

10. LA CONFERENZA EUROPEA DEI DIFENSORI REGIONALI

10.1. La visita in Toscana del Mediateur Europeo

La missione ha consentito in primo luogo di consolidare la "cooperazione" avviata a Strasburgo, nel solco della "convergenza" che va operando anche sul terreno della difesa dei diritti individuali e collettivi. La dimensione europea della cittadinanza è stata al centro degli incontri e delle prospettive che si legano alla legge in discussione al Parlamento sulla istituzione del sistema di difesa civica nazionale.

L'importanza per l'Italia di un istituto presente ormai in tutti i paesi europei ha caratterizzato i colloqui del Mediatore Europeo anche con gli organi regionali, che hanno rimarcato l'indirizzo della Toscana per un sistema di difesa civica a "rete" (nazionale, regionale e locale), in stretto rapporto con i processi di ammodernamento della pubblica amministrazione ai vari livelli. Da qui l'impulso per estendere ai livelli regionali e locali la concertazione già in atto fra mediatore Europeo e Difensori civici nazionali degli Stati membri.

Questo legame fra sviluppo della difesa civica e processi di coesione economica e sociale è stato alla base anche del progetto per *un Forum europeo sulla tutela del diritto alla salute*, da realizzare con la collaborazione degli *Ombudsmen* degli Stati membri, rilanciando una tradizione della difesa civica toscana in questo campo. Un progetto nel 50° della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, in rapporto al primato dei valori della salute e della vita, ma anche agli straordinari progressi scientifici e tecnologici e al bisogno di nuove solidarietà e "garanzie" capaci di colmare gli squilibri e le insostenibili

disparità di trattamento che si registrano fra le diverse realtà europee.

Gli incontri hanno posto all'attenzione del Mediatore Europeo anche il problema più generale di rivedere procedure comunitarie ormai superate e perfino miopi interpretazioni normative, con particolare riferimento ai fondi strutturali europei ed ai poteri di proposta e di raccomandazione affidati dai Trattati europei al Mediatore per la trasparenza e l'equità delle decisioni comunitarie.

Al primo posto alcune questioni di forte interesse per le organizzazioni agricole e gli allevatori toscani da tempo al centro di un teso confronto con l'Unione Europea, come ad esempio i "meccanismi" che di fatto ostacolano l'aiuto alla tutela della razza "Chianina", cui è legata tanta parte dell'identità toscana e delle sue tradizioni. Nel settore vitivinicolo gli ingranaggi comunitari finiscono addirittura per impedire il reimpianto anticipato dei vecchi vigneti, con evidente danno per i viticoltori toscani che puntano sulla qualità e l'immagine del prodotto.

L'Assemblea con i Difensori civici toscani ha costituito una significativa manifestazione di solidarietà che ha messo in luce il valore della riforma e il bisogno nella nuova realtà europea di "comuni" prerogative di autonomia e indipendenza, al pari di avanzate "garanzie" di informazione, partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli utenti. Da qui il largo consenso agli obiettivi della Conferenza permanente dei Difensori civici toscani, quale organismo finalizzato alla valorizzazione dell'istituto di difesa civica, oltre che al contributo cui la difesa civica toscana è chiamata in ambito nazionale ed europeo, a partire dalla Conferenza Europea dei Difensori civici regionali prevista a Firenze nel prossimo autunno.

Un appuntamento di indubbio rilievo, che consentirà al paese di porsi come riferimento nella evoluzione della difesa civica e della tutela dei diritti umani. La "rete civica" toscana, con le sue esperienze, sarà perciò chiamata a giocare un ruolo di primo piano, in collaborazione con la Regione, le istituzioni locali, le università, il mondo associativo e della cultura.

10.2. Verso la Conferenza Europea

La "Conferenza Europea dei Difensori civici regionali", che aprirà i suoi lavori a Firenze nell'ottobre 1999, si inserisce nei più ampi processi di convergenza, dopo l'ormai acquisito coordinamento europeo fra i Difensori civici nazionali promosso dal Mediateur dell'Unione Jacob Soderman. Sul piano organizzativo, la prospettiva aperta in Italia dalla istituzione della difesa civica nazionale ha favorito questa candidatura da parte degli *Ombudsmen* europei, nel segno della solidarietà per la positiva conclusione di una storica riforma, ma anche quale riconoscimento delle tradizioni e dell'impegno che, in tutti questi anni, pur in assenza del Difensore civico nazionale, la difesa civica italiana ha saputo offrire ai cittadini.

Dopo la Conferenza di Barcellona del 1997, l'esigenza di un rapporto più ravvicinato fra istituzioni comunitarie e società europee ripropone come asse centrale di questa nuova Conferenza il tema di una stabile "concertazione" a livello europeo sul piano della difesa civica e della tutela dei diritti umani. Da qui l'interesse per una iniziativa chiamata a costruire condizioni e strumenti avanzati per il pieno sviluppo della "cittadinanza europea", in sintonia con il ruolo

crescente delle regioni e delle autonomie locali nella attuazione del diritto comunitario.

Le nuove responsabilità che a questo livello si vanno coagulando, in conseguenza dei processi di decentramento istituzionale e amministrativo, conferiscono naturalmente alla Conferenza Europea un significato di forte valenza istituzionale, anche riguardo alle forme e modi di una collaborazione destinata sempre più a coinvolgere le istituzioni degli Stati membri e gli organismi dell'Unione Europea.

10.2.1. I primi orientamenti programmatici

I lavori portati avanti a livello di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome hanno consentito la elaborazione di alcuni primi orientamenti programmatici, anche in rapporto alla proiezione della Conferenza ai paesi dell'Europa centrorientale e del Mediterraneo. La Conferenza quale momento:

- *di forte caratterizzazione sul piano istituzionale, in sintonia con il ruolo di autonomia e indipendenza della difesa civica, e con l'affermazione dei suoi fondamenti costituzionali, sia a livello degli Stati membri che nella evoluzione dei Trattati dell'Unione;*
- *di impulso alla costruzione di sistemi di difesa civica ancorati a criteri di "sussidiarietà", in rapporto alla evoluzione istituzionale dell'Unione e dei singoli Stati membri, e quale contributo ai processi di coesione economica e al rafforzamento dello "spazio sociale" europeo;*

- *di rilancio del ruolo strategico della difesa civica regionale, per nuove garanzie di partecipazione e di accesso dei cittadini a tutti gli strumenti di tutela europei e internazionali, in piena aderenza con i principi della cittadinanza europea;*
- *di raccordo con i principi che discendono dalle organizzazioni europee e internazionali per l'esercizio di una funzione di tutela non settoriale ma generale, anche in rapporto a nuovi diritti e interessi diffusi e all'attività delle varie authority di settore.*

Alla luce di questa prima impostazione programmatica, si evidenziano alcuni fondamentali obiettivi:

- *la necessità di comuni prerogative e garanzie di indipendenza del Difensore civico, anche sul piano organizzativo e finanziario, con riferimento ai principi di Parigi fatti propri dalla risoluzione 48/134 dell'Assemblea delle Nazioni Unite e ripresi nella raccomandazione del Consiglio d'Europa del '97, e in relazione al più ampio dibattito in ambito europeo e delle organizzazioni internazionali (Osce, Undp-Rbec, ecc.);*
- *la realizzazione di adeguati standard di tutela a livello europeo, al fine di colmare squilibri e divari storici che si frappongono alla diffusione della tutela "non giurisdizionale" e alla affermazione ovunque delle nuove opportunità offerte dalla cittadinanza europea;*
- *il contributo della difesa civica europea alla nuova realtà delle democrazie dell'est e dei paesi vittime di conflittualità come l'ex*

Jugoslavia, in accordo con le stesse missioni dell'Osce e del Consiglio d'Europa attraverso il Congresso dei poteri regionali e locali.

Attorno a questi primi orientamenti e obiettivi si colloca anche il contributo che potrà essere offerto sia dal fronte delle Regioni europee e dagli Stati membri che dalle Università e istituzioni di ricerca, fra cui l'Istituto Universitario Europeo e il Centro Diritti Umani di Padova, promotore del Master di Venezia fra le università dell'Unione presso le quali esiste tale specializzazione. Allo scopo di valorizzare apporti e sinergie che possano focalizzare problematiche di comune interesse, si sottolinea l'importanza di ricerche comparate nel campo delle scienze sociali, con diretto riferimento alla difesa civica e alla tutela dei diritti umani, condotte in una prospettiva europea e internazionale.

I contatti sviluppati a livello europeo hanno altresì evidenziato la necessità, fin dalla fase preparatoria, di recepire e rilanciare i risultati e le indicazioni emerse dalla Conferenza di Barcellona del 1997 che ebbe a segnare una svolta nel processo di coordinamento della difesa civica regionale a livello europeo. In quella occasione furono individuati obiettivi e strategie per la futura azione, la possibilità in particolare che la nuova Conferenza ponga le basi e le condizioni per un coordinamento dei Difensori civici regionali in ambito europeo.

Da qui l'esigenza che le varie fasi di programmazione e organizzazione della Conferenza siano portate avanti in un quadro di costante raccordo con il Mediatore Europeo e le diverse realtà europee, in modo da rappresentare compiutamente esigenze e prospettive. A questo scopo alcune tematiche di ricerca attorno alle

linee che saranno chiamate a definire gli obiettivi strategici della Conferenza Europea:

- *i Trattati europei e la sfida della legittimità nell'azione amministrativa delle istituzioni comunitarie e dei pubblici poteri operanti a livello della Comunità e degli Stati membri ai vari livelli, con particolare riferimento al recente Trattato di Amsterdam sulle nuove prospettive del ruolo degli Ombudsman in Europa e negli Stati membri;*
- *le relazioni tra i cittadini e le istituzioni regionali, nazionali e comunitarie, in rapporto all'obbligo di una amministrazione moderna, democratica e responsabile, e alle problematiche connesse a valori e standard di qualità che derivano dalla crescente compenetrazione fra settori pubblici e privati;*
- *la situazione e le prospettive della cittadinanza europea nella evoluzione dei diritti dell'uomo e dei cittadini, in rapporto all'integrazione economica e sociale, alla crescente internazionalizzazione e alla lotta contro ogni forma di discriminazione, anche rispetto alla incidenza dei fenomeni di razzismo e xenofobia;*
- *il diritto dei cittadini europei alla difesa civica e le procedure messe in atto nelle diverse realtà regionali per il suo effettivo esercizio;*
- *il diritto di petizione nella evoluzione delle istituzioni comunitarie e nella esperienza degli organismi preposti ai livelli nazionali;*

- *i nuovi diritti: la bioetica, la privacy, le pari opportunità, la tutela degli immigrati, il bilanciamento fra visione economica e diritti sociali nella evoluzione del Welfare europeo; la Carta sociale europea nei risultati e progetti di revisione;*
- *i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti, anche in rapporto all'attività di associazioni ed organizzazioni operanti nei diversi settori dell'ambiente, della economia, del commercio, della solidarietà sociale e del volontariato;*
- *l'accesso dei cittadini agli atti e alla documentazione delle amministrazioni pubbliche ai vari livelli, nonché dei concessionari nella produzione ed erogazione di servizi pubblici;*
- *gli strumenti e le strategie dell'informazione e della comunicazione per l'accesso dei cittadini a tutte le forme di tutela messe in atto a livello regionale e locale; le reti telematiche a scala regionale in funzione dell'azione civica e nell'obiettivo di assicurare ai cittadini europei eguali possibilità e capacità di iniziativa per l'affermazione dei diritti che derivano in modo crescente dalla stessa legislazione comunitaria;*
- *il concetto di "cattiva amministrazione" in ambito nazionale e comunitario, con preciso riferimento ai principi di trasparenza, equità ed efficienza dell'amministrazione e dei servizi;*
- *il quadro delle denunce ed i settori di intervento più rilevanti che emergono dalla attività dei Difensori civici regionali; le indagini di*

propria iniziativa dei Difensori civici regionali: tipologie, esperienze e risultati; l'evoluzione delle forme di conciliazione e di arbitrato in ambito regionale e locale in direzione di principi di giustizia sostanziale;

- *il ruolo del Mediateur europeo nelle istituzioni comunitarie e nei processi di convergenza, in rapporto ai principi di sussidiarietà e prossimità dei livelli di competenza e gestione pubblica: esperienze e tipologie di intervento;*
- *il confronto delle funzioni e dei rispettivi mandati per l'esercizio della difesa civica regionale e locale, nella evoluzione nazionale ed europea della tutela non giurisdizionale;*
- *il ruolo dell'Istituto di difesa civica sul versante del contenzioso amministrativo, in funzione di una crescente opera di "conciliazione", dell'adeguamento della pubblica amministrazione e del miglioramento dei servizi, nonché del progressivo contenimento dei ricorsi giurisdizionali;*
- *le forme e gli strumenti di cooperazione sia in rapporto alle istituzioni nazionali ed europee sia a carattere interregionale, estese ad accordi e collaborazioni con gli istituti per la difesa civica nei paesi candidati ai prossimi allargamenti dell'Unione.*

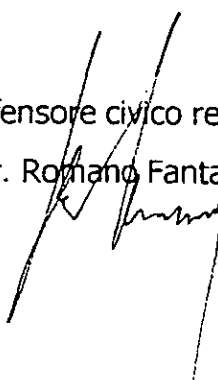
10.2.2. Aspetti organizzativi

Per iniziativa del Coordinamento nazionale la definizione delle linee programmatiche e organizzative della Conferenza Europea è

stata affidata ad un Comitato Organizzativo del quale fanno parte Difensori civici regionali di varie realtà europee (Spagna, Germania, Belgio, Italia). La realizzazione della Conferenza vedrà naturalmente il diretto sostegno della Regione Toscana e l'essenziale collaborazione del Consiglio Regionale attraverso il diretto coinvolgimento di strutture e servizi che affiancheranno l'impegno di tutto l'Ufficio. Nel quadro delle iniziative che dovranno contribuire al migliore svolgimento della Conferenza e al pieno successo delle linee che il Coordinamento nazionale e la difesa civica europea si attendono da questo importante avvenimento, un particolare rilievo verrà ad assumere anche l'apertura di una pagina *Web* in *Internet* dedicata alla Conferenza ed ai suoi lavori, e aperta al contributo di tutti i Difensori civici d'Europa.

Il Difensore civico regionale

Dr. Romano Fantappiè



Firenze, 30 marzo 1999

APPENDICE***Costituzione della Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana***

Il Difensore civico regionale e i Difensori civici degli enti locali della Toscana, riuniti a Carrara il 17 dicembre 1998, in piena aderenza ai principi contenuti nello Statuto della Regione e negli Statuti dei rispettivi Comuni, Province e Comunità montane,

PRESO ATTO

della necessità di rafforzare il Coordinamento regionale previsto dall'art. 3 della L.R. 4/94, quale strumento di concertazione tra i Difensori civici toscani, allo scopo di renderlo funzionale e rispondente ai crescenti livelli d'iniziativa richiesti per:

- a) promuovere sull'intero territorio la tutela più efficace dei diritti fondamentali della persona e dei diritti e interessi diffusi e collettivi, secondo i principi costituzionali e della "cittadinanza europea" sancita dall'Unione, in rapporto all'evoluzione della tutela "non giurisdizionale" a livello regionale, nazionale ed internazionale;
- b) assicurare il costante contributo della difesa civica toscana affinché il funzionamento e le attività delle amministrazioni pubbliche (locali, regionali e statali) siano sempre più informati a criteri di efficacia, imparzialità, efficienza, economicità ed equità, attraverso il miglioramento e la semplificazione delle procedure e il costante adeguamento degli atti, dei provvedimenti e della legislazione toscana;
- c) garantire la migliore attuazione dell'imminente riforma legislativa per l'istituzione del sistema di difesa civica nazionale e il pieno esercizio dei nuovi strumenti di tutela in ambito regionale e locale, in sintonia con le accresciute competenze derivanti dalle *Leggi Bassanini* e con i processi di trasferimento di poteri e competenze statali a livello regionale e locale;
- d) promuovere l'adeguamento delle funzioni di difesa civica al "principio di sussidiarietà", esteso alle formazioni sociali, in particolare di volontariato, non-profit e di solidarietà, operanti nei vari campi (ambiente, servizi pubblici, sanità, previdenza, assistenza, immigrazione, etc.) e alle nuove forme di tutela in determinati settori, con particolare riferimento ai diritti degli utenti e dei consumatori;

- e) favorire lo sviluppo degli scambi, dei collegamenti e delle collaborazioni con i molteplici interlocutori istituzionali e non istituzionali a livello toscano e nazionale, promuovendo in ambito Europeo la cooperazione con le analoghe autorità operanti vari Stati membri e con Médiateur dell'Unione;
- f) corrispondere ai nuovi compiti di impulso e di controllo del Difensore civico quale Istituzione di tutela non giurisdizionale dei diritti umani, in applicazione delle Convenzioni internazionali e dei documenti e risoluzioni dell'Unione Europea, delle Nazioni Unite, del Consiglio d'Europa e altre Organizzazioni competenti;

SI COSTITUISCONO

in Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana, quale organismo associativo presieduto dal Difensore civico regionale, volta alla valorizzazione di ogni singola esperienza e all'autonomia del ruolo istituzionale, operante con le modalità organizzative appresso indicate.

A) OPERATIVITÀ:

1. La Conferenza Toscana dei Difensori civici:

- elabora proposte e documenti nei campi e settori di competenza, anche in funzione del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici regionali e per le conseguenti iniziative nei confronti del Parlamento, del Governo e degli altri organi istituzionali, con particolare riferimento alle Conferenze dei Presidenti dei Consigli e delle Regioni e Province Autonome, sia in rapporto alla legislazione vigente, sia rispetto ai processi di innovazione e di riforma concernenti la difesa civica e la pubblica amministrazione;
- promuove i necessari rapporti con le istituzioni e organismi di tutela anche a carattere associativo, operanti con analoghi compiti nei vari Stati europei, per la piena attuazione dei diritti di cittadinanza derivanti dalla legislazione comunitaria, curando l'applicazione di accordi e convenzioni interregionali, finalizzati al concreto esercizio dei diritti individuali e sociali, da parte di ogni cittadino;
- predispone pareri, intese, risoluzioni e raccomandazioni riguardo a problematiche di rilevante interesse, in rapporto alle competenze esercitate e alle relazioni con l'amministrazione pubblica ai vari livelli, al rafforzamento degli strumenti operativi e alla inderogabile autonomia funzionale e organizzativa dell'ufficio del Difensore civico;

- assicura l'unitaria capacità di rappresentanza in ordine ai programmi, alle condizioni e prospettive della rete civica toscana, stabilendo la partecipazione di proprie delegazioni ad incontri e audizioni in ambito nazionale, europeo e internazionale;
 - promuove per il tramite della Presidenza adeguate informazioni e comunicazioni sullo svolgimento di convegni, seminari e incontri allo scopo di favorire al riguardo la partecipazione dei Difensori civici locali;
 - attiva studi e ricerche di comune interesse, in funzione del confronto e del dibattito più generale in rapporto alla evoluzione dei diritti di cittadinanza e degli strumenti istituzionali e organizzativi; dell'impegno per nuovi livelli di efficienza e qualità nell'amministrazione pubblica e dei servizi; delle sperimentazioni necessarie in rapporto alle dinamiche della società civile e agli strumenti di partecipazione e controllo dei cittadini e degli utenti;
 - promuove ogni altra iniziativa utile al raggiungimento delle proprie finalità, anche attraverso apposite convenzioni con Istituti e Centri universitari e di ricerca operanti nelle discipline dei diritti umani, della pubblica amministrazione e della giustizia amministrativa.
2. La Conferenza dei Difensori civici della Toscana potrà avvalersi della collaborazione delle Amministrazioni cui i Difensori civici fanno capo, nonché di organismi pubblici e privati, di associazioni di volontariato e solidarietà, di movimenti e gruppi impegnati nella tutela dei diritti umani;
 3. La Conferenza individua le materie e i compiti, anche per settori e realtà territoriali omogenee, da assegnare di volta in volta a singoli Difensori civici per l'attivazione di opportuni approfondimenti e ricerche in vista di successive adeguate determinazioni, individuando altresì i relativi eventuali destinatari;
 4. alla Conferenza compete l'iniziativa di indirizzo e controllo per la progressiva costruzione di una "rete telematica" finalizzata allo scambio di conoscenze e informazioni fra i Difensori civici e fra questi e altri organismi istituzionali e associativi di tutela, nonché all'accesso dei cittadini e degli utenti ai servizi di difesa civica in essere su tutto il territorio regionale, nonché agli strumenti di garanzia operanti in ambito nazionale ed europeo.
- B) FUNZIONAMENTO:
1. Fanno parte di diritto della Conferenza il Difensore civico Regionale e Difensori civici nominati dai Comuni, singoli o associati, dalle Province e dalle Comunità Montane della Toscana.
 2. La Conferenza si riunisce in via ordinaria mediante sessioni trimestrali, oppure su richiesta del Difensore civico regionale o di un terzo dei suoi

componenti. Al termine della seduta vengono fissati in linea di massima la data e il luogo della successiva riunione.

3. Alle sedute della Conferenza possono assistere i funzionari degli uffici anche in rappresentanza e per delega del rispettivo Difensore civico; tale delega può essere conferita anche ad altro Difensore civico. Ogni intervenuto non può essere comunque titolare di più di una delega.
4. Possono partecipare alla Conferenza, qualora richiesto dall'argomento e previo invito del Presidente, i Presidenti delle Commissioni Miste Conciliative della Toscana, i rappresentanti delle associazioni di volontariato operanti nei settori di interesse del Difensore civico, esperti e funzionari regionali o di altre amministrazioni pubbliche;
5. La seduta della Conferenza è validamente costituita quando sono presenti la metà più uno dei Difensori civici in carica.
6. Le decisioni della Conferenza sono assunte con la maggioranza assoluta dei presenti, mediante votazione espressa per alzata di mano.
7. L'elaborazione e la redazione di atti, relazioni e documenti in applicazione delle decisioni della Conferenza, o a carattere istruttorio, sono curate, in via ordinaria, dal responsabile agli affari istituzionali presso il Difensore civico regionale. Di ogni seduta viene redatto un apposito verbale a cura della segreteria dello stesso Ufficio cui fanno capo gli adempimenti organizzativi per i lavori della Conferenza. Tale verbale a firma del Difensore civico regionale, è trasmesso a tutti i componenti.
8. Le modifiche al presente atto costitutivo potranno essere deliberate con la maggioranza dei due terzi della Conferenza.

Carrara, 17 dicembre 1998.

OdG della Conferenza Permanente dei Difensori civili della Toscana sulla riforma per la difesa civica nazionale

I Difensori civili toscani, dando vita alla Conferenza permanente quale organismo di coordinamento regionale, rilevano come un altro anno si è consumato senza l'approvazione della legge-quadro per l'istituzione della difesa civica nazionale. A 50 anni dalla "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo" l'Italia è rimasta l'unico paese europeo a non avere un sistema nazionale per la tutela dei diritti umani e civili paragonabile a quelli esistenti negli altri Stati membri.

Non c'è neppure l'interlocutore in grado di confrontarsi con il Difensore Civico dell'Unione Europea: una posizione di estrema debolezza di fronte ai crescenti diritti che derivano dalla "Cittadinanza europea" e dalla legislazione comunitaria.

A livello locale poi solo il 5% dei Comuni e delle Province ha eletto il difensore civico. Di fronte ad un vuoto che non è degno di un paese moderno, a disparità e marginalizzazioni inaccettabili, cresce ogni giorno la domanda di protezione che si rivolge ai difensori civili regionali e locali dove sono costituiti, a riprova della fiducia che hanno saputo conquistarsi ma anche della crisi di efficienza e di equità che coinvolge l'amministrazione pubblica a tutti i livelli, in presenza di regole, procedure, assetti ormai anacronistici.

Misuriamo quotidianamente la portata di questo disagio sociale, mentre si affacciano nuovi bisogni e interessi individuali e collettivi. Ma cresce anche il distacco, la diffidenza dei cittadini verso le istituzioni per una inerzia incompatibile con i processi di convergenza, con quanto avviene nelle democrazie moderne dove si vanno potenziando forme e strumenti di tutela "non giurisdizionale".

In Italia assistiamo perfino a posizioni che vanno in controtendenza, ad arretramenti dello stesso fronte delle Regioni e delle autonomie locali, un tempo antesignane della difesa civica, che rimettono in discussione anche gli esigui poteri di intervento, l'autonomia della funzione civica, l'accesso alla documentazione o alla facoltà di rivolgersi ai mezzi di informazione per denunciare inefficienze, disfunzioni, abusi, principi questi riconosciuti anche da convenzioni internazionali ratificate dal nostro paese.

Nessuno ignora gli sforzi per introdurre ammodernamenti, semplificazioni, trasparenza. Ma di fronte ai costi umani, sociali ed economici di una situazione che penalizza l'intera società, occorre imboccare finalmente la via della riforma: per un nuovo rapporto della difesa civica con la pubblica amministrazione che è tale se fondato su reali strumenti di "garanzia", capaci di far valere in concreto i diritti e gli interessi dei cittadini, di

coinvolgere il modo di lavorare, le responsabilità, i risultati, la qualità dei servizi.

Da qui l'appello al Parlamento per uscire da una situazione che non ha riscontro in Europa. La Conferenza permanente dei difensori civici toscani nasce da questo bisogno, in una regione che ha saputo affermare in Italia e nel mondo grandi tradizioni di civiltà e intende andare avanti.

I Difensori civici della Toscana

Carrara, 17 dicembre 1998.