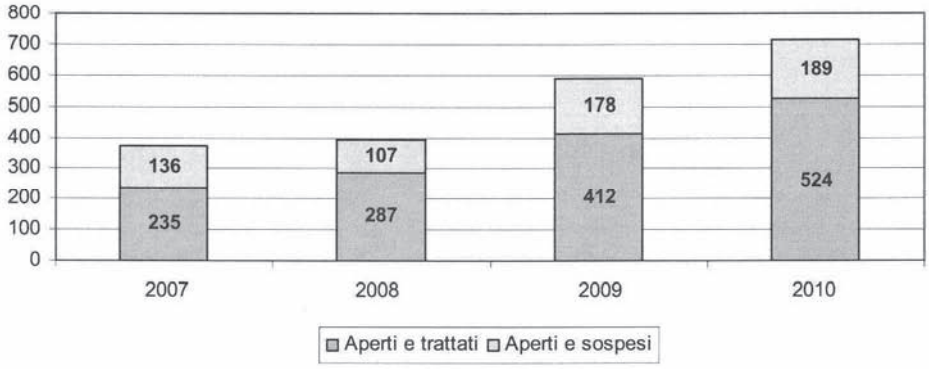
Avvio delle istanze definite durante l'anno - %



Nel grafico che segue la percentuale viene calcolata sul totale dei fascicoli aperti. Ci dice ad es. che sull'insieme degli aperti nell'anno 2007, il 63% sono stati portati a conclusione nell'anno stesso.
Va evidenziato come la percentuale di chiusure nell'anno stesso dell'apertura è cresciuta, nonostante sia aumentato il numero dei procedimenti avviati; l'ufficio ha dimostrato maggiore velocità ed efficienza nella trattazione dei casi, anche grazie ad una riduzione dei tempi di risposta da parte degli enti.

Istanze aperte e chiuse nell'anno	**2007**		**2008**		**2009**		**2010**	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Definite entro il 31/12	235	77,4	287	63,5	412	69,8	524	73,5
Ancora da definire	136	22,6	107	36,5	178	30,2	189	26,5
Aperti dall'1/1 al 31/12	*371*	*100,0*	*394*	*100,0*	*590*	*100,0*	*713*	*100,0*

Stato dei fascicoli aperti durante l'anno, calcolato al 31/12



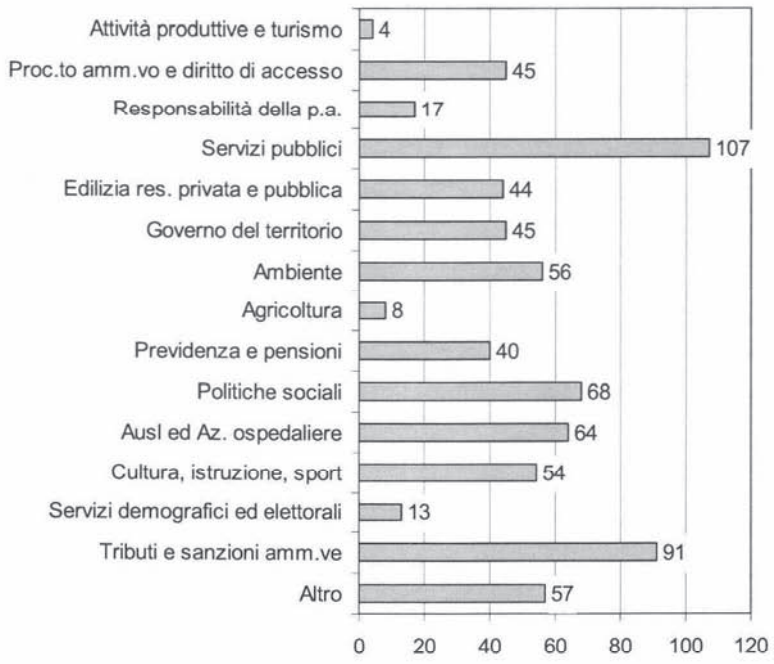
Materie ed enti destinatari

Alle materie già rilevanti in passato per numero di istanze (tributi e sanzioni amministrative, AUSL e aziende ospedaliere, Politiche sociali, Servizi pubblici) si sono aggiunte l'Istruzione e l'Ambiente, in evidente connessione alla "riforma" dell'istruzione e all'accresciuta sensibilità sui temi ambientali.

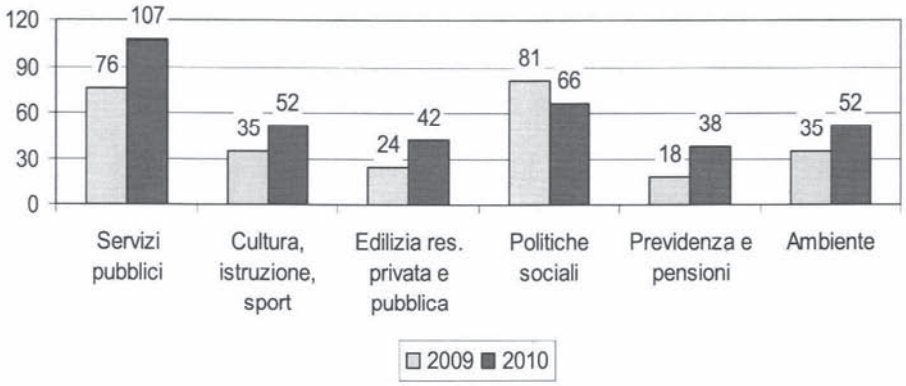
Materie trattate	**Numero istanze**	**%**
Tributi e sanzioni amministrative	91	12,8
Servizi demografici ed elettorali	13	1,8
Cultura, istruzione, sport	54	7,6
AUSL e aziende ospedaliere	64	9,0
Politiche sociali	68	9,5
Previdenza e pensioni	40	5,6
Agricoltura	8	1,1
Ambiente	56	7,9
Governo del territorio	45	6,3
Edilizia residenziale privata e pubblica	44	6,2
Servizi pubblici	107	15,0
Responsabilità della p.a.	17	2,4
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	45	6,3
Attività produttive e turismo	4	0,6
Altro	57	8,0
Totale	**713**	**100,0**

Il confronto con gli anni precedenti evidenzia ulteriormente incrementi che hanno riguardato servizi pubblici, istruzione, ambiente. L'aumento delle istanze in materia di tributi e sanzioni amministrative (richieste di riduzione, rateizzazioni...), politiche sociali, edilizia residenziale e previdenza sociale appaiono collegate alla crisi economica in atto.

Materie trattate - Anno 2010



Materie nelle quali si è registrato un incremento significativo 2009-10



MATERIE	**2008**	**2009**	**2010**
Tributi e sanzioni amministrative	42	78	91
Servizi demografici ed elettorali	7	6	13
Cultura, istruzione, sport	14	35	54
AUSL ed Az. ospedaliere	37	70	64
Politiche sociali	18	81	68
Previdenza e pensioni	13	18	40
Agricoltura	5	4	8
Ambiente	29	35	56
Governo del territorio	31	33	45
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	24	44
Servizi pubblici	72	76	107
Responsabilità della p.a.	21	22	17
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	54	45
Attività produttive e turismo	4	8	4
Altro	39	46	57
Totale	**394**	**590**	**713**

Enti

Enti	**2010**
Regione	217
Stato	180
Enti locali non convenzionati	297
Enti locali convenzionati	14
Altri enti o privati	5
TOTALE	**713**

Enti convenzionati	**2010**
Comune di Budrio	2
Provincia di Bologna	2
Provincia di Ravenna	10
Totale	**14**

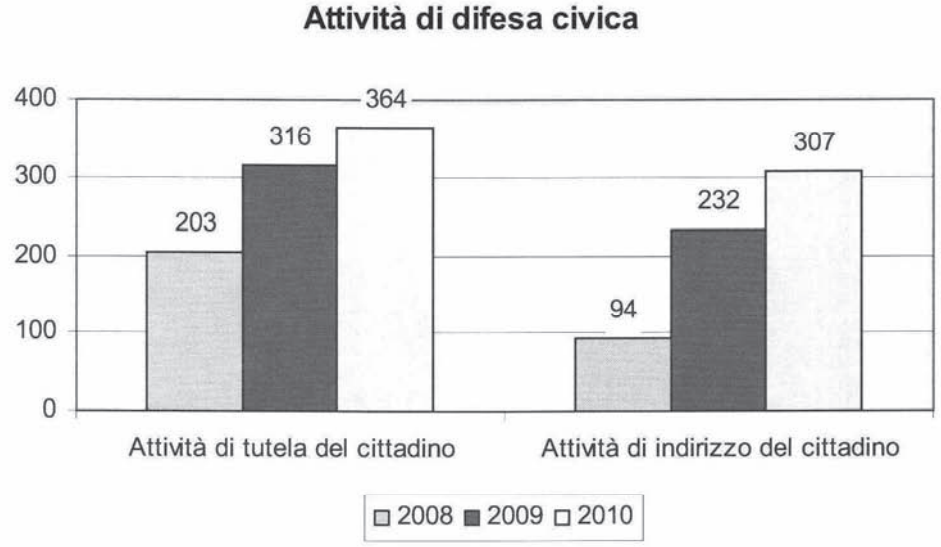
Esiti dell'attività di difesa civica

L'attività di difesa civica può essere distinta in due macro aree:

1) tutela del cittadino in senso stretto, su casi specifici segnalati dai cittadini, finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo ed eventualmente a suggerire modifiche;
2) l'attività di indirizzo è volta invece ad orientare il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione e spazia dall'offerta di informazioni sui servizi all'indicazione di altre figure di garanzia (Difensore civico locale, Garante del contribuente, Garante di ateneo, associazioni di advocacy, ecc.).

Nell'anno 2010 sono stati portati a conclusione 671 procedimenti, di cui 364 di tutela del cittadino, pari al 54,3% del totale, e 307 di indirizzo.

Attività di difesa civica	Valori assoluti			Valori %		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Tutela del cittadino	203	316	364	68,4	57,7	54,3
Indirizzo del cittadino	94	232	307	31,6	42,3	45,7
Totale	**297**	**548**	**671**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

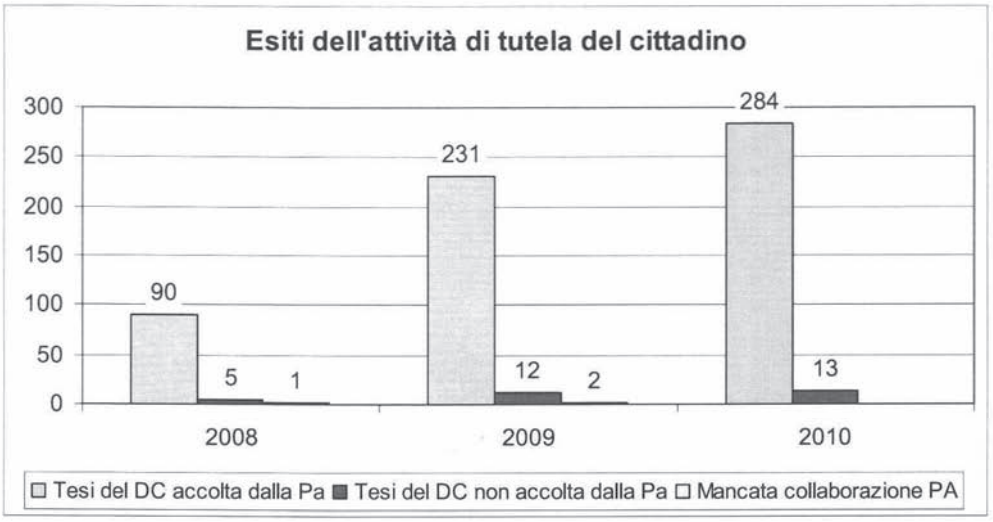


Come evidenziato nella tabella seguente, nel corso del 2010, in 284 casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa. Si tratta del 77,8% delle istanze chiuse nel 2010, contro il 73% del 2009 e il 44% del 2008, anno in cui pesava una forte presenza di istanze già ritenute dal Difensore infondate.

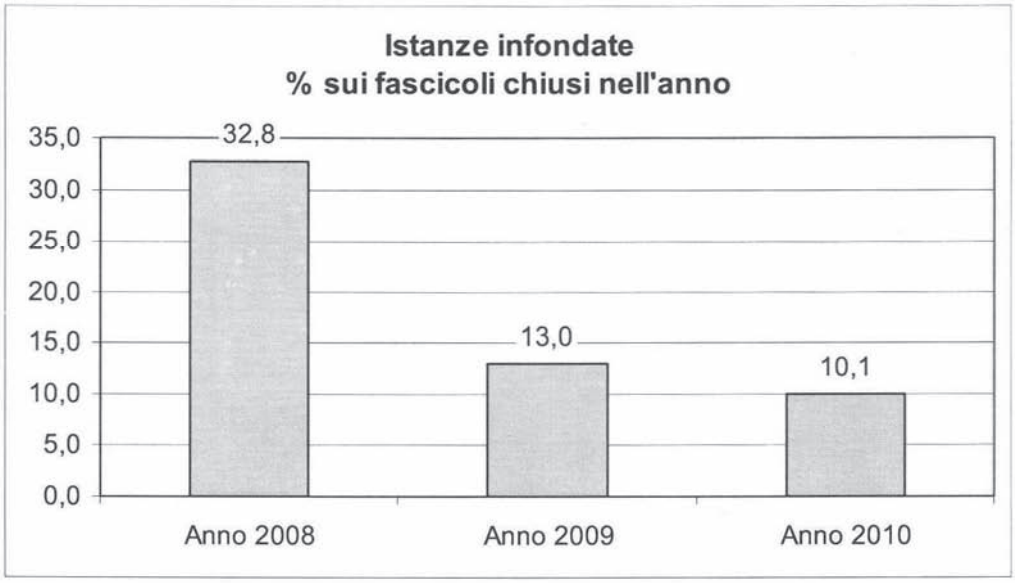
Se poi escludiamo queste ultime dall'insieme dei fascicoli conclusi, ci accorgiamo che nel 2010 il parere del Difensore è stato disatteso nel 4% dei casi con attente motivazioni. Il dato corrispondente è del 5% sia per il 2009 sia per il 2008.

Sono scesi a zero poi i casi di mancata collaborazione delle pubbliche amministrazioni.

Attività di tutela del cittadino	Valori assoluti			Valori %		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	90	231	284	44,3	73,1	77,8
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	5	12	13	2,5	3,8	3,6
Mancata collaborazione della p.a.	1	2	0	0,5	0,6	0
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	107	71	67	52,7	22,5	18,6
Totale	**203**	**316**	**364**	**100,0**	**100,0**	**100,0**



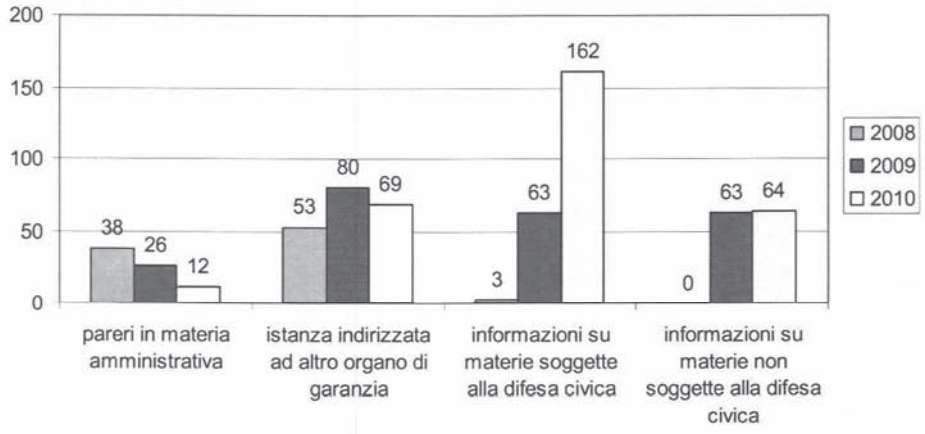
Sono sensibilmente diminuite le istanze giudicate infondate a seguito di istruttoria, e dunque è aumentata la competenza dei cittadini nell'avanzare pretese nei confronti della pubblica amministrazione.



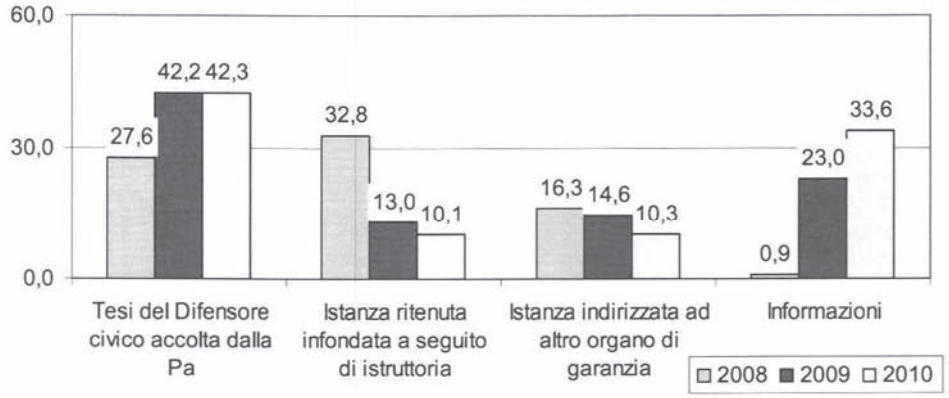
Sono notevolmente aumentati i casi nei quali l'ufficio ha fornito ai cittadini informazioni su materie soggette alla difesa civica. Capita sovente infatti che ci si rivolga al Difensore per avere chiarimenti o rassicurazioni riguardo ai comportamenti della p.a.. È un dato che invita a riflettere sulle difficoltà di comunicazione tra amministratori e amministrati, che sono spesso il cuore delle incomprensioni e insoddisfazioni diffuse.

Attività di indirizzo e di orientamento (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	**Valori assoluti**			**Valori %**		
	2008	**2009**	**2010**	**2008**	**2009**	**2010**
Pareri in materia amministrativa	38	26	12	40,4	11,2	3,9
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	53	80	69	56,4	34,5	22,5
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3	63	162	3,2	27,2	52,8
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	63	64	0,0	27,2	20,8
Totale	**94**	**232**	**307**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Attività di orientamento del cittadino



Principali mutamenti avvenuti nell'attività di difesa civica - % sul carico di lavoro



ISTANZE CHIUSE NEL 2010

Si riporta, di seguito, un prospetto relativo alle istanze concluse nel corso dell'anno, ordinate in base alla data di presentazione, partendo dalle più recenti.

Istanze presentate dall'01/07/2010 al 31/12/2010 e chiuse entro l'anno

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
700	22/12/2010	Danni all'autovettura per buca nell'asfalto	Privato - Comune di Budrio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
696	20/12/2010	Risoluzione Garante del contribuente n. 1463 del 9 dicembre 2010	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
694	20/12/2010	Appello per il Parco del Delta del Po	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
686	14/12/2010	Accesso agli atti	ER-GO	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
683	13/12/2010	Richiesta chiarimenti cure dentali	AZIENDA USL Vergato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
682	13/12/2010	Contestazione di una multa	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
677	09/12/2010	Citazione a comparire in processo penale	Tribunale di Udine	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
675	09/12/2010	Rimborso ICI e annullamento cartelle Equitalia	Comune di Napoli - Direzione Centrale Risorse Strategiche	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
668	07/12/2010	Autoriduzione imposta TARSU	Comune di Zocca	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
667	07/12/2010	Istanza di correzione dell'atto di nascita	Comune di Ravenna - Ufficio Anagrafe e Consolato Algeria di Milano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
666	03/12/2010	Contestazione fattura ENEL	ENEL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
665	03/12/2010	Sollecito pagamento tassa rifiuti	Comune di Pavullo	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
660	01/12/2010	Abbonamento alla televisione	RAI	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
654	01/12/2010	Mancata risposta da parte dell'Agenzia delle Entrate	Agenzia delle Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
651	29/11/2010	Richiesta di trasferimento presso il carcere più vicino alla famiglia	Amministrazione Penitenziaria	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
649	25/11/2010	Allevamento carni	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
648	25/11/2010	Condono edilizio	Comune di Lizzano in Belvedere	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
645	24/11/2010	Disattivazione contatore ad intero condominio causa morosità	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
642	23/11/2010	Chiarimento su fermo amministrativo di un veicolo	CORIT di Rimini - privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
640	23/11/2010	Quota per Consorzio di Bonifica	Consorzio di Bonifica	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
639	23/11/2010	Sanzione stradale	Comune di Forlì	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
638	22/11/2010	Contestazione su una notifica di pagamento	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
636	22/11/2010	Verbale di accertamento	Comune di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
634	22/11/2010	Consulenza su ruolo di Equitalia	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
630	18/11/2010	Contravvenzione e ricorso	Equitalia, Comune di San Polo Enza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
629	18/11/2010	Contestazione compagnia telefonica Wind	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
627	18/11/2010	Richiesta di cittadinanza italiana respinta dal Ministero degli interni	Prefettura di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
625	17/11/2010	Mancata risposta e documento protocollato	Comune di Comacchio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
624	17/11/2010	Mancanza del documento informativo dei contributi di prestazione occasionale di lavoro autonomo	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
623	17/11/2010	Mancanza del documento informativo dei contributi di prestazione occasionale di lavoro autonomo	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
622	17/11/2010	Mancanza del periodo di prestazione di lavoro autonomo occasionale	INPDAP	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
617	17/11/2010	Ricorso contro verbale di accertata violazione abbandono rifiuti	HERA Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
614	17/11/2010	Conversione del permesso di soggiorno da studio a lavoro	DPL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
613	16/11/2010	Credito nei confronti della Telecom per traffico non fatturato	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
611	12/11/2010	Pensione. Sollecito all'adempimento di una sentenza della Corte dei Conti di Roma	INPDAP di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
609	12/11/2010	Richiesta somme versate da INPS a causa di svolgimento di attività lavorativa	Privato - INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
608	10/11/2010	Indirizzo e CAP sbagliati	INPDAP	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
605	10/11/2010	Informazioni su regime ICI	Comune di Bagnocavallo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
604	10/11/2010	Danni derivanti da posizionamento pali in terreno	ENEL	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
602	10/11/2010	Questione CSV	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
601	10/11/2010	Immissione in ruolo a seguito di concorsi pubblici	Università	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
600	10/11/2010	Richiesta attivazione linea scuolabus	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
597	05/11/2010	Revoca immediata alloggio	ER-Go	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
596	04/11/2010	Legittimità del versamento contributivo per lavoro autonomo occasionale	Comune di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
594	03/11/2010	Richiesta di verifica su nuove costruzioni in edilizia agevolata	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
592	02/11/2010	Contestazione multe stradali	Comune di Castelnovo Monti	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
591	02/11/2010	Verbale di accertamento e richiesta risarcimento danni provocati da rimozione auto	Comune di Bologna - Centro dell'Auto	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
589	29/10/2010	Informazioni	Università di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
588	28/10/2010	Contestazione multe per bollo auto	Equitalia Polis SPA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
587	28/10/2010	Richiesta per ingiusto addebito ruolo bollo	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
586	28/10/2010	Disservizio Centro Informagiovani	Comune di Comacchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
585	28/10/2010	Assegno invalidità rifiutato	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
583	27/10/2010	Contestazione richiesta INPS. Contribuzione INPS	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
582	27/10/2010	Accertamento IRPEF - ILOR	Agenzia delle Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
581	27/10/2010	Contestazione negligenza di addetta motorizzazione civile	Privato - Motorizzazione civile	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
579	27/10/2010	Contenzioso per rimborso spese	Azienda USL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
574	26/10/2010	Intervento a seguito di danneggiamento da parte dell'Ordine dei Medici	Ordine dei Medici di Ferrara	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
573	26/10/2010	Occlusione dello scolo delle acque meteoriche	Consorzio di Bonifica e Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
571	26/10/2010	Responsabilità professionale	Villa Erbosa SpA di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
570	26/10/2010	Danneggiamento per atti e omissioni	Azienda USL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
569	25/10/2010	Considerazioni su istanza accesso agli atti ed estrazione copie	ERVET Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
565	25/10/2010	Reclamo ospedale S. Orsola di Bologna	Policlinico S. Orsola di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
563	25/10/2010	Contestazione multa	Comune di Castiglione dei Pepoli	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
562	21/10/2010	Interdizione o inabilitazione	CIM – Azienda USL	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
558	21/10/2010	Appello avverso sentenza sanzione Codice della strada	Privato Comune di Malalbergo	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
556	21/10/2010	Parere su accertamenti ICI	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
555	20/10/2010	Contestazione verbale INPS	Privato - INPS	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
551	14/10/2010	Chiarimento su modalità di ottenimento documenti	Prefettura	Pareri in materia amministrativa
550	14/10/2010	Problemi di condominio	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
548	14/10/2010	Richiesta di un alloggio di emergenza	Comune di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
546	13/10/2010	Disagi causati dalla nuova raccolta dei rifiuti indifferenziati con l'e-gate	HERA Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
545	13/10/2010	Pratica di invalidità	Commissione di invalidità - Istituto Giovanni XXIII	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
543	12/10/2010	Consulenza per sostegno posizione economica e assistenziale	Comune di Baricella	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
540	11/10/2010	Informazione su rimborso IVA	Privato - HERA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
539	11/10/2010	Cumulo contributi	INPDAP ISS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
538	11/10/2010	Perdita acqua	HERA COMM	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
536	07/10/2010	Sanzioni Trenitalia e ATC	Privato ATC, Trenitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
535	07/10/2010	Non ammissione a corsi di formazione anche se disoccupato	Provincia di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
528	06/10/2010	Inversione contatori acqua di nuova installazione	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
527	06/10/2010	Contestazione avviso di pagamento Bonifica Renana	Consorzio Bonifica Renana	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
526	06/10/2010	Inquinamento acustico	Comune di Bentivoglio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
525	06/10/2010	Domanda di invalidità e adeguamento alla L. 104	Commissione di Invalidità - INPS	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
524	06/10/2010	Consulenza relativa al cognome di figli naturali		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
522	06/10/2010	Alternativa all'IRC	Istituto scolastico scuola primaria	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
521	06/10/2010	Modifica del cognome dei figli	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
519	06/10/2010	Rimozione auto	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
518	30/09/2010	Contestazione sanzioni Codice della strada	Unione dei Comuni Alto Appennino reggiano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
517	30/09/2010	Contestazione richiesta bollo auto	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
516	29/09/2010	Ripetizione somme pensione	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
512	29/09/2010	Multa per ritardo pagamento	ATM	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
510	28/09/2010	Richiesta di linea aggiuntiva ATC	ATC Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
509	28/09/2010	Sospensione patente B	MTC di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
508	27/09/2010	Richiesta negata di permesso di soggiorno perché disoccupato	Prefettura di Ferrara	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
507	27/09/2010	Segnalazione di pericolo di caduta di parti metalliche del tetto	ACER Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
505	27/09/2010	Multe	Comune di San Clemente	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
504	27/09/2010	Ricorso per recupero credito erariale presso INPDAP	Privato INPDAP	informazioni su materie soggette alla difesa civica
501	27/09/2010	Strada vicinale per Sissa	Comune di Sissa AIPO	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
498	27/09/2010	Richiesta casa popolare	ACER	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
497	27/09/2010	Richiesta intervento per aree parcheggio riservate ai residenti	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
493	23/09/2010	Rilascio di copia certificato di diploma a terzi senza richiesta di fotocopia di documento d'identità	Liceo Scientifico A. Oriani Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
492	23/09/2010	Mancata applicazione tariffa agevolata rifiuti a seguito di sanzione per omesso versamento	Privato Comune di San Clemente	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
491	23/09/2010	Esposto contro Comune per contributi negati	Comune di Serramazzoni	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
490	23/09/2010	Segnalazione stradale su strada diventata pista ciclabile	A.I.P.O. di Parma Comune di Trecasali	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
489	23/09/2010	Esalazioni maleodoranti dell'impianto di compostaggio	Comune di San Pietro in Casale	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
487	22/09/2010	Contestazione fatture gas	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
485	22/09/2010	Disattivazione fornitura acqua a causa del mancato pagamento spese condominiali	Autorità vigilanza servizi idrici	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
484	22/09/2010	Informazioni su richiesta di risarcimento danni a seguito di prescrizione medica	Azienda USL Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
483	22/09/2010	Danni di realizzazione di muretto	Comune di Castel di Casio	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
482	21/09/2010	Richiesta di autorizzazione a ciclo di laserterapia per trattamento riabilitatorio	Azienda USL di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
481	21/09/2010	Iscrizione anagrafica di ventenne comunitario parente di cittadino italiano	Comune di Rimini	Pareri in materia amministrativa
479	21/09/2010	Problematica su donazione di utilità pubblica	Comune di Ascoli Piceno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
478	21/09/2010	Sollecito per pagamento bolletta rifiuti con tariffa non residente	Agecredit	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
477	21/09/2010	Diatriba con HERA	HERA	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
476	21/09/2010	Intervento edilizio di recupero	Comune di Comacchio	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
475	21/09/2010	Ufficio della segreteria della Facoltà di Medicina e Chirurgia chiuso al pubblico per svolgimento di concorso pubblico	Università di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
474	21/09/2010	Ritardi ATC Bologna	ATC Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
473	17/09/2010	Richiesta insoddisfatta di certificato di attività di 150 ore	Università di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
472	16/09/2010	Mancata intestazione contatore	HERA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
471	16/09/2010	Motivi ostativi alla cittadinanza italiana comunicati dal Ministero	Prefettura di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
469	15/09/2010	Proposta di HERA su somme dovute, danni e ritardi	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
468	14/09/2010	Rimozione forzata velocipedi stazione ferroviaria	Comune di Faenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
467	14/09/2010	Errore nella consegna di una risonanza magnetica	Ospedale Bellaria	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
466	14/09/2010	Interruzione erogazione gas	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
465	13/09/2010	Alberatura da abbattere	Comune di Cervia	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
464	13/09/2010	Rilascio pagamento SSIS	SSIS - Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
463	13/09/2010	Contestazione regolamento gestione del cervo	ATC, Provincia di Bologna, Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
462	10/09/2010	Contestazione fattura acqua	ACER, AVRI, ATO	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
461	10/09/2010	Richiesta di intervento del CRUFER	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
459	09/09/2010	Segnalazione di anormalità	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
458	09/09/2010	Problematica su mutui agevolati	Regione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
457	09/09/2010	Controversia	Banca Barkley	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
456	09/09/2010	Interventi edilizi privati	Privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
455	09/09/2010	Richiesta risarcimento danni negata	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
454	08/09/2010	Richiesta rimborso fatture	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
452	08/09/2010	Questione su fratelli gemelli da inserire all'asilo nido	Comune di Faenza	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
451	08/09/2010	Richiesta informazioni biglietti aereo	Compagnia Aerea	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
450	07/09/2010	Richiesta informazioni su contributi comunitari	Privato AGREA Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
449	07/09/2010	Manchevolezze nell'erogazione del servizio (presunto abuso subito)	Azienda USL di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
447	06/09/2010	Oneri condono	Comune di Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
445	02/09/2010	Richiesta di chiarimenti per un bando di concorso pubblico	Comune di Terni	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
444	02/09/2010	Problema con l'Ambasciata italiana	Ambasciata italiana in Ghana	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
443	02/09/2010	Tutela di donna straniera seguita da servizio sociale	Questura di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
442	02/09/2010	Riconoscimento della cittadinanza per la moglie argentina	Comune di Pieve di Cento	Pareri in materia amministrativa
441	01/09/2010	Richiesta di visita settimanale in carcere	Casa Circondariale di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
440	01/09/2010	Richiesta riesame di diniego dell'accesso agli atti	Prefettura di Ravenna - Ufficio per la Biodiversità del Corpo Forestale dello Stato	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
439	01/09/2010	Informazioni sul Centro di Riabilitazione	Centro di Riabilitazione - Igea Marina	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
438	01/09/2010	Violazione norme e regole a tutela delle persone disabili sui trasporti pubblici	FER	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
437	01/09/2010	Questione su alberature stradali di competenza comunale	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
435	01/09/2010	Questione con avvocato	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
433	01/09/2010	Sanzione pecuniaria per difformità opere edilizie	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
432	01/09/2010	Richiesta di rifacimento del manto stradale	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
431	31/08/2010	Mancata risposta a quesito posto da un dipendente del Comune di Soliera al Servizio Territorio della Regione	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
430	31/08/2010	Contestazione requisiti in bando di concorso regionale	Regione	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
429	31/08/2010	Accesso agli atti	ASP di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
428	31/08/2010	Richiesta intervento per ripristino di carreggiata danneggiata da eventi atmosferici	Comune di Granaglione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
427	30/08/2010	Interruzione di fornitura dell'acqua + varie	CADF ATO 6 Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
426	30/08/2010	Ritardo intervento di verifica di requisiti igienico sanitari per detenzione cane in condominio	Azienda USL Ferrara	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
425	30/08/2010	Problema di pesatura del grano	Consorzio agrario provinciale di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
424	26/08/2010	Riconoscimento giuridico di attività scolastica	Istituto Comprensivo Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
423	26/08/2010	Segnalazione carenza professionale	Azienda USL Ferrara	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
422	26/08/2010	Problemi con gestore di *telecomunicazioni*	Wind Telecomunicazioni s.p.a. - *privato*	Istanza indirizzata ad *altro organo di* garanzia
421	25/08/2010	Problemi per ottenimento iscrizione anagrafica permanente	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
420	24/08/2010	Richiesta di trasparenza nelle procedure delle amministrazioni scolastiche	Scuola Primaria	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
419	24/08/2010	Contestazione sanzioni amministrative bollo auto	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
418	23/08/2010	Mancata risposta a segnalazione	Comune di S. Pietro in Casale	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
417	12/08/2010	Fermi amministrativi a seguito di tasse non pagate	Ordine degli Avvocati di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
416	12/08/2010	La tentazione di nuove modalità di trattamento dati anagrafici per italiani all'estero	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
415	10/08/2010	Servitù di veduta	Comune di Riccione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
413	09/08/2010	Reclamo avverso sommario. Processo verbale di accertamento	ATC di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
412	09/08/2010	Interventi e norme di tutela al danno provocato da rumori esterni	Comune di Riccione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
410	09/08/2010	Rimborso negato a seguito di corso destinato ai lavoratori in cassa integrazione	Provincia di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
409	09/08/2010	Lamentele e disguidi presso Hotel Cristallo	Provincia di Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
408	06/08/2010	Contestazione sanzione ATC	ATC di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
407	06/08/2010	Richiesta informazioni	Direzione Provinciale del Lavoro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
406	05/08/2010	Imposta comunale ICI	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
404	05/08/2010	Richiesta chiarimenti per interventi mobbizzanti sul posto di lavoro	Scuola Secondaria di I grado	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
403	04/08/2010	Reclamo avverso il procedimento di annullamento dell'immatricolazione	Università degli Studi di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
402	03/08/2010	Sanzione per non aver comunicato chi guidava l'auto	Comune di Ravenna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
401	02/08/2010	Soppressione treno	FER Ferrovie dello Stato Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
400	02/08/2010	Mancato pagamento incentivo fotovoltaico	Privato GSE SPA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
399	02/08/2010	Accertamento per cambio d'indirizzo	Comune di Bagnacavallo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
398	30/07/2010	Richiesta risarcimento danni per tentata rapina seguita da violenza privata, percosse, minacce	Comune di Faenza	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
397	30/07/2010	Accorpamento classe	Istituto di Istruzione Superiore di Formigine	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
396	29/07/2010	Provvedimento di rimborso contributi indebiti	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
395	29/07/2010	Piano di potatura e/o sostituzione di pini posti vicino ai confini degli immobili	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
394	29/07/2010	Accertamento ICI	Agenzia delle Entrate di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
393	29/07/2010	Richiesta copia conforme di documenti	Azienda USL di Rimini	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
392	28/07/2010	Notifica di vendita come relitto stradale dell'unica piazzetta e fontana pubblica rimaste	Comune di Bardi	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
391	28/07/2010	Selezione a prova di idoneità	Unione Reno Galliera	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
390	28/07/2010	Ricorso gerarchico presentato per valutazione finale di esame di terza media	Scuola Media Marconi - Casalecchio di Reno	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
388	27/07/2010	Presunta mancata risposta a richiesta di espansione capannone uso agricolo	Comune di Crevalcore	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
387	27/07/2010	Contestata sanzione per accesso ZTL a causa di presunta mancata segnalazione	Comune di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
386	27/07/2010	Richiesta di contributo per spese alberghiere in occasione di effettuazione di cure idrotermali	Regione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
385	23/07/2010	Richiesta chiarimenti sentenza TAR del Lazio	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
384	23/07/2010	Mancata risposta a chiarimenti riguardanti richiesta di risarcimento danni	INAIL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
383	23/07/2010	Controversia in merito ad attività rumorose	Comune di Conselice	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
382	23/07/2010	Richiesta informazioni su normative riguardanti il rumore	Comune di Castel Guelfo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
376	21/07/2010	Mancato accoglimento richiesta proroga abbonamento treno per decorrenza termini	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
375	21/07/2010	Esposto alla Procura di Rimini per situazione economica disastrosa	Comune di Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
373	21/07/2010	Insegna luminosa: mancato rispetto dell'orario di spegnimento	Comune di Comacchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
372	21/07/2010	Disturbo acustico arrecato ai residenti	Comune di Finale Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
371	21/07/2010	Mancata risposta da parte di URP	Comune di Ozzano dell'Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
370	21/07/2010	Installazione rete antipalla presso un campo da calcio	Comune di Anzola dell'Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
369	21/07/2010	Mancato pagamento consulenze ad ACI e suo silenzio	ACI	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
368	20/07/2010	Nuove modalità di raccolta differenziata; rischio per salute utenti e inutilizzabilità dei contenitori	HERA Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
367	20/07/2010	Partecipazione agraria Nonatola, presunta irregolarità nell'elezione del consiglio di amministrazione	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
366	20/07/2010	Disservizi da parte del personale dell'ambasciata italiana	Ministero dell'Interno	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
363	19/07/2010	Richiesta risarcimento danni per danneggiamento auto	INAIL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
362	19/07/2010	Valutazione della firma del destinatario attraverso dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
361	19/07/2010	Informazioni sul funzionamento Co.co.co nelle amministrazioni comunali	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
359	14/07/2010	Condizionatore d'aria molto rumoroso	ARPA regionale	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
358	14/07/2010	Cancellazione di residenza dal 2008, scoperta per caso	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
357	14/07/2010	Raccomandata A.R. restituita erroneamente con "destinatario sconosciuto"	Poste italiane	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
356	14/07/2010	Condono edilizio 1986, mancata presentazione di documenti e silenzio del Comune	Comune di Vergato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
355	12/07/2010	Dichiarazioni scritte contraddittorie, ritardo nel rispondere e scortesia verso utenti	ACER Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
354	09/07/2010	Contestazione avviso di accertamento	Comune di Monteveglio	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
353	07/07/2010	Indennità di accompagnamento per persona inabili	Ministero dell'Economia e delle Finanze - INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
351	07/07/2010	Richiesta informazioni su norme relative alla quiete diurna e notturna, per problemi di vicinato	Comune di Faenza	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
350	07/07/2010	Contratto ENEL Gas	Privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
349	05/07/2010	Richiesta di pensione del pagamento e riduzione a multa per lampadina anabbagliante fulminata	Comune di Pieve di Cento	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
348	05/07/2010	Cancellazione immotivata di lista mobilità	Ufficio Provinciale del Lavoro di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
347	01/07/2010	Problematica riguardante il Tribunale per i Minorenni e concorso disabili Regione	Tribunale per i Minorenni	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
346	01/07/2010	Richiesta informazioni in merito a procedura di bando di concorso	Comune di Budrio	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato

Istanze presentate dall'01/01/2010 al 30/06/2010 e chiuse entro l'anno

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
344	28/06/2010	Accesso agli atti	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
343	23/06/2010	Contestazione cure con farmaci in qualità elevata	Azienda USL di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
342	23/06/2010	Mutui agevolati	Regione	informazioni su materie soggette alla difesa civica
341	23/06/2010	Contestazione diritto negato all'educazione dei figli finanziata dallo Stato	Comune di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
340	23/06/2010	Problemi con sanità	Azienda USL di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
339	23/06/2010	Parere su come annullare Ricorso straordinario al presidente della Repubblica	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
338	22/06/2010	Problematiche con l'amministratore di sostegno	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
337	22/06/2010	Accesso agli atti	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
336	22/06/2010	Errore di catasto	Catasto di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
334	21/06/2010	Quartiere abbandonato	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
333	21/06/2010	Richiesta ulteriore intervento per potatura e abbattimento alberi	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
332	21/06/2010	Inadempienza	Comune di Castenaso	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
331	18/06/2010	Segnalazione relativa ad alberi su spartitraffico	Comune di Comacchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
330	18/06/2010	Appartamento consegnato non in buono stato	ACER di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
329	17/06/2010	Domanda per emergenza abitativa	Comune di Bellaria	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
328	17/06/2010	Conguaglio iniquo	ENI GAS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
327	17/06/2010	Richiesta cambio di profilo	AIPO	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
326	17/06/2010	Pratica INVIM	Agenzia delle Entrate di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
325	17/06/2010	Accesso ATC per chi ha proprietà di terreni in famiglia	ATC 3 Collina Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
324	17/06/2010	Multe ad auto in servizio a persona disabile, nelle more del rinnovo dell'invalidità e rilascio contrassegno H	Stato	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
323	17/06/2010	Mancata risposta da parte della Provincia a variante Strada Provinciale	Comune di Bazzano - Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
321	14/06/2010	Rimozione auto parcheggiata contrassegnata regolarmente H	Stato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
319	11/06/2010	Discriminazione per cittadinanza extracomunitaria	Teatro Comunale di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
317	11/06/2010	Mancata comunicazione dell' esito del ricorso	Prefettura di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
316	10/06/2010	Schiamazzi notturni per apertura del forno fino a tarda notte	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
315	10/06/2010	Richiesta di accesso agli atti del procedimento amministrativo di abilitazione all'esercizio di attività agrituristica	Provincia di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
314	10/06/2010	Diniego accesso atti	Università di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
313	10/06/2010	Mancata attivazione del servizio internet presso lo studentato	ERGO	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
312	10/06/2010	Rivendicazione di parte di affitto e richiesta informazioni su divisione di bene immobile	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
310	10/06/2010	Contratto nullo per firma falsa	Privato	Tesi del *Difensore Civico* accolta dalla Pubblica Amministrazione
309	09/06/2010	Richiesta di parere su una legge	Poste Italiane	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
308	09/06/2010	Chiusura CRAM, mancata motivazione del provvedimento	INAF (Istituto di Astrofisica Spaziale e Fisica Cosmica) Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
306	07/06/2010	Disattivazione energia elettrica per mancato pagamento della fattura	ENEL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
305	07/06/2010	Mancata risposta a problema di infiltrazioni in abitazione privata	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
304	07/06/2010	Richiesta parere su enti pubblici addetti all'apertura della pratica passaporto	Comune di Fanano - Questura di Modena	Pareri in materia amministrativa
303	07/06/2010	Richiesta informazioni per dati anagrafici comunali	Comune di Fiorenzuola d'Arda	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
302	07/06/2010	Mancata risposta a richiesta di risarcimento danni	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
301	07/06/2010	Mancata dilazione tasse universitarie	Facoltà di Giurisprudenza	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
300	07/06/2010	Richiesta parere su multa per divieto di sosta con rimozione forzata di auto	Comune	Pareri in materia amministrativa
298	07/06/2010	Rottura del contatore dell'acqua a causa del gelo	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
297	07/06/2010	Mancata attivazione telefonica con nuovo gestore per mancata copertura territoriale	TELECOM	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
295	01/06/2010	Avvenuto sinistro	Arcispedale S. Anna di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
293	01/06/2010	Contestazione multa	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
292	01/06/2010	Contestazione di selezione personale	Azienda Ospedaliera di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
291	01/06/2010	Contestazione blocco di una DIA per una rampa di accesso	Comune di Ozzano	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
290	01/06/2010	Richiesta di accesso agli atti e contestuale istanza di revoca	Comune di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
289	01/06/2010	Denuncia di abuso di potere da parte del Tribunale per i Minorenni e impedimento al diritto di visita della figlia	ASP Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
288	26/05/2010	Parere su gara d'appalto scuole	Comune di Gazzola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
287	26/05/2010	Diniego accesso atti	Camera di Commercio di Rimini	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
286	26/05/2010	Lamentela per attesa allacciamento ad acquedotto HERA per abitazione privata	Comune di Monghidoro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
285	25/05/2010	Assegnazione illegittima di alloggio; richiesta di appello al regime di autotutela	ACER di Modena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
284	24/05/2010	Problematica riguardante terreno privato soggetto a vincolo del Comune	Comune di Sassuolo	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
283	24/05/2010	Problematiche presso Equitalia, Agenzia delle Entrate, INAIL	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
282	24/05/2010	Mancato riscontro a lettere inviate al Comune	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
281	24/05/2010	Contestazione di una multa e denuncia di abuso da parte di un agente di polizia municipale	Comune di Torrile	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
280	24/05/2010	Mancata risposta a domanda di rimborso	Ufficio Tecnico Bacino Po di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
279	24/05/2010	Mancata assunzione a tempo indeterminato per prova non superata	Poste Italiane	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
278	24/05/2010	Demolizione di un parco pubblico per bambini	Comune di Riccione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
277	24/05/2010	Pagamento canone di locazione arretrato: richiesta rateizzazione	Agenzia del Demanio	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
276	24/05/2010	Contestazione multa	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
274	20/05/2010	Denuncia per conoscenza sull'operato di un avvocato e di assistenti sociali	Servizi Sociali e Ordine degli Avvocati	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
273	20/05/2010	Interruzione fornitura acqua a causa di *mancato pagamento* altre utenze	ENIA - Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
272	20/05/2010	Richiesta riduzione importo pagamento contributi agricoli	Equitalia Romagna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
270	19/05/2010	Mancata risposta a richiesta risarcimento danni	Ospedale di Guastalla	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
269	19/05/2010	Richiesta di adesione a prestare servizio pubblico di area	Comune di San Benedetto Val di Sambro	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
268	18/05/2010	Mancata risposta da parte del Comune	Comune di Marzabotto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
267	18/05/2010	Copie negate di richieste di permesso ex L. 104 e provvedimenti di diniego debitamente motivati	Azienda USL di Reggio Emilia	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
266	18/05/2010	Esposto con richiesta su "Gruppo di Lavoro per la Viabilità di Vallata"	Provincia di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
265	18/05/2010	Contestazione multa	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
264	17/05/2010	Problemi con il SIMAP	Azienda USL di Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
263	17/05/2010	Problematica su cartella esattoriale	Consorzio di Bonifica Nord di Teramo	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
262	17/05/2010	Mancata planimetria	Agenzia del Territorio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
261	17/05/2010	Parere su distanze di piante e siepi	Comune di Alfonsine	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
260	17/05/2010	Problematica su struttura ricettiva per ricovero anziani	RSA di Cattolica	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
259	17/05/2010	Parere cambiato per costruzione balcone	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
258	17/05/2010	Interpretazione regolamento edilizio del Comune di Cento	Comune di Cento	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
257	17/05/2010	Richiesta parere su procedura adottata per affidamento incarico a imprese di pulizie	ACER di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
255	17/05/2010	Contestazione graduatoria scuola primaria statale	13° Circolo Didattico di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla *difesa civica*
253	17/05/2010	Contestazione fattura a seguito di fughe contatore acqua	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
252	17/05/2010	Controversia in merito ad assistenza sociale	Comune di S. Giovanni in Persiceto	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
251	17/05/2010	Contestazione disservizio tassa di circolazione	ACI Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
250	17/05/2010	Mancato avvicinamento sede di residenza a seguito di domande di mobilità e concorsi	Unione Bassa Romagna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
249	14/05/2010	Fondo intercluso per accedere al ponte	Consorzio di Bonifica Polesine San Giorgio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
248	14/05/2010	Cartella esattoriale non chiara	Consorzio di Bonifica Polesine San Giorgio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
247	13/05/2010	Richiesta parere su applicabilità di piano energetico in vigore dal 2008	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
246	13/05/2010	Contestazione richiesta rimborso per iscrizione a corso serale	Istituto professionale statale per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
245	13/05/2010	Contestazione entrata solo per invito per finale di Miss Italia al Palazzo dello Sport del comune	Comune di Salsomaggiore Terme	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
244	12/05/2010	Contestazione bollette	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
243	12/05/2010	Contestazione multa	Trenitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
240	11/05/2010	Contestazione rimborso interessi	Università di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
239	11/05/2010	Richiesta di parere su patente di guida ritrovata dopo regolare denuncia		Informazioni su materie soggette alla difesa civica
238	11/05/2010	Informazioni su tassa da pagare	Consorzio di Bonifica di Piacenza	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
237	10/05/2010	Richiesta di chiarimenti per spostamento cavi elettrici	ENEL - TELECOM	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
236	10/05/2010	Discriminazione da parte del Servizio alla persona	Comune di Copparo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
235	10/05/2010	Mancata consegna di attestato di frequenza a un corso	COFIM di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
234	10/05/2010	Richiesta pareri su per procedere	Istituto Ortopedico Rizzoli	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
233	10/05/2010	Recupero IVA su TIA nonostante la sentenza della Corte Costituzionale	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
232	10/05/2010	Invalido italiano, senza assistenza sociale, abbandonato per strada	Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
231	10/05/2010	Questione per pagamento ICI, tassa dei rifiuti	Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
230	07/05/2010	Mancata risposta a domanda	Azienda USL Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
229	04/05/2010	Mancata assunzione tramite concorso pubblico	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
228	03/05/2010	Lamenta clonazione carta postepay	Poste Italiane	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
227	03/05/2010	Richiesta parere su legalità atto per occupazione suolo pubblico negata	Comune di Cento	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
225	03/05/2010	Addebito consumi non effettuati	TELECOM	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
224	03/05/2010	Declassificazione tratto di strada comunale	Comune di Grizzana Morandi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
223	30/04/2010	Richiesta parere su indennità per rischio spostamento a piedi o per pista ciclabile	Comune di Reggio Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
222	30/04/2010	Contestazione annotazioni PRA mai comunicate e scoperte alla vendita dell'autovettura	Equitalia	Pareri in materia amministrativa
221	30/04/2010	Contestazione avviso di pagamento bollo auto	ACI	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
219	29/04/2010	Attribuzione di vincoli senza giusto motivo	Comune di Cesena	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
218	29/04/2010	Richiesta di consulenza legale per PRG	Comune di Rimini	informazioni su materie soggette alla difesa civica
217	28/04/2010	Problematica su ISEE	Comune di Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
216	28/04/2010	Esposto per ritardi e inevasa attività sull'inquinamento acustico	ARPA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
215	28/04/2010	Richiesta di parere su trattamento economico spettante in periodi di ricovero e convalescenza	Provincia di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
213	28/04/2010	Richiesta parere su art. 127 del D.lgs 267/2000	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
212	28/04/2010	Rischio distruzione di un contatore elettrico e suoi cavi	AZIENDA USL di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
211	27/04/2010	Richiesta parere su rimborso pagamenti di iscrizione e disiscrizione per ipoteche auto cancellate dall'ente	Equitalia di Bologna	Pareri in materia amministrativa
210	27/04/2010	Mancata risposta a segnalazione di cartello mal posto per il rilevamento delle violazioni stradali (autovelox)	Fr. Villafontana di Medicina	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
209	27/04/2010	Richiesta negata di iscrizione alla scuola materna	Comune di Poggio Renatico	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
208	26/04/2010	Richiesta rimborso IRAP 2003 per annullamento cartella	Agenzia delle Entrate di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
207	26/04/2010	Accesso agli atti	Poste Italiane - Agenzia Ravenna 1	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
205	26/04/2010	Problematica riguardante orari autobus	ATC di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
204	26/04/2010	Reclamo per cancellazione treni alla stazione di Piacenza	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
203	26/04/2010	Risposta negativa per domanda copertura retta per inserimento figlio sordo in istituto privato	Comune di Piacenza	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
202	26/04/2010	Animali proprietari di persona arrestata da Polizia di Stato	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
201	26/04/2010	Applicazione IVA su TIA nonostante sentenza Corte Costituzionale	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
200	26/04/2010	Mancate risposte di amministrazione comunale per problemi di traffico	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
199	22/04/2010	Rettifica fatturazione per errata lettura di rimozione	ENEL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
198	22/04/2010	Contestazione fattura gas	HERA	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
197	22/04/2010	Problema di presentazione domanda bonus gas	SGATE (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Elettriche)	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
196	21/04/2010	Richiesta parere su sentenza di giudice di pace	Giudice di Pace	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
195	21/04/2010	Sovrapposizione di due domande e conseguente mancata risposta su richiesta di Bonus Straordinario per famiglia	Agenzia delle Entrate di Guastalla	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
194	21/04/2010	Parere su integrazione bando di selezione per operatore di Sportello Sociale	Comune di Castelnovo Sotto	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
193	21/04/2010	Ingiunzione di pagamento sanzione per abbandono rifiuti	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
190	19/04/2010	Richiesta parere in materia di IVA su TIA	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
189	19/04/2010	Ricorso a provvedimento per mancato trasferimento di documentazione	ACI	Pareri in materia amministrativa
188	19/04/2010	"Sdoppiamento" delle cartelle di pagamento per tributo garage	Consorzio Bonifica Renana di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
187	19/04/2010	Problema INPS – integrazione al trattamento minimo	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
186	19/04/2010	Danno a edificio non soggetto a vincolo	Sovrintendenza delle Belle Arti	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
185	19/04/2010	Richiesta parere a domanda di rimborso o sanzione amministrativa pagata per violazione di eccesso di velocità	Comune di Rovigo	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
182	14/04/2010	Richiesta parere su regolamento riguardante concessione di prelievo di acque superficiali	Servizio di Bacino Reno - Regione	Pareri in materia amministrativa
181	14/04/2010	Contestazione fattura acqua a seguito di fughe per rottura contatore	HERA ATO 6 Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
180	14/04/2010	Richiesta restituzione oneri rifiutata a seguito di condono 2004-05	Comune di Castenaso - Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
179	14/04/2010	Richiesta di contributo economico per affidamento di minore	Azienda USL di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
177	14/04/2010	Sfratto esecutivo	Comune di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
176	13/04/2010	Richiesta risarcimento danni per mancata potatura alberi da giardini pubblici	Comune di Bondeno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
174	13/04/2010	Accertamento sanitario per idoneità lavorativa	Azienda USL Cesena	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
173	13/04/2010	Richiesta per casa popolare	Comune di Gaggio Montano	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
172	13/04/2010	Contestazione cartelle esattoriali	Ordine Forense	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
171	09/04/2010	Omessa tempestiva adozione di provvedimento di protezione ex art. 403 c.c.	Comune di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
170	09/04/2010	Mancato pagamento per servizio prestato durante elezioni provinciali del 2009	Ufficio elettorale del Comune di Ferrara	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
169	09/04/2010	Richiesta parere su riscatto di laurea	INPDAP di Bologna	Pareri in materia amministrativa
168	08/04/2010	Richiesta parere su punti patente non assegnati	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti Direzione Generale per la Motorizzazione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
167	07/04/2010	Tutela dei beni riguardante l'esondazione delle acque del Sillaro	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
165	07/04/2010	Richiesta risarcimento danni a seguito di devastazione tomba per riesumazione salma	Privato - Comune di Reggio Emilia	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
164	07/04/2010	Delega per celebrazione matrimonio da parte del Sindaco	Comune di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
163	07/04/2010	Continui addebiti in c/c di utenze a seguito di disdetta	Privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
160	07/04/2010	Richiesta passaggio utenze telefoniche con cambiamento di intestazione e disattivazione	TELECOM	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
158	01/04/2010	Diniego di accesso agli atti	INAIL di Parma	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
157	01/04/2010	Diniego di accesso agli atti	Corpo di Polizia Municipale di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
156	30/03/2010	Domanda di aiuto rifiutata in merito a persone disoccupate con a carico il nipote ai domiciliari	Comune di Brescello	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
155	30/03/2010	Richiesta parere attinente le Guardie Volontarie Venatorie	Corpo Provinciale Guardie Ecologiche Volontarie	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
154	30/03/2010	Lamentele su orari nuova velostazione	Comune di Parma	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
153	29/03/2010	Disdetta dei contratti di fornitura di gas mai effettuata	HERA di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
152	29/03/2010	Richiesta chiarimenti a Direzione AZIENDA USL Regionale	Ospedale Ramazzini di Carpi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
151	29/03/2010	Vertenza riguardante pagamento di contravvenzione	Comune di Modena, Agenzia Entrate, Difensore civico comunale	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
149	29/03/2010	Recupero IVA TARSU TIA	Comune di Bologna - Settore Finanza - Unità Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
148	29/03/2010	Tutela del benessere animale	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
147	26/03/2010	Mancato accreditamento pensione INPS in conto corrente postale	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
146	25/03/2010	Mancata risposta a pratica presso INPS per ottenere l'eredità dei ratei della pensione	Difensore civico della Regione Toscana	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
145	25/03/2010	Richiesta visione e copie documenti per pratica di cremazione	AMSEFC	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
144	24/03/2010	Contestazione richiesta di pagamento	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
143	23/03/2010	Diniego di accesso agli atti	Provincia di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
142	23/03/2010	Diniego di accesso agli atti di progetti per la costruzione dello stabilimento Conserve Italia	Comune di Alseno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
141	23/03/2010	Segnalazione di riccio rinchiuso in recinto	Polizia Provinciale di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
140	23/03/2010	Gravi problemi con l'impianto di riscaldamento termo idraulico	ACER di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
139	23/03/2010	Danni da cartello mai posizionato	Comune di Faenza - Corpo Polizia Municipale	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
138	22/03/2010	Richiesta di regolarizzazione	Comune di Voghiera	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
137	22/03/2010	Problemi riguardanti la fondazione di una cooperativa di gestione di servizi sociali	Comune di Poggio Berni	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
136	22/03/2010	Richiesta di intervento per mancata risposta	Direzione Provinciale dell'Economia e delle Finanze	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
134	22/03/2010	Disattivazione gas e acqua in abitazione privata e al lavoro	HERA - ATO	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
132	22/03/2010	Omessa tempestiva adozione di un provvedimento di protezione ex art. 403 c.c.	Comune di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
131	22/03/2010	Ricorso nell'interesse di minore rumena collocata presso comunità	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
130	19/03/2010	Abuso della privacy	Regione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
128	18/03/2010	Mancate volture e chiusure di contratti	ENEL Energia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
127	17/03/2010	Richiesta informazione riguardante lo svincolo di un appartamento	Comune di Ozzano dell'Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
126	17/03/2010	Mancata risposta ad esposto	Azienda USL di Piacenza - Servizio Veterinario	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
125	16/03/2010	Richiesta potatura alberi	Servizio Tecnico di Bacino Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
124	16/03/2010	Segnalazione disservizi	ATC di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
123	16/03/2010	Accesso agli atti	INAIL di Parma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
122	16/03/2010	Episodio di mala sanità	Reparto Diagnosi e Cura 1 Ospedale di Baggiovara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
121	16/03/2010	Richiesta di documenti presso scuola	Istituto Professionale "IPSIA Fioravanti" di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
120	15/03/2010	Problemi inerenti il Regolamento Igiene e Sanità	Comune di Cotignola	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
118	15/03/2010	Rumore di griglia sottopassaggio	Comune Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
116	15/03/2010	Richiesta chiarimenti in merito a mancata risposta	Regione Emilia Romagna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
115	15/03/2010	Problematiche relative all'attività di vigilanza dei servizi sociali	Comune di Correggio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
114	15/03/2010	Questione contrattuale per cessione appartamento da locare	Agenzia metropolitana affitti	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
113	11/03/2010	Mancata risposta a quesito antisismico	Comune di Savignano e Servizio Tecnico Bacino fiumi romagnoli	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
112	11/03/2010	Riduzione potenza a seguito di sostituzione contatore	ENIA e Autorità per Energia Elettrica Gas	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
111	11/03/2010	Intimazione di pagamento di cartelle esattoriali	Equitalia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
109	11/03/2010	Proposta catasto di punti di prelievo o idrici con obbligo contatore	ARPA Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
108	11/03/2010	Esclusione della graduatoria per assunzione di operatori ecologici	GEOVEST di Crevalcore	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
106	09/03/2010	Progetto di realizzazione parco pubblico	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
105	09/03/2010	Danni subiti	ANAS di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
104	08/03/2010	Collocamento di minore presso famiglia affidataria	Comune di Bologna - Quartiere Borgo Panigale	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
102	08/03/2010	Segnalazione di inconvenienti presso Centro Sociale	Comune di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
101	08/03/2010	Richiesta di conglobamento cartelle di pagamento	Consorzio Bonifica della Romagna centrale di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
100	08/03/2010	Rateizzazione multa da autovelox	Comune di Cesena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
98	08/03/2010	Richiesta accesso fascicolo	Tribunale per i Minorenni di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
97	08/03/2010	Omessa tempestiva adozione di un provvedimento di protezione ex art. 403 c.c.	Comune di Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
96	08/03/2010	Ricorso nell'interesse di minore straniero	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
95	08/03/2010	Controversie con Comune per lavori su terreno confinante	Difensore civico Circondario Imolese	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
94	08/03/2010	Eliminazione del requisito di appartenenza a Unione Europea per supplenze presso scuole materne comunali	Comune di Reggio Emilia - Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
93	05/03/2010	Richiesta parere per effettuare controlli di dichiarazioni sostitutive uniche	Comune di Imola	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
92	03/03/2010	Richiesta di annullamento verbale di accertamento redatto da capotreno	Trenitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
91	03/03/2010	Problematica con i servizi sociali	Servizi sociali di Cattolica	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
90	03/03/2010	Richiesta maggiore assistenza economica da parte dei servizi sociali	Servizi sociali di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
89	03/03/2010	Contestazione consumi telefonici	CORECOM	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
88	03/03/2010	Richiesta parere in materia di adozione	Servizi demografici *Comune di* Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
86	01/03/2010	Tempi insostenibili e sospensione di pratiche	Comune di Cento	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
85	01/03/2010	Errata diagnosi	Azienda USL di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
84	01/03/2010	Luce staccata	ENEL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
83	01/03/2010	Illecito trasferimento di residenza di una minore	Comune di Ravenna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
82	23/02/2010	Interruzione contributo erogato in seguito a sinistro stradale	INPS di Modena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
80	22/02/2010	Mancato versamento contributi	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
79	22/02/2010	Strada Provinciale; insufficienti segnalazioni e situazione pericolosa	Provincia di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
78	22/02/2010	Apertura di una pizzeria in condominio	Comune di Zola Predosa	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
77	22/02/2010	Variante di valico	Regione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
76	22/02/2010	Mancata risposta a richiesta di risarcimento danni	Provincia di Forlì-Cesena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
75	22/02/2010	Mancata risposta	ACT Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
74	19/02/2010	Richiesta di intervento per riduzione quota mensile Ufficio Rette per la Terza Età	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
73	18/02/2010	Richiesta ripristino studio della lingua latina in scuola media	Ministero della Pubblica Istruzione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
72	18/02/2010	Richiesta valutazione caso iscrizione anagrafica di cittadino minore e madre comunitari	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
71	18/02/2010	Ingiuste diagnosi del Servizio di Neuropsichiatria Infantile	Azienda USL Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
69	18/02/2010	Assegno di cura negato	Comune di Piacenza	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
68	17/02/2010	Problematiche riguardanti bandi di concorso per informatici	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
67	17/02/2010	Perizia post-operatoria sbagliata	Azienda USL Parma	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
66	17/02/2010	Valorizzazione di linea ferroviaria attraverso costituzione di comitato	Comitato viaggiatori linea ferroviaria	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
65	16/02/2010	Ricovero coatto presso struttura sanitaria	Azienda USL Imola	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
64	15/02/2010	Accesso agli atti di provvedimento di revoca/sospensione della pensione di invalidità civile del fratello	INPS di Rimini	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
63	12/02/2010	Contestazione modalità di svolgimento di accertamento fiscale	Garante del Contribuente	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
62	12/02/2010	Contestazione di pubblicazione online di esito concorsi, pianta organica e reddito del dipendente	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
61	12/02/2010	Scarsa trasparenza nei confronti dei consorziati	AGREA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
60	11/02/2010	Omessa tempestiva adozione di un provvedimento di protezione urgente ex art. 403 c.c.	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
59	11/02/2010	Abusivismo edilizio	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
58	11/02/2010	Diniego avverso ad accesso agli atti	Comune di Lugo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
57	10/02/2010	Mancato risarcimento infortunio in itinere a causa di utilizzo di bicicletta	INAIL Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
56	10/02/2010	Mancato pagamento pensione sociale per annullamento rateo	INPS Comune di Granaglione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
55	09/02/2010	Rumori provenienti da cassonetti di raccolta vetro e mancata risposta	Comune di Baricella	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
54	08/02/2010	Lamentele su mancanza di dignità e tutela degli ammalati italiani	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
53	04/02/2010	Richiesta informazioni su ticket sanitari	Azienda USL Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
52	03/02/2010	Contestazione consumi energia elettrica	Privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
51	03/02/2010	Contestazione pagamento TARSU	Privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
50	02/02/2010	Ingiusta realizzazione di un parcheggio con previsione di abbattimento di numerosi alberi	Regione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
49	01/02/2010	Mancata intestazione di luogo pubblico cittadino ai martiri delle Foibe	Comune di Brughiero	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
48	01/02/2010	Contestazione a compartecipazione di utenti al costo dei servizi socio-sanitari per anziani	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
47	01/02/2010	Perdita arretrati di invalidità per decadenza dei termini	Azienda USL di Faenza	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
46	01/02/2010	Accertamento responsabilità di smottamento	Comune di Lesignano de Bagni	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
45	01/02/2010	Richiesta di parere su possibilità di pensione	Patronati	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
44	01/02/2010	Mancata risposta e denuncia archiviata per il reato di omissione di atti d'ufficio contro il Sindaco	Comune di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
43	01/02/2010	Denuncia di mancato intervento in sede di Istruttoria Pubblica	Regione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
42	01/02/2010	Omessa tempestiva adozione di un provvedimento di protezione urgente ex art. 403 c.c.	Ospedale Maggiore di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
41	01/02/2010	Risposta parziale a richiesta di copia di registrazione audio del Consiglio Comunale	Comune di Molinella	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
40	01/02/2010	Sbarra posizionale su strada adiacente un'abitazione	Comune di Casalecchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
39	28/01/2010	Contestazione metodo antidemocratico dell'amministrazione nell'affrontare problemi di viabilità	Comune di Lesignano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
38	27/01/2010	Mancata iscrizione ad Albo delle Libere Forma Associative	Comune di Forlì	Pareri in materia amministrativa
37	26/01/2010	Mancata rivalutazione economica, riduzione retta per centro diurno per anziani	Polo Sociale n. 3 e Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
36	25/01/2010	Petizione contro disegno di legge che estende la caccia in ogni periodo dell'anno	Privato	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
35	25/01/2010	Mancata applicazione della disdetta trattenuta sindacale	INPDAP	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
34	22/01/2010	Parere su regolarità concorso per psicologi	Azienda USL Imola	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
32	22/01/2010	Costruzione di un inceneritore vicino al centro storico	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
31	20/01/2010	Mancata esenzione tassa automobilistica a disabile	ACI, Regione, Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
30	20/01/2010	Accesso agli atti parziale	Comune di Ostellato	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
29	20/01/2010	Contestazione recupero pensione INPS	INPS di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
28	19/01/2010	Segnalazione di non conformità alle norme di legge riguardanti la demolizione di palazzo storico	Provincia di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
27	19/01/2010	Attuazione urgente L. 363 del 24/12/2003	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
26	19/01/2010	Ricorso INAIL a seguito di infortunio a cartella esattoriale ricevuta a seguito di silenzio rifiuto della DPL di Ravenna	Direzione Provinciale del Lavoro di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
25	19/01/2010	Presunte omissioni di atti d'ufficio riguardanti inquinamento acustico	Comune di Casalfiumanese	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
23	19/01/2010	Assegno di cura negato per disabile grave	Azienda USL Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
22	19/01/2010	Mancato riconoscimento di infortunio sul lavoro	INAIL di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
21	19/01/2010	Richiesta informazioni per studio universitario	Difensore civico Regione Emilia Romagna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
20	18/01/2010	Richiesta di rimborso dilazionato in cinque anni con ritardo di *quindici anni*	INPDAP	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
19	18/01/2010	Costruzione nuovo elettrodotto	Comune di Monghidoro	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
18	15/01/2010	Contestazione modalità di richiesta pagamento di passo carRAIo	Comune di Bologna	Istanza Indirizzata ad altro organo di garanzia
17	14/01/2010	Mancata attivazione fornitura gas	ENI	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
16	14/01/2010	Mancate risposte per un incontro su incongruità	Comune di Lugo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
15	14/01/2010	Mancanza di illuminazione e segnaletica e presenza buche nella strada	Comune di Pianoro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
14	12/01/2010	Soppressione linea bus	Comune di Ozzano Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
13	12/01/2010	Nuove norme su trasporto scolastico	Comune di Ozzano Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
12	12/01/2010	Sollecito rinnovo patente	Commissione medica locale di Bologna per le patenti di guida	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
11	11/01/2010	Disdetta della concessione acqua potabile	Comune di Montese	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
10	11/01/2010	Richiesta di parere su contravvenzione stradale	Comune di Castel S. Pietro Terme	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
9	11/01/2010	Problema spesa di sanità	Azienda USL di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
8	08/01/2010	Richiesta informazioni su pratica di iscrizione alle liste di mobilità	CIP di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
7	08/01/2010	Reclamo avverso di ingiunzione di pagamento per irregolarità di viaggio	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
6	08/01/2010	Disparità di trattamento fra i vari proprietari a seguito di esproprio	Comune di Sasso Marconi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
5	07/01/2010	Reclamo avverso la scuola per impedimento della frequenza dei corsi	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
4	05/01/2010	Accesso agli atti	Comune di Camugnano	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
3	05/01/2010	Accesso agli atti	Comune di Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2	04/01/2010	Accesso agli atti	Comune di Comacchio	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
1	04/01/2010	Chiarimenti su eventuale illegittimità riguardo alla sospensione al pagamento di indennità	Comune di Faenza	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

Istanze presentate negli anni precedenti e chiuse nel 2010

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/574	31/12/2009	Accesso a strada con servitù di passaggio	HERA	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/571	31/12/2009	Problemi di vicinato	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2009/570	31/12/2009	Accesso agli atti	Servizio Programmazione e Valutazione Progetti Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/569	31/12/2009	Scarico di acque reflue industriali	ARPA Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/568	31/12/2009	Mancato risarcimento danni alla propria abitazione	Comune di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/567	30/12/2009	Contestazione mancata attivazione servizio	ENEL Elettrico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/566	30/12/2009	Omissione di applicazione norme relative a pari opportunità e violazione di statuto comunale	Comune di Sant'Agostino	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/565	30/12/2009	Richiesta di un edificio in comodato d'uso, o albergo pagato, adatto per i condomini solidali	Comune di Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/563	30/12/2009	Revoca concessione di occupazione di suolo pubblico e di autorizzazione esercizio attività commerciale ambulante	Comune di Massa Lombarda	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/562	30/12/2009	Reclamo per richiesta rifatturazione consumo gas	HERA Modena	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/561	30/12/2009	Negata invalidità	Azienda USL di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/559	28/12/2009	Persona disabile: pagamento retta di mantenimento	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/558	28/12/2009	Richiesta di mediazione per risoluzione amichevole di controversia	Unione dei Comuni della Bassa Romagna e Comune di Cotignola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/557	28/12/2009	Richiesta di adeguamento alle norme antisismiche di scuola d'infanzia	Comune di Poggio Berni	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/556	28/12/2009	Mancate risposte riguardante la protezione del capoluogo durante gli eventi nel sito del teatro	Comune di Poggio Berni	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/555	28/12/2009	Parere sulla partecipazione di rappresentanza delle associazioni nelle Unità di Valutazione Multidisciplinare	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/554	23/12/2009	Iscrizione a scuola dell'obbligo per cittadini non in regola con il permesso	Scuola pubblica dell'obbligo	Pareri in materia amministrativa
2009/553	23/12/2009	Contestazione di pendolari sulla tratta Faenza – Bologna per riduzione treni	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/552	22/12/2009	Pagamento elevato di bolletta rifiuti	HERA	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/549	22/12/2009	Richiesta di rimborso tassa di smaltimento rifiuti solidi urbani	Comune di Varsi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/548	21/12/2009	Rottura contatore per gelo	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/545	21/12/2009	Contestazione richiesta di vari pagamenti e mancata risposta da parte dell'amministrazione comunale	Comune di Camugnano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/544	21/12/2009	Contestazione di quota da pagare per richiesta di accesso agli atti	ATC di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/543	21/12/2009	Ingiusto licenziamento	Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/539	14/12/2009	Contestazione mancata esenzione ICI su prima casa	Comune di Ozzano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/538	11/12/2009	Accesso agli atti	Azienda USL di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/535	11/12/2009	Accesso agli atti	Comune di Calderara di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/534	11/12/2009	Contestazione di multa e di verbale	Comune di Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/533	11/12/2009	Richiesta da produrre in procedimenti giudiziari	Autorità di Bacino di Forlì	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/532	10/12/2009	Macellazione rituale	Azienda USL Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/531	10/12/2009	Richiesta parere su smaltimento rifiuti speciali	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/530	10/12/2009	Vittima di discriminazione	Azienda Misericordia di Modena	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/527	09/12/2009	Diniego tacito di accesso	Comune di Calderara di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/525	09/12/2009	Mancata risposta e diniego degli atti richiesti	Comune di San Polo d'Enza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/523	09/12/2009	Richieste inevase	Comune di Comacchio	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/521	03/12/2009	Diniego del permesso di soggiorno e ricongiungimento familiare	Questura di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/520	03/12/2009	Diniego di accesso a documentazione	Questura di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/519	03/12/2009	Contestazione immissioni sonore dalla chiesa parrocchiale	ARPA di Ferrara	informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/517	03/12/2009	Opposizione a cartella esattoriale per transazione del debito	Equitalia, INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/510	02/12/2009	Elezioni di Consiglio d'Istituto con presunte irregolarità	Istituto Comprensivo di Neviano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/509	02/12/2009	Annullamento in autotutela sanzione CDS	Difensore civico del Comune di Napoli	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/506	02/12/2009	Contestazione pagamento TIA su immobile non occupato	HERA Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/503	01/12/2009	Mancata risposta in merito a richiesta di accesso a documentazione	Azienda USL di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/499	27/11/2009	Contestazione accertamento applicazione IVA e IRPEF su attività di bed & breakfast	Garante del Contribuente	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/498	27/11/2009	Contestazione nei confronti della centrale ubicata in complesso scolastico	ENEL	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/497	26/11/2009	Contestazione mancato accoglimento di richiesta di risarcimento danni e modalità di gestione di sinistro	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
2009/495	26/11/2009	Contestazione discesa obbligata dal treno quale sanzione accessoria della multa	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/494	26/11/2009	Autorizzazione per sosta di autovettura in specifiche aree	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/492	26/11/2009	Ingiusta richiesta di pagamento ticket	Azienda USL di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/486	25/11/2009	Richiesta di informazioni	Consorzio di Bonifica Parmigiana Moglia Secchia	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/484	25/11/2009	Diniego di concessione edilizia	Comune di Cesena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/481	24/11/2009	Mancanza di idoneità per esonero totale delle tasse universitarie	Università degli Studi di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/480	24/11/2009	Richiesta di costruzione di nuova palestra e mensa in scuola elementare	Comune di Castello di Argile	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/479	24/11/2009	Richiesta di verifica della procedura di via e domanda di inchiesta pubblica	Comune di Marzabotto	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/476	24/11/2009	Contestazione di regolamento del servizio idrico	ATO 6, AVSI, CADF	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/474	24/11/2009	Sospensione di servizio di acqua potabile	Comune di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/471	24/11/2009	Mancato sgravio della cartella esattoriale e fermo amministrativo di vettura	Comune di Bettola ed Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/469	24/11/2009	Richiesta di contributo	Provincia di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/468	19/11/2009	Accesso agli atti	Azienda USL Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/467	19/11/2009	Sanzione amministrativa per capitozza tura alberi	Comune di Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/465	19/11/2009	Esposto a Consiglio d'Ordine	Ordine dei Giornalisti	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/462	19/11/2009	Necessità di servo scala per figlia disabile	Comune di Zocca, Regione, CAAD, Comune di Vignola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/461	19/11/2009	Problematiche relative all'attività di vigilanza dei Servizi Sociali	Comune di Scandiano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/460	19/11/2009	Canone per licenza di accesso, richiesta di riduzione dell'ammontare	ANAS	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
2009/459	18/11/2009	Istanza	Comune di Castel d'Aiano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/457	18/11/2009	Cartella di pagamento	Comune di Muravera	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/453	18/11/2009	Mancato abbattimento di alberi su strada statale a causa di conflitto di competenze tra ANAS e Guardai forestale	ANAS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/448	17/11/2009	Accesso agli atti	Comune di Borghi	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/444	10/11/2009	Danno paesaggistico/ impatto ambientale per installazione antenna di telefonia mobile	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/442	09/11/2009	Richiesta di riesame di permesso di costruire	Comune di S. Polo d'Enza	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/441	05/11/2009	Richiesta di rimborso a pagamento tributi	Consorzio della Bonifica Burana	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/439	02/11/2009	Allacciamento acquedotto	Comune di Gatteo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/438	02/11/2009	Preventivo di allacciamento acqua	Comune di Solarolo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/437	02/11/2009	Liquidazione	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/432	30/10/2009	Tempi per procedura di adozioni	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/427	12/10/2009	Omessa evasione in relazione socio-ambientale	Comune di Imola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/425	12/10/2009	Procedura sdemanializzazione	Agenzia del Demanio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/423	12/10/2009	Richiesta di annullamento cartelle esattoriali	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/416	02/10/2009	Richiesta di restituzione eccedenza contributiva INPS	INPS Piacenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/414	02/10/2009	Richiesta consulenza in merito a esclusione da concorso	Istituto Comprensivo San Pietro in Vincoli	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/412	02/10/2009	Omissione di tempestiva collocazione di minore in comunità educativa	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/410	30/09/2009	Contestazione di presupposti di imposizione ICI	Comune di Budrio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/409	30/09/2009	Lamenta presupposti tassa bonifica	Consorzio di Bonifica 2 Circondario Polesine	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/408	28/09/2009	Mancata risposta	ENASARCO Roma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/400	25/09/2009	Contestazione di pagamento canone RAI	Garante del contribuente	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/385	15/09/2009	Affidamento provvisorio di minore	Azienda USL di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/384	15/09/2009	Ordinanza di Sindaco	Comune di Minerbio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/382	15/09/2009	Normativa sulle armi	Prefettura Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/379	15/09/2009	Determinazione di rette per servizi socio assistenziali	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/378	15/09/2009	Presunto tardivo riconoscimento di accertamento di patologia	Azienda USL Forlì	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/373	14/09/2009	Violazione di normativa del diritto al nome	Azienda USL Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/372	14/09/2009	Contestazione di trattamento sanitario ricevuto presso struttura convenzionata	Azienda USL Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/367	09/09/2009	Richiesta di modifica di pubblica illuminazione	Difensore civico del Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/362	03/09/2009	Rimozione ponteggio di accesso a posto auto	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/358	03/09/2009	Omessa evasione a richiesta di relazione socio-ambientale da parte dei Servizi sociali	Comune di Cadelbosco	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/350	31/08/2009	Omessa evasione relazione socio-ambientale da parte dei servizi	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/349	31/08/2009	Omessa evasione relazione socio-ambientale da parte dei servizi	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/348	31/08/2009	Omessa evasione relazione socio-ambientale da parte dei servizi sociali	Comune di Cadelbosco di Sopra	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/333	18/08/2009	Ferita chirurgica non rimarginata	Azienda USL Bologna	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
2009/332	18/08/2009	Rampa garage	Comune di Zola Predosa	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/331	18/08/2009	Richiesta di chiarimenti su impiego di autovelox	Comune di Lugo	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2009/321	11/08/2009	Omessa evasione della relazione socio-ambientale da parte dei servizi sociali	Comune di Cavriago	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/320	11/08/2009	Omessa evasione della relazione socio-ambientale da parte dei servizi	Comune di Lugo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/316	11/08/2009	Minori	Comune di Imola	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/304	03/08/2009	Richiesta di esenzione pagamento pedaggio autostradale	ANAS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/298	30/07/2009	Diniego sussidio straordinario	Comune di Lugo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/297	30/07/2009	Pericolosità edificio	Comune di Bettola	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/296	30/07/2009	Abusivo restringimento strada	Comune di Camugnano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/295	30/07/2009	Mancate informazioni su periodo post licenziamento	Centro per l'impiego di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/289	21/07/2009	Diniego di iscrizione in elenco provinciale dei direttori tecnici di agenzie di viaggi	Provincia di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/286	16/07/2009	Tempi di rilascio di carta di soggiorno	Questura di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/272	13/07/2009	Contestazione di cartelle esattoriali: bolli auto	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/249	26/06/2009	Accesso agli atti di attività rumorose	Comune ed Arpa di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/244	17/06/2009	Richiesta di parere in materia edilizia	Comune di Roccabianca Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/241	17/06/2009	Problematiche con consumi e sicurezza impianto gas	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/233	16/06/2009	Disagio provocato da musica ad alto volume	Comune di Forli	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/224	12/06/2009	Situazione economica	Comune di Molinella	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/214	28/05/2009	Mancata conclusione procedimento di esproprio	Comune di San Benedetto Val di Sambro	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/209	27/05/2009	Richiesta rimozione di cartello "parcheggio a tempo" su muro di proprietà	Comune di Zola Predosa	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/203	27/05/2009	Mancata ricostituzione di pensione e liquidazione	INPS Parma e ENPALS Roma	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/202	27/05/2009	Contestazione spese per re intestazione fornitura servizi	ENEL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/194	21/05/2009	Prescrizione ICI	Comune di Castel Bolognese	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/191	20/05/2009	Richiesta di riparazione conduttura acqua potabile	HERA	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2009/188	15/05/2009	Contestazione fattura	HERA	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
2009/179	28/04/2009	Contestazione applicazione di legge regionale in materia di colonie feline e richiesta di accesso agli atti	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/175	28/04/2009	Contestazione di delimitazione abusiva di area pubblica	Comune di Zocca	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
2009/172	28/04/2009	Conflitto di competenze in merito a spese sanitarie	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/169	24/04/2009	Richiesta rimborso spese per prestazioni mediche	Azienda USL Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2009/144	03/04/2009	Chiarimenti a seguito domanda di spostamento contatore acqua	SORGEA, Autorità di vigilanza dei servizi idrici	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2009/117	23/03/2009	Mancata concessione indennità di accompagnamento	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/107	11/03/2009	Spostamento cavi aerei telefonici	TELECOM	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/89	24/02/2009	Danneggiamento strada	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/86	24/02/2009	Accesso agli atti	HERA Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2009/66	11/02/2009	Acquedotto	Comune di Rocca San Casciano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2009/55	04/02/2009	Richiesta di indennizzo per disagi ferroviari	Trenitalia, Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2008/316	07/11/2008	Lamenta nuova tipologia di abbonamento FS	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2008/302	04/11/2008	Contestazione di nuovo abbonamento treni Eurostar	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2008/301	04/11/2008	Disagi per insufficienza di carrozze nella tratta Bologna - Ferrara	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2008/298	28/10/2008	Segnalazione disagi per i pendolari della tratta Firenze – Prato - Bologna	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2008/198	28/07/2008	Contestazione di rideterminazione retroattiva delle tariffe dell'acqua potabile	ATO 5 Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2008/196	28/07/2008	Richiesta sistemazione strada vicinale	Comune di Pianello Val Tidone	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2008/31	07/02/2008	Mancato riscontro ad istanza per modifica di particella catastale	Agenzia del Demanio Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2008/16	21/01/2008	Spese deposito per camper rubato	Polizia di Stato	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2007/304	16/10/2007	Problematica per residenza	Comune di Calderara di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2007/230	30/07/2007	Problematica in merito a deflusso di acque	Comune di Granarolo dell'Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2007/117	24/04/2007	Segnalazione di barriere architettoniche	Comune di Altedo di Malalbergo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

Anno aper./N.	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2007/113	18/04/2007	Reclamo per inquinamento proveniente da stabilimento di una ditta convenzionata con il Comune	Comune di Zola Predosa	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2007/24	24/01/2007	Mancato riscontro di nota in tema di popolazione canina	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

€ 12,00