

1 UN QUADRO DI SINTESI DELL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2007

I dati sulle pratiche attivate nel 2007 mostrano un incremento pari a circa l'8% del numero complessivo delle pratiche aperte per quanto attiene alla casistica inerente i vari settori d'intervento del Difensore Civico Regionale. L'incremento relativo alle pratiche, escluse quelle inerenti i danni da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati, è invece pari al 16%.

Si è verificata anche quest'anno una riduzione del numero di istanze presentate dai cittadini danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati. Sono state infatti aperte n. 445 pratiche relative a quest'ultima tipologia contro le 541 del 2006.

Settori	Pratiche aperte		
	anno 2005	anno 2006	anno 2007
Sanità legge 210/92 danni da trasfusione, vaccini, emoderivati	1.014	541	445
Tutte le altre pratiche	1.372	1.281	1485
Totale	2.386	1.822	1930

Come meglio esplicitato nel paragrafo dedicato a questa tematica della presente relazione, le statistiche in appendice danno conto di una flessione di quest'ultima tipologia di istanze. Ciò è dovuto in parte ai riscontri negativi che i cittadini che presentano domanda di indennizzo in ritardo ricevono ed in parte dal fatto che si vanno attenuando gli effetti in gran parte legati ad eventi contagiosi, verificatisi nel recente passato quando le metodiche di controllo dei donatori e del sangue non erano le stesse di oggi.

Tuttavia a fine 2007, a seguito di un'informazione pubblica del Difensore civico nel corso delle iniziative di comunicazione dell'Ufficio, si è verificata un'impennata di domande che ha superato i cinquanta contatti telefonici al giorno con l'ufficio, a testimonianza di quanto ancora oggi questa legge e le opportunità che offre siano sconosciute ai cittadini.

Per quanto attiene l'attività complessivamente svolta negli undici macrosettori di intervento del Difensore Civico Regionale si riporta di seguito la suddivisione dei casi trattati, rinviando alle tabelle dell'appendice la rappresentazione grafica degli stessi:

Pratiche aperte		
Settori	Totale	%
Affari istituzionali	107	5,54
Attività produttive	22	1,13
Controlli sostitutivi	9	0,46
Emigrazione immigrazione	36	1,86
Imposte e sanzioni amministrative	115	5,95
Istruzione	45	2,33
Procedimento amministrativo e accesso agli atti	53	2,74
Sanità	712	36,89
Servizi pubblici	362	18,75
Sociale lavoro e previdenza	261	13,52
Territorio	208	10,77
TOTALE	1930	100,00%

L'esame generale dei casi trattati e delle più rilevanti problematiche emerse viene svolto nei successivi paragrafi. Di seguito invece si rappresenta un quadro sintetico dell'attività svolta.

Nel settore "Affari Istituzionali" sono state aperte, nel corso del 2007, 107 pratiche, di cui 52 hanno riguardato il rapporto con i Difensori civici locali, 11 il rapporto con altri Enti; 44 sono state le pratiche aperte per attività di consulenza. I quesiti posti riguardano lo svolgimento dell'attività istituzionale negli Enti Locali, in particolare vi sono problematiche inerenti il funzionamento di Commissioni, la nomina dei revisori dei conti, la procedura di approvazione del Bilancio, il funzionamento di società partecipate, oltreché la vasta gamma di tematiche poste nell'ambito della rete dei Difensori Civici Locali..

Nel settore "Attività produttive" abbiamo ricevuto 22 istanze. Si tratta di un numero esiguo che non ha comportato l'esame di problematiche diverse rispetto al passato anche se alcune problematiche relative al rapporto con l'ARTEA sono espone nell'apposito paragrafo.

In materia di "Controlli sostitutivi", sono 9 le pratiche attivate nel corso dell'anno in riferimento all'esercizio dei poteri sostitutivi attribuiti al Difensore civico dall'art. 136 TUEELL. Il numero esiguo di pratiche risente in modo evidente dell'incertezza creata in conseguenza delle pronunce della Corte Costituzionale in materia.

In materia di "Immigrazione", sono state aperte, nel corso del 2007, 36 pratiche. In particolare sono state affrontate le tematiche dei diritti di cittadinanza, del rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno e carta di soggiorno e questioni inerenti al possesso dell'uno o dell'altro titolo, oltre a questioni inerenti la assistenza sanitaria e/o ospedaliera ed al rilascio del visto d'ingresso.

Il settore "Imposte e sanzioni amministrative" (in totale 115 casi) ricomprende sia le istanze in materia tributaria - statale, regionale e locale - sia quelle relative a sanzioni amministrative conseguenti a violazioni del codice della strada. Queste ultime hanno riguardato per la maggior parte questioni inerenti l'applicazione del Codice della Strada.

Nel corso dell'anno 2007 sono state aperte n.69 pratiche concernenti tributi statali, regionali e locali.

In materia di tributi statali, si è registrata una diminuzione delle pratiche perché i cittadini che hanno problemi con l'Erario nazionale vengono indirizzati presso la Struttura del Garante del contribuente per la Regione Toscana, che, ai sensi dell'art.13 della L.212/00, ha competenza a trattare con le Amministrazioni statali. La stessa funzione viene svolta dal Difensore Civico Regionale nei confronti dei tributi regionali ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. 31/05 "Norme in materia di Tributi regionali".

Gli interventi più significativi sono stati svolti in materia di tasse automobilistiche regionali. Oltreché in materia di ICI, Tosap, Cosap.

Nel settore dell' "Istruzione" sono state ricevute n° 45 istanze in ordine sia al diritto allo studio scolastico sia a quello universitario, oltre a pratiche inerenti problemi riscontrati nella assegnazione dei voucher per il rimborso spese di alta formazione, la formazione professionale e gli asili nido.

Nel settore "Procedimento amministrativo e accesso agli atti" sono state aperte complessivamente, nel 2007, 53 pratiche. In particolare sono state affrontate questioni inerenti il diritto di accesso, la procedura di riesame dei provvedimenti limitativi dell'accesso emanati, in base alla nuova formulazione della normativa di cui all'art. 4 art. 25 L241/90, questioni inerenti alla procedura di Denuncia di Inizio Attività e inerenti al trattamento dei dati personali. Le pratiche concretatesi nella citata procedura di riesame hanno subito una certa flessione rispetto agli anni passati, poiché il legislatore del 2005 ha escluso l'intervento della Difesa civica nei confronti delle amministrazioni statali periferiche operanti sul territorio regionale deferendone la competenza alla Commissione per l'Accesso alla Documentazione Amministrativa presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Nel settore della "Sanità" sono state aperte complessivamente n. 712 pratiche. Una gran parte di esse riguarda l'assistenza ai cittadini danneggiati da trasfusioni, vaccini ed emoderivati, tutelati dalla L: 210/92. Questo risultato è stato possibile anche quest'anno grazie alla convenzione stipulata con le Associazioni Comitato Famiglie Talassemici, Associazione Malati Emotrasfusi e Vaccinati e la Fondazione Futuro Senza Talassemia, che hanno messo a disposizione dell'ufficio tutta l'esperienza e fornito tutta l'assistenza necessaria per dare un buon servizio ai

cittadini. Per questa tipologia di pratiche l'ufficio del Difensore civico regionale della Toscana continua a costituire il punto di riferimento, a livello nazionale, nel garantire tutela ed informazione ai danneggiati, siano essi utenti od operatori del Servizio Sanitario Nazionale. Tale attività si svolge anche nei confronti dei difensori civici locali e regionali, delle associazioni di volontariato, delle organizzazioni sindacali e dei collegi e ordini delle professioni sanitarie.

Le altre istanze inerenti la "Sanità" hanno riguardato in gran parte le ipotesi di responsabilità professionale del personale sanitario. Per istruire queste pratiche l'ufficio si avvale di una convenzione ad hoc con il Dipartimento di medicina legale dell'Università di Firenze. Numerosi sono stati però i casi riguardanti altre tematiche. Di particolare rilevanza quelli inerenti le modalità di redazione della documentazione clinica, il consenso informato, alcune questioni specifiche riguardanti farmaci non a carico del servizio sanitario nazionale e le liste d'attesa per prestazioni diagnostiche e visite ambulatoriali.

Le pratiche trattate dal Difensore civico nel settore dei "Servizi pubblici" sono state 362, con un incremento del 60% rispetto al 2006. Si tratta di un settore in espansione, che ricomprende tutte le segnalazioni dei cittadini relative a disfunzioni, ritardi ed omissioni dei gestori dei servizi idrici, telefonici, di trasporto, dell'energia elettrica, del gas e dei servizi postali.

Nell'ambito della gestione dei reclami relativi ai predetti disservizi si è riscontrata un'attenzione ridotta, da parte dei Gestori, rispetto alle modalità di trattamento delle richieste dell'utenza. Vengono infatti denunciate, con sempre maggiore frequenza, le difficoltà incontrate nell'ottenere risposte chiare e concretamente risolutive da parte dei call center che spesso gestiscono i reclami presentati dagli utenti. Si segnalano comunque i numerosi incontri avuti tra il Difensore Civico e i dirigenti dei gestori e la fattiva collaborazione con il Corecom in materia di conciliazione relativamente ai servizi telefonici.

Nel settore "Sociale, Lavoro e Previdenza" sono state aperte complessivamente 261 pratiche. Fra queste buona parte riguarda l'assistenza sociale. Nell'ambito dell'Assistenza Sociale, quelle maggiormente rappresentative sono relative a problematiche inerenti l'inserimento in RSA di cittadini ultrasessantacinquenni non autosufficienti con la nota questione della mancata erogazione della quota sanitaria e la richiesta di contribuzione alla retta di quota sociale richiesta dai Comuni ai parenti degli assistiti. Vi sono poi richieste di prestazioni alla persona, la maggior parte relative a segnalazioni di un'assistenza domiciliare inesistente o inadeguata, a fronte di una situazione di grave disagio socio-sanitario.⁸⁰ istanze sono state presentate in ambito previdenziale con un

notevole aumento di richieste di intervento rispetto all'anno passato con segnalazioni inerenti lungaggini nel fornire risposte circa l'erogazione delle pensioni, soprattutto di reversibilità, di ricostruzioni e ricongiunzioni previdenziali con conseguente ritardo nell'erogazione degli arretrati, oltre alla richiesta, dopo alcuni anni, di restituzione di somme indebitamente percepite, a volte anche importanti.

Le pratiche riguardanti il rapporto di pubblico impiego presentano una discreta varietà di materie sottoposte all'attenzione. In particolare si tratta di quesiti inerenti le assunzioni, i concorsi pubblici, la stabilizzazione del precariato, la mobilità tra PP.AA, la correttezza delle mansioni assegnate, il mobbing ecc.

Il settore denominato "Territorio" ha avuto complessivamente 208 pratiche. Di queste buona parte in materia di urbanistica; diversi sono gli aspetti trattati: dalla pianificazione urbanistica alla valutazione di legittimità degli interventi edilizi, a questioni di viabilità e toponomastica. In materia ambientale sono state presentate istanze soprattutto in tema di inquinamento, di igiene pubblica, di difesa del suolo, di svolgimento di attività pericolose per la salute e di consorzi di bonifica. Discreta anche la presenza di istanze nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica.

Si evidenziano di seguito i dati relativi al 2007 con l'indicazione del numero delle **pratiche chiuse** (1636), raggruppate per settori secondo la tabella sotto riportata.

Pratiche chiuse		
Settore	Totale	%
Affari istituzionali	98	7,65
Attività produttive	15	1,17
Controlli sostitutivi	3	2,34
Emigrazione immigrazione	36	2,81
Imposte e sanzioni amministrative	110	8,58
Istruzione	41	3,20
Procedimento amministrativo e accesso agli atti	58	4,52
Sanità	620	48,39
Servizi pubblici	303	23,65
Sociale Lavoro e Previdenza	172	13,42
Territorio	180	14,05
Totale complessivo	1636	100,00

Si evidenzia lo sforzo compiuto dall'ufficio per definire le pratiche in corso considerando la complessità dell'istruttoria di molte pratiche, il numero degli interlocutori e i tempi necessari per svolgere una mediazione efficace.

Nella tabella che segue sono illustrate le varie tipologie di attività che sono state necessarie per portare a compimento le

suddette 1281 pratiche. Tali singole attività possono essere necessarie anche più volte per concludere una singola pratica.

Attività
Istruttoria verso P.A.
Redazione parere/assistenza per ricorso
Riesame istanza accesso atti amministrativi
Necessaria modifica normativa
Convocazione responsabile del procedimento
Richiesta consulenza medico legale
Tentativo di conciliazione
Nomina commissario ad acta
Trasmissione e/o collaborazione con altri difensori civili

Per quanto riguarda la residenza degli istanti, che possono essere più di uno per la stessa pratica, la maggior parte (935) risiede nella provincia di Firenze. Si conferma pertanto che il numero delle istanze diminuisce con l'aumentare della distanza geografica tra il cittadino e la sede dell'ufficio regionale (58 istanti di Grosseto, 45 di Massa Carrara). Per questo è indispensabile rafforzare la "rete" della difesa civica, che consenta anche al cittadino più lontano dalla sede di Firenze di accedere al servizio del Difensore civico Regionale, tramite i difensori civili locali che ricevono la richiesta e la trasmettono al nostro ufficio.

Provincia	N. istanti per Provincia
AREZZO	69
FIRENZE	935
GROSSETO	58
LIVORNO	67
LUCCA	115
MASSA CARRARA	45
PISA	81
PISTOIA	102
PRATO	93
SIENA	83
ALTRE REGIONI	212
ESTERO	1
NON IDENTIFICABILE (E-MAIL)	36
TOTALE ISTANTI	1897

Si sottolinea anche il dato abbastanza significativo relativo al numero dei cittadini provenienti da altre regioni (212) che si rivolgono al Difensore civico della Toscana, anche se ridotto rispetto al passato. Si tratta per la stragrande maggioranza di persone che chiedono assistenza per proporre richiesta di indennizzo in quanto danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati.

Per quanto riguarda il luogo dell'evento in cui si è verificato il disservizio lamentato dai cittadini rispetto alla Pubblica Amministrazione, si nota chiaramente dalla tabella sotto riportata come vi sia una sostanziale coincidenza con la sede degli istanti

Luogo evento per Provincia	N. pratiche
AREZZO	70
FIRENZE	986
GROSSETO	71
LIVORNO	78
LUCCA	94
MASSA CARRARA	53
PISA	80
PISTOIA	98
PRATO	78
SIENA	88
TOSCANA (disfunzioni su tutto il territorio)	20
altre Regioni	195
sconosciuto	14
TOTALE LUOGHI	1925

2 SINGOLI SETTORI DI INTERVENTO

2.1 Amministrazioni statali e parastatali

L'attività svolta dall'ufficio ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 127/97 si è indirizzata, in prevalenza, nei confronti del Ministero della Salute e riguarda l'applicazione della legge n. 210/92. Abbiamo ricevuto in quest'ambito 445 istanze delle quali sarà dato conto più dettagliatamente nel successivo paragrafo dedicato alla Sanità.

Le altre amministrazioni interessate dall'attività dell'ufficio sono state quella finanziaria, sia a livello centrale che periferico (Agenzia delle Entrate) il Ministero dell'Interno con le sue articolazioni territoriali, il Ministero per i Beni culturali e ambientali con le relative Soprintendenze dislocate in Toscana ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Fra le amministrazioni parastatali anche nel 2007 gli enti previdenziali sono quelli maggiormente investiti dalle richieste di intervento dei cittadini per quanto concerne sia l'INPDAP che l'INPS e l'INAIL.

2.2 Sanità

In sanità, nel corso del 2007, il Difensore civico ha aperto 712 pratiche (pari al 36,83% circa del totale delle pratiche aperte nell'anno). Il 63% di queste pratiche (445, il 23% delle pratiche aperte) riguarda la casistica in materia di L. 210/92, relativa ai danni da vaccini, emotrasfusioni, emoderivati, del restante 37% il 15% è relativo ad ipotesi di responsabilità professionale, 110 pratiche, le altre pratiche riguardano disservizi e problematiche relative più in generale l'organizzazione dei servizi sanitari.

Questa distribuzione, per quanto attiene i danni da trasfusione è dovuta al fatto che il Difensore civico della Toscana è punto di riferimento nazionale, come emerge anche dalla casistica riportata nell'appendice statistica. In questa sede va osservato che il numero delle pratiche riguardanti la L.210/92 è particolarmente significativo, pur se di gran lunga inferiore a quello dello scorso anno.

Per quanto attiene l'altra casistica, le pratiche relative ad ipotesi di responsabilità professionale sono frutto della ultraventennale esperienza del Difensore civico della Toscana che segue i reclami inerenti ipotesi di responsabilità professionale. Ad oggi non è ancora piena l'attuazione della D.G.R.T. 462/2004