

ATTI PARLAMENTARI

XV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII

n. 3/6

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA

(Anno 2007)

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

Presentata dal Difensore civico della regione TOSCANA

Trasmessa alla Presidenza il 19 marzo 2008

PAGINA BIANCA

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Signor Presidente,

Signori Consiglieri,

Anche nel corso del 2007 si è verificato un sensibile aumento delle pratiche aperte nei vari settori di competenza del Difensore Civico regionale.

Complessivamente sono state 1930 rispetto alle 1822 del 2006. Ma la differenza è più sensibile se si scorporano quelle relative alla legge 210/92 (danni da emotrasfusioni e vaccinazioni obbligatorie).

Il confronto più corretto è pertanto tra 1485 e 1281. Si tratta di un aumento di oltre il 15%.

Un'analisi per settori (si vedano le tabelle in appendice) indica un aspetto molto interessante: mentre la sanità rimane un settore importante (da 229 pratiche a 267 con un'incidenza nel totale di circa il 18%) i servizi pubblici (acqua, gas, telefonia, energia elettrica, poste, trasporti ferroviari) compiono un balzo notevole (da 213 a 362) e divengono il settore più importante con circa il 25% sul totale delle pratiche, escluse quelle relative alla L. 210/92.

La spiegazione di questo dato è duplice: da un lato esso indica uno stato di crescente difficoltà nei rapporti tra gestori dei servizi e utenti, dall'altro segnala però l'efficacia dell'intervento del Difensore Civico che ottiene quasi sempre un risultato (grazie anche, per la telefonia, alla collaborazione col CORECOM) con l'eccezione dei trasporti ferroviari che per loro natura non danno risposte positive ai reclami, almeno nel breve periodo. E infatti le istanze in questo settore non aumentano, proprio per una sorta di rassegnazione da parte degli utenti. I risultati negli altri servizi pubblici si devono anche al fatto che l'ufficio, dopo molte difficoltà, è riuscito ad individuare un interlocutore con il quale il rapporto diretto dà buoni frutti, certamente ben diversi da quelli che l'utente può ottenere rivolgendosi al Call Center.

Nonostante questa proficua collaborazione, resta l'inconveniente dei tempi generalmente lunghi per le risposte. L'ufficio provvederà da quest'anno ad un monitoraggio sui tempi di risposta per avere un elemento in più di valutazione sui singoli servizi.

L'incremento dell'attività del Difensore Civico regionale è certamente dovuto all'intensa comunicazione che si è cercato di promuovere in questi ultimi anni: conferenze e comunicati stampa, frequente presenza nelle televisioni e nelle radio (in particolare è stata importante la rubrica settimanale dedicata al Difensore Civico

dal Telegiornale RAI della Toscana) diffusione di materiale informativo e di manifesti nei Comuni, la stessa inaugurazione dell'Anno della Difesa Civica avvenuta in febbraio per il secondo anno e destinata a divenire ricorrente. Si tratta di un insieme di iniziative che ha determinato un aumento della conoscenza dell'Istituto da parte dei cittadini.

Questa strategia di comunicazione tende a compensare, per quanto possibile, la debolezza istituzionale della Difesa Civica italiana. Non si ripetono cose già scritte nella relazione del 2006.

Basti ricordare che dei 27 Stati aderenti alla Unione Europea soltanto l'Italia è priva di un Difensore Civico nazionale e di una legge organica che disciplina la materia. Si era già accennato, nella precedente relazione, alla iniziativa della Conferenza Nazionale dei Difensori Civici regionali di far presentare una proposta di legge per la istituzione del Difensore Civico nazionale e per una disciplina generale sulla tutela non giurisdizionale.

La proposta, assegnata alla Commissione Affari Costituzionali della Camera, non era ancora stata calendarizzata quando è sopraggiunto lo scioglimento delle camere. Si ritiene che verrà ripresentata con la prossima legislatura, ma non si sa con quali prospettive.

In questo panorama non incoraggiante la Toscana è qualche passo avanti. E' stata la prima regione ad istituire il Difensore Civico regionale nel 1974; dispone di un ufficio regionale formato da persone competenti e fortemente motivate; non è mai mancato il sostegno degli organi regionali a cominciare dalla Presidenza del Consiglio regionale; è diffusa ed operante una "rete" di Difesa Civica locale.

Su quest'ultimo punto è opportuno soffermarsi brevemente. Vi sono in Toscana 58 Difensori Civici locali: 29 di singoli Comuni, 10 di Comuni associati, 13 di Comunità Montane e di Province, due delle quali (Arezzo e Prato) associate con vari Comuni.

Complessivamente i Comuni coperti dalla Difesa Civica locale sono 192 e quelli non coperti 95.

La popolazione toscana che dispone della Difesa Civica di "prossimità" supera il 70%.

Si è parlato di "rete" in quanto la collaborazione tra i Difensori Civici locali e tra essi e il Difensore Civico regionale, è molto stretta e fattiva.

E' istituzionalizzata inoltre nella Conferenza regionale che si riunisce mediamente cinque o sei volte l'anno per discutere di problemi comuni e per migliorare la funzionalità complessiva della "rete". Si sta cercando di realizzare statistiche sulle attività dei Difensori Civici locali come avviene per il Difensore Civico regionale.

In conclusione si sta cercando di valorizzare e migliorare l'esperienza della Difesa Civica Toscana, pur in un contesto

nazionale, come si è visto, non favorevole, con la piena disponibilità ad accogliere suggerimenti e critiche che dal Consiglio regionale potranno provenire nel corso della discussione di questa relazione.

Giorgio Morales

PAGINA BIANCA

Sommario

1	Un quadro di sintesi dell'attività svolta nel 2007	9
2	Singoli settori di intervento	16
2.1	Amministrazioni statali e parastatali	16
2.2	Sanità	16
2.2.1	Il quadro normativo di riferimento	17
2.2.2	Lo stato dell'arte sull'attuazione dei percorsi di tutela	17
2.2.3	Responsabilità professionale e consenso informato	18
2.2.4	Farmaci non a carico del S.S.T. e farmaci per le malattie rare	21
2.2.5	Liste di attesa	22
2.2.6	Tutela dei soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati: sviluppi della L. 210/'92	25
2.2.7	Problematiche sottoposte alla Commissione Regionale di Bioetica	27
2.3	Assistenza sociale	28
2.3.1	Normativa vigente	28
2.3.2	Caratteristiche generali	29
2.3.3	Residenze Sanitarie Assistite	31
2.3.4	Prestazioni alla persona	32
2.3.5	Invalidità civile	33
2.3.6	Handicap	33
2.3.7	Barriere Architettoniche	34
2.4	Tutela degli immigrati	34
2.4.1	Inquadramento generale	34
2.4.2	Casistica	35
2.5	Governo del territorio	43
2.5.1	Urbanistica	45
2.5.2	Ambiente	48
2.5.3	Edilizia residenziale pubblica	54
2.6	Controlli sostitutivi	57
2.7	Servizi pubblici	61
2.7.1	Considerazioni comuni ai servizi pubblici	61
2.7.2	Telefonia	62
2.7.3	Acqua	64
2.7.4	Energia elettrica	67
2.7.5	Trasporti	68
2.7.6	Poste	69
2.7.7	Gas	71
2.8	Pubblico impiego e previdenza	72
2.8.1	Casistica generale	72
2.8.2	Stabilizzazione del precariato	72

2.8.3	Procedure di mobilità	77
2.8.4	Formazione delle graduatorie dei Centri per l'Impiego	78
2.8.5	Tutela della maternità	79
2.8.6	Previdenza	80
2.9	Tributi	81
2.10	Sanzioni amministrative	84
2.11	Procedimento amministrativo – Diritto di accesso	85
2.11.1	Considerazioni generali	85
2.11.2	Casistica	86
2.12	Il diritto allo studio	90
2.12.1	Diritto allo studio universitario	92
2.12.2	Diritto allo studio scolastico	97
2.13	Affari istituzionali	101
3	La rete territoriale di tutela della Toscana	104
4	attività di promozione	105
5	Il Coordinamento nazionale	108
6	Collaborazioni internazionali	109
APPENDICE		111
Tabelle		113
Elenco Difensori civici regionali e Province autonome		142
Elenco Difensori civici locali		146