

dati, ecc.), caratterizzati da un assetto di autonomia per meglio tutelare i cittadini in quanto categoria (consumatori, utenti, produttori, ecc.); e per i quali peraltro manca un quadro normativo di riferimento omogeneo, coerente e chiaro. Appare ben strano ed incongruo che, in questa prospettiva di moltiplicazione e frammentazione di organi di regolazione e di controllo, non si intervenga corrispettivamente sull'Azienda meno efficiente ma più rilevante (3,8 milioni di dipendenti) e più pervasiva nella vita quotidiana dei cittadini e delle imprese: cioè la Pubblica Amministrazione.

Sono queste le ragioni che hanno suggerito una iniziativa culturale e legislativa per una legge nazionale sulla difesa civica.

L'impulso è venuto dal Coordinamento dei Difensori Civici Regionali nel 1995. Una iniziativa dal basso, quindi; un'iniziativa che partiva dalle esperienze in campo; dalla cognizione delle possibilità, delle convenienze, dei caratteri essenziali e dei limiti dell'attività fino ad allora svolta entro la logica delle leggi regionali e degli Statuti degli Enti Locali autonomi.

Tale iniziativa ha dato luogo alla presentazione di una proposta di legge: Atto Camera 619, «Istituzione del Difensore Civico Nazionale», che la Prima Commissione Affari Costituzionali della Camera ha esaminato ed approvato il 15.9.1998 in sede referente (dopo un lungo esame, audizioni, aggiornamento dei testi, emendamenti, ecc.) dando vita ad un nuovo Testo Unificato che porta il titolo: «Norme in materia di Difensore Civico», che ora è all'esame delle Commissioni per il parere e che spero potrà essere licenziato al più presto dalla Camera dei Deputati, per la seconda lettura al Senato.

Mi intrattengo solo su alcuni aspetti della proposta (Appendice pag. 115), che mi sembrano più rilevanti.

Il primo rilievo è che finalmente siamo in presenza di una legge organica, nazionale, generale sulla difesa civica, uniformando così l'Italia all'assetto di tutti gli altri Paesi dell'U.E. e della stessa Unione Europea (Mediateur europeo). Quando avremo la legge, avremo superato un ritardo ed uno scarto.

Il secondo rilievo, assai importante e dirimente, è dato dal fatto che la tutela «non giurisdizionale» da evento casuale e parziale (interessa per ora solo cittadini di alcune città e regioni e sulla base di un sistema di obblighi e di opportunità condizionato da Statuti locali o da leggi regionali) diventa una opportunità ed un diritto per tutti i cittadini, verso tutte le Pubbliche Amministrazioni, reso riconoscibile e praticabile secondo regole e prerogative certe e predeterminate; diventa un obbligo per comportamenti conformi da parte degli operatori di tutte le Pubbliche Amministrazioni. Siamo in sostanza in presenza del passaggio da una situazione facoltativa e discrezionale ad una situazione necessaria, certa e obbligatoria.

Il terzo rilievo è dato dalla costruzione di un sistema di difesa civica organizzato non a piramide, ma a rete, nel tentativo di ottemperare ai principi del federalismo, dell'autonomia e della sussidiarietà solidale.

Cosicchè (siamo al quarto rilievo) l'Italia - che pure arriva ultima a questo appuntamento - vi arriva con un primato: quello di avere un sistema di difesa civica articolato e coordinato a livello nazionale, regionale e locale senza criteri di gerarchia.

Affinchè ciò avvenga è necessario affrontare con chiarezza e con coerenza logica il problema dei rapporti fra legge nazionale ed istanze di autonomia regionale e locale. Su questo sono stati avanzati timori e valutazioni di lesa autonomia da parte delle Regioni e degli Enti Locali.

A tale riguardo io ritengo che - pur potendosi prevedere forme di autonomia organizzativa più elastica e libera - non si possa perdere di vista in ogni caso *sia* la validità di un credibile parametro organizzativo per rendere efficace ed autorevole il servizio; *sia* l'importanza di non disperdere il carattere di certezza e di obbligatorietà che deve caratterizzare l'istituto. Ben vengano dunque critiche e proposte emendative, purchè non abbiano lo scopo recondito o l'esito indesiderato di azzerare tutto in nome di presunti principi, assunti in modo generalizzato, astratto e intransigente.

Tale considerazione è ancor più pregnante se pensiamo agli altri caratteri rilevanti, innovativi ed implementativi della proposta di legge, in ordine alle caratteristiche (nomina, status) alle prerogative (poteri di intervento, modalità di azione) e agli esiti dell'intervento del Difensore Civico.

Pur senza al riguardo soffermarmi sui particolari, mi preme dire che nella proposta di legge sono raccolte tutte quelle sollecitazioni, che in tante occasioni sono state espresse, al fine di dare rilevanza ed efficacia al Difensore Civico, facendolo uscire dalle nebbie di un mero organo di partecipazione e di velleitaria segnalazione persuasiva.

In essa, infatti - pur con l'attenzione di non invadere ambiti costituzionalmente protetti come quelli della giurisdizione o della autonomia amministrativa - sono significativamente caratterizzati i poteri del Difensore Civico (sul piano dell'intervento disciplinare, sostitutivo, sospensivo verso gli operatori delle Pubbliche Amministrazioni e verso la giurisdizione amministrativa); e corrispondentemente sono segnati gli obblighi in capo agli operatori della Pubblica Amministrazione, per rendere più agevole l'operato del Difensore Civico.

E' chiaro a questo riguardo che solo un rendiconto sperimentale potrà indicare quali ulteriori avanzamenti o correzioni potranno essere consigliati o adottati. In particolare qualche riflessione si dovrà forse sviluppare sui principi di autonomia e di adeguatezza a proposito del Difensore Civico locale (i piccoli Comuni); sui poteri sostitutivi assegnati al Difensore Civico nei confronti degli Enti Locali; sui requisiti soggettivi e sui criteri che debbono presiedere alla nomina del Difensore Civico; sullo status dei Difensori civici.

Ma in conclusione, ritengo che la proposta di legge, che è all'esame del Parlamento, sia una importante e positiva occasione per dare riconoscimento alle esperienze finora svolte; per dare sviluppo ai nuovi diritti di cittadinanza e di partecipazione responsabile; per stare al passo con gli analoghi processi di riconoscimento della cittadinanza europea. Essa contiene tali elementi di ragionevole innovazione ed originalità per cui vale la pena di esprimere su di essa consenso e spendere iniziativa affinché appartenga al più presto all'ordinamento legislativo del nostro Paese.

Nel frattempo qualche avanzamento in questa direzione è stato realizzato.

2.3. Legislazione di transizione.

Come è noto la "ratio" che sta a fondamento dell'Istituto di Difesa Civica è la medesima che ha portato alla legislazione di riforma delle Pubbliche Amministrazioni: riforma delle strutture, degli assetti, dei rapporti, dei procedimenti, dei comportamenti nelle Pubbliche Amministrazioni in ragione del riconoscimento, del rispetto e dell'accoglimento dei diritti di cittadinanza.

Non è quindi per caso che il Parlamento, affrontando le questioni degli enti locali, dei controlli, della semplificazione amministrativa, dell'accesso, ecc. abbia chiamato in causa anche il Difensore Civico.

Si tratta di una evocazione saltuaria, episodica, anche contraddittoria; ma che, in ultima istanza, induce a ritenere come di per sé non sia autosufficiente nessuno dei tre momenti in cui si articola il rapporto fra cittadini e Pubbliche Amministrazioni (la riforma delle Amministrazioni Pubbliche; il sistema di giustizia amministrativa attraverso le procedure giurisdizionali; la proclamazione dei diritti delle persone); e come semmai l'istituto del Difensore Civico costituisca una cerniera di completamento del sistema.

Ciò è avvenuto con la L. 127/97 che, all'art. 17 comma 45, ha intestato al Difensore Civico la funzione di nomina del Commissario ad acta nei confronti degli enti locali in caso di omissione di atti obbligatori per legge; ciò è avvenuto a maggior ragione con l'art. 16 delle L. 127/97, ove per la prima volta si riconoscono i Difensori Civici Regionali e ad essi (entro il sistema di progressiva valorizzazione delle autonomie e del federalismo a costituzione invariata) si attribuiscono compiti di interlocuzione critica nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

Ma ciò pare ulteriormente appalesarsi nel contesto dei disegni di legge di riforma — presentati dal Governo come Leggi di accompagnamento alla Legge Finanziaria e come Legge Annuale di Semplificazione — ove in materia di accesso agli atti (modifiche alla L. 241/90) e di giustiziabilità sono ipotizzate soluzioni che — anticipando formulazioni contenute nella proposta di legge nazionale sulla difesa civica (art. 13) — attribuiscono al Difensore

Civico Regionale nuovi compiti e nuove opportunità per conseguire efficacia e visibilità (Appendice pag. 133).

In sostanza, in attesa di più sistematiche (forse anche costituzionali) soluzioni di riforma, che ritaglino il ruolo del Difensore Civico in modo coerente ed organico per un'efficace tutela dei diritti delle persone nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni riformate e più responsabili, rimane — quale riferimento più stabile, collaudato e riconosciuto di garanzia non giurisdizionale — il Difensore Civico Regionale.

Infatti, alle necessità della difesa civica hanno provveduto finora le Regioni, avvalendosi, con sensibilità democratica e spirito di anticipazione, della loro autonomia statutaria ed organizzativa.

2.4. La Difesa Civica Regionale — Anticipazione, Supplenza e Sperimentazione.

Fra le Regioni alcune hanno avviato questa esperienza già vent'anni or sono; altre più recentemente. La Regione Veneto ha adempiuto a questa esigenza nel 1988 con la legge regionale 28 e ha nominato il suo primo Difensore Civico nel settembre del '94.

Siamo in sostanza in presenza di un'istituzione regionale, che è innanzitutto un «servizio», un ufficio a cui ci si rivolge gratuitamente e senza particolari formalità di accesso. Può rivolgersi ad esso un cittadino, un'azienda, una associazione in rappresentanza di interessi diffusi qualora ritenga di aver riscontrato negli atti o nei comportamenti degli operatori di una Pubblica Amministrazione una lesione ai requisiti di trasparenza, di speditezza, di partecipazione, di responsabilità e di equità, finalmente riconosciuti quali veri e propri diritti non solo dalla Costituzione ma ora anche dalle nuove leggi di riforma.

Certo, chi si rivolge al Difensore Civico deve sapere che egli opera entro alcuni limiti. Ad esempio egli non può sostituirsi automaticamente alla Amministrazione inadempiente; nè può emettere sentenze come un giudice. La sua è una azione di «tramite», a vantaggio del cittadino per superare eventuali inerzie, pigrizie, zone d'ombra nel procedimento di accesso e di conoscenza di una propria pratica. E' in sostanza una azione di contrasto verso quella che è stata definita « cattiva amministrazione ». E' una azione di contestazione «persuasiva» per rendere più visibile ed ascoltata la voce dei cittadini. E' in alcuni casi una azione di «mediazione», di ricerca conciliativa con l'amministrazione interessata affinché certi valori (diritti) vengano opportunamente valutati entro la gerarchia delle norme. E' una azione (e lo sarà sempre più) per «promuovere» il riconoscimento dei diritti umani nel comportamento degli addetti ad alcune peculiari pubbliche amministrazioni e servizi pubblici per i quali si richiedono comportamenti ispirati anche ad «umanità, sollecitudine e equità».

E' un'azione ed un istituto quindi a cui guardare con interesse: sia per vigilare affinché il progetto di riforme amministrative conservi la sua promessa ed il raggiungimento dello scopo; sia per promuovere comportamenti e culture virtuose nella pubblica amministrazione; sia per soccorrere, con le forme di risoluzione conciliativa e non giurisdizionale, le controversie che stanno provocando la crisi da intasamento della giustizia amministrativa; sia infine per fornire strumenti di tutela e di ascolto amichevoli e gratuiti a chi dispone di minore forza e mezzi per far sentire la propria voce.

Si tratta in sostanza di uno strumento - concomitante all'amministrazione e amico del cittadino - che assieme ad altri (le istituzioni rappresentative, il responsabile del procedimento, le

carte dei servizi, la delegificazione, ecc.) può svolgere un'azione - sussidiaria ma utile - di tutela, di promozione e di dialogo; tale per cui talvolta può rendere soddisfazione a legittime istanze, tal altra può meglio far comprendere e mediare il punto di vista pubblicistico; ma in ogni caso concorre a rendere meno ostico ed impermeabile il rapporto con la P.A. e semmai più credibile e stimato il ruolo delle istituzioni e delle rappresentanze elettive.

3. LA DIFESA CIVICA REGIONALE. RIFERIMENTI ORDINAMENTALI ED ORGANIZZATIVI.

Le pur modeste innovazioni legislative nazionali, prima citate, non potevano lasciare immutato il quadro normativo regionale. Gli esiti si sono espressi particolarmente per effetto di due norme: il comma 45 dell'art. 17 della L. 127/97 e l'art. 19 della L. 265/99 (Ordinamento dei poteri locali). L'uno e l'altro si occupano dell'intervento sostitutivo nei confronti degli Enti Locali in caso di omissione di atti obbligatori per legge.

La Regione Veneto ha ritenuto di assumere a questo riguardo una linea di interpretazione e di applicazione motivatamente riduzionistica, prevedendo da un lato che si attivi il Difensore Civico nella funzione di organo per la nomina del commissario ad acta solo dopo che il CO.RE.CO. abbia accertato compiutamente la omissione da parte dell'Ente Locale; dall'altro circoscrivendo — a proposito della disciplina urbanistica — la circostanza della nomina citata ai casi in cui l'omessa adozione/approvazione della variante al P.R.G. dipenda dall'acclarato riconoscimento dell'impossibilità a provvedere da parte del Comune per le cause di incompatibilità richiamate dall'art. 19 della L. 265/99 (Appendice pagg.: 111-114 e 141-142: art. 17, comma 45, L. 127/97; art. 19 L. 265/99, art. 4 L.R. 18/99, art. 14 L.R. 5/2000).

E' una scelta a cui si è pervenuti attraverso un confronto dialettico e concertato anche con l'Ufficio del Difensore Civico, dopo l'approvazione della Risoluzione del Consiglio regionale, a proposito delle distorsioni a cui si poteva approdare in materia di approvazione di varianti urbanistiche (Appendice pag. 143); ma

soprattutto partendo dal convincimento che non sia proficuo enfatizzare acriticamente il ruolo del Difensore Civico, attribuendogli funzioni casuali, episodiche e incoerenti con la funzione propria, che è di difesa dei cittadini e di garanzia non giurisdizionale dei loro diritti.

Ne è derivato un consistente e fisiologico decremento, rispetto all'anno precedente, delle istanze aventi come presupposto il citato comma 45 dell'art. 17 della L. 127/97.

3.1. I controlli nella "democrazia amministrativa".

Ma a tale proposito merita segnalare che a tale decremento corrisponde un diffuso smarrimento ad opera di molti (cittadini, comitati, gruppi consiliari di minoranza), che riscontrano come non vi siano quasi più (dopo la L. 81/1993 sull'elezione diretta dei Sindaci e dopo la L. 127/97 che disciplina anche la materia dei controlli e lo status dei Segretari Comunali) sedi di sovraordinazione e di controllo con cui interloquire in caso di presunta o temuta illegittimità di atti e comportamenti amministrativi assunti dalle Giunte o dalle Amministrazioni locali. Tutto ciò determina una sensazione di impotenza, di frustrante inutilità, di temuto impoverimento del ricco tessuto democratico delle nostre autonomie e delle rappresentanze delle comunità locali; che talvolta non vedono altra via, per far valere le loro legittime posizioni, che il ricorso alle lunghe e costose azioni giurisdizionali.

E' questa la ragione per cui, sempre più l'attività del Difensore Civico si deve far carico anche di questo tipo di interlocuzione e di confronto; il cui svolgimento purtroppo talvolta non può andare oltre lo scambio di informazioni, la consulenza, la sollecitazione.

E' questa una preoccupazione né isolata, né infondata se persino il Procuratore Regionale della Corte dei Conti del Veneto

nella Sua Relazione del 29 gennaio 2000 ha avuto modo di scrivere: "Per quanto riguarda gli enti locali in particolare, va segnalato che spesso numerose denunce pervengono da esponenti dei gruppi politici di minoranza in ordine a deliberazioni ritenute illegittime.

A parte la questione della fondatezza o meno delle denunce, si deve sottolineare una tendenza all'aumento delle stesse ed osservare che un probabile effetto di marginalizzazione politica dei gruppi di opposizione all'interno dei consigli comunali è all'origine del rilevato fenomeno.

Nel sistema delle autonomie locali gli ampi poteri intestati in capo al Sindaco ed alla Giunta, richiedono uno sforzo di coinvolgimento di tutti i soggetti politici interessati, che è rimesso principalmente alla sensibilità della maggioranza eletta dai cittadini.

Ove questo sforzo non si compie o non si realizza per altre cause, l'opposizione si trasforma in denuncia, snaturando purtroppo il confronto politico e trasferendolo sul piano, molto spesso improprio, dell'inchiesta giudiziaria, penale ed amministrativa" (vedi anche oltre, pag. 77).

3.2. Istituti e Servizi regionali di promozione della cittadinanza.

Il 1999 ha registrato anche l'avvio e il collaudo di alcune esperienze di collaborazione fra istituzioni, finalizzate alla promozione dell'istituto, ma soprattutto al consolidamento della rete di luoghi o istituti preposti alla valorizzazione della cittadinanza responsabile e consapevole.

Mi riferisco alla collaborazione con gli U.R.I. (Uffici Regionali per l'Informazione), alla costituzione delle Commissioni Miste Conciliative presso le Aziende Sanitarie Ospedaliere sulla base del Regolamento approvato con D.G.R. n. 2280 del 22 giugno

1998; alla convenzione con l'Istituto di Medicina Legale dell'Università di Padova.

Ovviamente i risultati e gli esiti non sono ancora compiuti e soddisfacenti. Si tratta di un inizio che dovrà essere rinfrancato e consolidato da una più sicura acquisizione dei criteri di collaborazione (fra le istituzioni e con le organizzazioni della società civile) e da una crescita della cultura della cittadinanza partecipe e protagonista.

3.2.1. Nello specifico:

gli U.R.I.. Non è stata ancora completata e riorganizzata la rete delle sedi provinciali degli U.R.I.. In particolare manca la sede di Padova, ed è carente per organizzazione e logistica quella di Treviso. Per quanto sia stata prodotta una campagna promozionale di informazione su queste strutture, esse non sono ancora diventate luogo visibile di accesso e di utilizzazione per i cittadini. E, pertanto, gli U.R.I. — eccettuato il caso di Belluno e, più limitatamente, quello di Verona — non sono diventati terminali di raccolta e di organizzazione per le istanze al Difensore Civico. Ritengo che, se non vi sarà al riguardo un investimento ed un progetto specifico, non vi potranno essere tra i due organismi (U.R.I. e Difensore Civico) quella sinergia ed intersecazione, che potrebbero rendere più agevole ed economico l'accesso ai servizi che la Regione rende ai cittadini. (Appendice pag. 183: D.G.R. 3961/98)

3.2.2. Nella sanità:

a) *Le Commissioni Miste Conciliative.* Sono istituti di partecipazione, di corresponsabilizzazione e di controllo

previsti dall'ordinamento sanitario nazionale e regionale (D.Lgs.vo 502/93; L.R. 56/1994, art. 11) e, da ultimo, dal Regolamento tipo, approvato con D.G.R. n. 2280 del 22 giugno 1998 con lo scopo di monitorare la tutela del cittadino ammalato (Appendice pagg. 181)

Il Regolamento citato prevede in capo ad ogni Azienda Ospedaliera o Sanitaria la costituzione di una Commissione composta da rappresentanti dell'Azienda e delle Associazioni di tutela dei diritti del malato e presieduta da un componente designato dal Difensore Civico Regionale. La sua funzione, in connessione con gli U.R.P. e con il Difensore Civico Regionale, è quella di accogliere, valutare e dirimere con il metodo del confronto e della conciliazione le segnalazioni di disfunzione o di malasanita, trasferendo - se del caso - le questioni irrisolte al Difensore Civico Regionale.

Finora hanno provveduto a costituire le Commissioni Miste Conciliative le seguenti Aziende Sanitarie ed Ospedaliere: A.S.S. n. 2 Feltre, A.S.S. n. 3 Bassano del Grappa, A.S.S. n. 4 Thiene, A.S.S. n. 5 Ovest Vicentino, A.S.S. n. 6 Vicenza, A.S.S. n. 7 Pieve di Soligo, A.S.S. n. 8 Asolo, A.S.S. n. 9 Treviso, A.S.S. n. 10 San Donà di Piave, A.S.S. n. 15 Alta Padovana, A.S.S. n. 16 Padova, A.S.S. n. 17 Este, A.S.S. n. 18 Rovigo, A.S.S. n. 19 Adria, A.S.S. n. 21 Legnago, A.S.S. n. 22 Bussolengo, Azienda Ospedaliera di Padova e Azienda Ospedaliera di Verona (18 su 24). Poiché non è ancora definitivamente compiuto il quadro dell'insediamento delle Commissioni e troppo recente è il rodaggio d'attività delle prime Commissioni, non si è dato ancora luogo ad una verifica sugli esiti e sul rendimento

delle Commissioni medesime. Da tale esame potrà risultare interessante un approccio conoscitivo sullo stato del Servizio Sanitario Regionale, sull'indice di soddisfacimento, sullo stato di attuazione degli istituti di partecipazione delle A.S.L., ma anche indicazioni significative per meglio mirare l'azione del Difensore Civico Regionale.

- b) *La convenzione con l'Istituto di Medicina Legale di Padova.* E' stata concertata e sottoscritta con lo scopo di fornire un supporto autorevole, sotto il profilo scientifico alla risoluzione del contenzioso che investe le prestazioni professionali di intervento chirurgico e terapeutico. Si tratta di esiti sempre più ricorrenti e delicati che — riguardando le questioni della vita, della cura, della adeguatezza tecnico-professionale — rischiano di implementare la domanda giudiziaria, dando luogo a cause civili, penali ed amministrative lunghe, costose e logoranti. A quelle questioni, la funzione di conoscenza, di mediazione, di persuasione del Difensore Civico, può fornire talvolta una via di accesso e di risoluzione adeguata e condivisa, se — ovviamente — attrezzata in modo idoneo dal punto di vista tecnico-giuridico, come nel caso specifico avviene per l'apporto dell'Istituto di Medicina Legale dell'Università di Padova.

Finora la collaborazione è stata sperimentata in un solo caso: si trattava di accertare se il comportamento dei medici nella circostanza del decesso di una persona era stato adeguato ed esente da responsabilità professionali. Il caso è stato adeguatamente istruito, trattato e risolto con la soddisfazione della richiedente che ha ritenuto appropriate

le conclusioni dell'Istituto di Medicina Legale e del Difensore Civico Regionale.(Convenzione 31.3.1999 - Appendice pagg. 186)

- c) **Comitato di Bioetica.** E' proseguita la partecipazione all'attività del Comitato di Bioetica regionale (costituito con D.G.R. n. 1309 del 21 aprile 1998 - Appendice pag. 174) e del Comitato di Bioetica della A.S.L. n. 9 di Treviso. Si tratta di organi interdisciplinari di riflessione e di consulenza, per affrontare anche secondo il profilo bioetico le grandi questioni che l'avanzamento della scienza, delle tecnologie e della tecnica propongono alla ricerca, al rapporto terapeutico e alla programmazione sanitaria: le questioni della vita e della morte, del consenso informato, dell'accanimento terapeutico, della procreazione assistita, dell'eutanasia; ma anche le questioni della sperimentazione farmacologica, e delle priorità nelle scelte di investimento ed uso delle risorse sanitarie.

In sostanza una sede di confronto, di apprendimento e di scambio di esperienze e di culture che concorre ad orientare e caratterizzare ancora di più il senso umanistico e sociale dell'esperienza e del ruolo del Difensore Civico, che è funzione di rapporto umano e di solidale collaborazione finalizzata alla effettività dei diritti della persona.

Come si può notare, le attività di contesto e di complemento più frequenti e significative si sono svolte nel settore sanitario. Non è per caso. E' qui infatti che si esprime e si rappresenta la più viva sensibilità per la tutela dei diritti. E' qui che si percepisce per

prima l'offesa per eventuali disfunzioni o per la negazione di prestazioni attese; è qui che la cultura giuridica, la legislazione, la giurisprudenza, la pratica associativa hanno registrato le più precoci ed avanzate esperienze di garanzia e di tutela. E' per questo che anche gli istituti innovativi della cittadinanza hanno visto l'ambito sanitario svolgere una funzione antesignana; di ciò ovviamente l'Ufficio del Difensore Civico non può non avere la percezione, sia nella registrazione delle richieste che nella promozione delle priorità.

3.3. Altre iniziative — L'Informazione e Mass media.

Vanno da ultimo ricordate alcune ulteriori iniziative, avviate di recente e che potranno concorrere a consolidare e qualificare l'attività dell'Ufficio.

Si tratta:

- a) della Convenzione, ispirata alle norme dell'art. 16 della L. 127/97 e sottoscritta con il Direttore dell'INAIL per il Veneto, per rendere più operativa ed esplicita la collaborazione finalizzata sia all'accesso che alla trattazione delle istanze tra l'Ufficio del Difensore Civico Regionale e le strutture operative dell'Ente (Appendice pag. 190);
- b) dell'attivazione del Numero Verde (800-294000), per rendere più economico e spedito l'accesso; anche in questo caso si sono avuti pronti riscontri di utilizzazione e di apprezzamento
- c) del lancio di una prima azione di informazione sull'attività dell'istituto Difensore Civico Regionale, realizzata d'intesa con la Presidenza del Consiglio e che si è concretata nella diffusione di un depliant allegato al