

COMUNE DI AREZZO
Ufficio del Difensore civico

**Regolamento
del
Difensore civico
comunale**



Arezzo, Maggio Duemilauno

COMUNE DI AREZZO
Ufficio del Difensore civico

Regolamento del Difensore civico comunale



In appendice:

La difesa civica nel Comune di Arezzo

Istruzioni per l'uso

Directions for use - Modo de empleo

دفاع المواطن / كيف يستعمل

Publicazione a cura di Franco Rossi e Giovanni Sanfilippo

Arezzo, Maggio Duemilauno

Regolamento del Difensore civico comunale

Regolamento del Difensore civico comunale

**Deliberato dal consiglio comunale con atti
6.5.1993 n. 20 e 12.5.1993 n. 32.
Entrato in vigore il 10 agosto 1993.**

**Modificato con atto CC 23.7.1997 n. 177.
In vigore dal 21 agosto 1997.**

**Sottoposto a revisione generale ex legge 265/1999
con atto CC 29.5.2000 n. 124.
Entrato in vigore il 22 luglio 2000.**

**Integrato con atto CC 23.3.2001, n. 73.
In vigore dal 13 maggio 2001.**

**Raccolta a cura
dell'Ufficio Atti e Regolamenti
<http://www.comune.arezzo.it>**

Indice

Capo I

Istituzione del difensore civico

Art. 1 - Istituzione

Art. 2 - Regolamento

Art. 3 - Requisiti

Art. 4 - Elezione del Difensore civico

Art. 5 - Elezione del vice Difensore civico

Art. 6 - Durata in carica

Art. 7 - Proroga delle funzioni

Art. 8 - Cessazione dalla carica

Art. 9 - Rimozione dalla carica

Art. 10 - Indennità di funzione

Capo II

Esercizio delle funzioni

Art. 11 - Funzioni

Art. 12 - Ambito di attività

Art. 13 - Attivazione

Art. 14 - Diritto di accesso

Art. 15 - Esercizio delle funzioni

Art. 16 - Esito dell'intervento

Art. 17 - Inadempienze

Art. 18 - Controllo di legittimità sugli atti del Comune

Art. 19 - Tutela dell'accesso ai documenti amministrativi

Art. 20 - Competenze in materia edilizia

Art. 21 - Competenze in materia di referendum popolari

Regolamento del Difensore civico comunale

Capo III

Rapporti con gli organi del Comune

Art. 22 - Relazioni con il consiglio comunale

Art. 23 - Rapporti con la giunta e le commissioni

Art. 24 - Rapporti con il sindaco

Art. 25 - Rapporti con il segretario generale ed il direttore generale

Capo IV

Organizzazione dell'ufficio

Art. 26 - Autonomia dell'ufficio

Art. 27 - Sede e attrezzature

Art. 28 - Dotazione di personale

Art. 29 - Compiti della segreteria

Art. 30 - Oneri a carico del Comune

Art. 31 - Coordinamento

Capo V

Disposizioni finali

Art. 32 - Approvazione del regolamento

Art. 33 - Entrata in vigore

Art. 34 - Informazione dei cittadini

CAPO I

Istituzione del Difensore civico

Art. 1

Istituzione

1. Nel Comune di Arezzo è istituito l'ufficio del Difensore civico comunale.

2. Il Difensore civico svolge il ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento, della tempestività e della correttezza dell'attività del Comune, delle istituzioni ed aziende dipendenti, nonché dei soggetti pubblici e privati ai quali sia affidata la gestione di servizi pubblici comunali. Estende inoltre la sua funzione nei confronti delle amministrazioni, aziende ed uffici pubblici operanti in ambito comunale e disponibili ad assoggettarsi alla sua attività.

Art. 2

Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di nomina, l'esercizio delle funzioni e l'organizzazione dell'ufficio del Difensore civico, nonché i suoi rapporti con gli organi del Comune e con gli organi di governo e di direzione dei soggetti di cui all'art. 1.

2. Le disposizioni del presente regolamento sono conformi alle norme contenute nello statuto comunale, nella legge di ordinamento delle autonomie locali e nelle leggi statali e regionali che attribuiscono competenze al Difensore civico comunale.

Regolamento del Difensore civico comunale

Art. 3 ***Requisiti***

1. Il Difensore civico è eletto tra persone di comprovata integrità, autorevolezza, imparzialità ed indipendenza di giudizio, che possiedano i requisiti di eleggibilità e di compatibilità alla carica di consigliere comunale, stabiliti dalla legge, e non rivestano tale carica nel Comune. Sono incompatibili con la carica di difensore civico i parlamentari nazionali ed europei, nonché i consiglieri provinciali e regionali.

2. Gli aspiranti aa carica devono possedere una competenza giuridica o una esperienza amministrativa idonea all'esercizio delle funzioni di controllo sugli atti conferite dalla legge al titolare dell'ufficio.

3. Sono incompatibili con la carica di Difensore civico coloro che ricoprono incarichi direttivi o esecutivi all'interno di formazioni politiche, organizzazioni sindacali, associazioni di categoria o ordini professionali.

Art. 4 ***Elezione del Difensore civico***

1. Il Difensore civico è eletto a scrutinio segreto dal consiglio comunale, entro sei mesi dal suo insediamento o nella prima adunanza successiva alla vacanza, con il voto favorevole dei due terzi dei consiglieri assegnati, tra i cittadini che ne facciano domanda a seguito di apposito avviso.

2. Le domande devono essere corredate dai seguenti documenti di autocertificazione, sottoscritti dai candidati con firma autenticata:

- a) curriculum professionale;
- b) dichiarazione di inesistenza delle cause di ineleggibilità e di incompatibilità di cui all'articolo 3;
- c) dichiarazione circa la propria situazione patrimoniale ed associativa, nei termini previsti dal regolamento per i consiglieri comunali in

Regolamento del Difensore civico comunale

carica.

3. L'avvenuta elezione è comunicata all'interessato dal presidente del consiglio comunale, assieme all'invito a rendere innanzi al sindaco, entro quindici giorni dall'esecutività dell'atto consiliare, la dichiarazione di accettazione e l'impegno ad adempiere alle funzioni conferitegli secondo le leggi, lo statuto comunale ed il presente regolamento.

4. Il Difensore civico entra in carica dal momento in cui ha reso la dichiarazione di cui al comma 3.

Art. 5

Elezione del vice Difensore civico

1. Nella seduta successiva alla dichiarazione di accettazione di cui all'art. 4, comma 3, il consiglio comunale elegge il vice Difensore civico che dipende funzionalmente dal titolare della carica, lo coadiuva e lo sostituisce in caso di assenza o impedimento, per un periodo di tempo non superiore a sei mesi continuativi.

2. Il nominativo del vice Difensore civico è indicato dal difensore civico in carica. La nomina è effettuata a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati.

3. Il vice Difensore civico deve possedere gli stessi requisiti stabiliti dall'articolo 3 per il titolare della carica.

Art. 6

Durata in carica

1. Il Difensore civico ed il vice Difensore civico rimangono in carica per la stessa durata del consiglio che li ha eletti.

2. Il Difensore civico può essere eletto per due soli mandati consecutivi. Qualora uno dei due mandati si riduca a meno della metà della durata ordinaria, perché l'elezione è stata effettuata nel corso del mandato, o in caso di interruzione anticipata del medesimo, il Difensore-

Regolamento del Difensore civico comunale

re civico può essere eletto per non più di tre mandati consecutivi.

3. Il vice Difensore civico cessa dalla carica assieme al titolare, anche nei casi previsti dagli articoli 8 e 9.

Art. 7

Proroga delle funzioni

1. Nel periodo intercorrente tra la scadenza del mandato e la rielezione il Difensore civico rimane in carica, assicurando l'ordinario funzionamento dell'istituto ed esercitando le sue funzioni fino all'insediamento del successore.

Art. 8

Cessazione dalla carica

1. Oltre che per il compimento del mandato, il Difensore civico cessa dalla carica per morte, dimissioni o decadenza.

2. La decadenza è deliberata dal consiglio comunale qualora:

a) l'assenza o l'impedimento si protraggano per oltre sei mesi continuativi;

b) sopravvenga, dopo la nomina del Difensore civico, una delle condizioni di incompatibilità previste dall'articolo 3. La decadenza non viene pronunciata se il Difensore civico, constatato il verificarsi della sopravvenuta incompatibilità e datane immediata comunicazione al presidente del consiglio comunale, provvede entro un termine di 30 giorni alla rimozione della stessa.

Art. 9

Rimozione dalla carica

1. Il consiglio comunale può disporre la revoca del Difensore civico

Regolamento del Difensore civico comunale

per grave inadempienza ai doveri d'ufficio.

2. La procedura di revoca è promossa con proposta motivata da:

- a) il sindaco;
- b) il presidente del consiglio comunale;
- c) almeno un quinto dei consiglieri assegnati;
- d) almeno la metà dei consigli di circoscrizione.

3. Esaminata la proposta, il consiglio comunale decide preliminarmente in merito alla fondatezza della stessa, con votazione segreta. Se la proposta è ritenuta fondata, il consiglio dispone la notifica dei rilievi formulati al Difensore civico, invitandolo a presentare le sue deduzioni entro venti giorni. Trascorso tale termine il consiglio decide sulla proposta di revoca e sulle deduzioni dell'interessato, con il voto favorevole dei due terzi dei consiglieri assegnati, espresso in forma segreta.

4. L'avvenuta revoca è notificata dal presidente del consiglio comunale all'interessato, che cessa immediatamente l'esercizio delle funzioni.

Art. 10

Indennità di funzione

1. Al Difensore civico è attribuita una indennità mensile di importo corrispondente al 60 per cento dell'indennità di funzione corrisposta agli assessori che compongono la giunta comunale. A tale indennità non è applicato il meccanismo di riduzione del 50 per cento previsto dalla legge per i lavoratori dipendenti non collocati in aspettativa.

2. Al vice Difensore civico è attribuita una indennità mensile di importo corrispondente al 50 per cento dell'indennità di funzione corrisposta al Difensore civico.

3. All'indennità di funzione di cui ai commi precedenti non è applicata la riduzione prevista per i lavoratori dipendenti non collocati in aspettativa.

CAPO II

Esercizio delle funzioni

Art. 11 *Funzioni*

1. Il Difensore civico provvede, nei limiti e secondo le modalità stabilite dalla legge, dallo statuto e dal regolamento, alla tutela non giurisdizionale degli interessi legittimi dei soggetti, delle forme associative e delle persone giuridiche indicati dagli articoli 12 e 13. Provvede inoltre alla tutela degli interessi collettivi e diffusi, ed in particolare di quelli relativi alla tutela dell'ambiente.

2. Il patrocinio del Difensore civico è gratuito.

3. Il Difensore civico interviene, su istanza dei soggetti di cui al comma 1 o di propria iniziativa, nei casi in cui nello svolgimento dell'attività amministrativa si profilino ritardi, irregolarità, negligenze, disfunzioni, carenze, omissioni, abusi o illegittimità, allo scopo di garantire l'effettivo rispetto dei principi di legittimità, imparzialità, buon andamento, trasparenza, tempestività, efficienza, efficacia ed equità. In particolare, su istanza degli stessi soggetti, interviene per garantire la corretta applicazione della legge 241/1990.

4. Il Difensore civico non è sottoposto ad alcun rapporto di dipendenza gerarchica o funzionale dal Comune ed esercita le sue funzioni in piena autonomia ed indipendenza.

5. Sono esclusi dalla competenza del difensore civico:

a) gli atti ed i procedimenti in riferimento ai quali siano già pendenti ricorsi davanti ad organi di giustizia amministrativa, civile o tributaria;

Regolamento del Difensore civico comunale

b) i provvedimenti ed i comportamenti oggetto di procedimento penale, anche se il giudizio pende in fase istruttoria;

c) le controversie inerenti il rapporto di lavoro dei dipendenti del Comune, delle istituzioni ed aziende dipendenti.

Art. 12

Ambito di attività

1. Il Difensore civico esercita le sue funzioni nei confronti dell'attività dell'amministrazione comunale, dei suoi uffici e servizi, delle istituzioni ed aziende dipendenti dal Comune, nonché dei soggetti pubblici e privati ai quali sia affidata la gestione di servizi pubblici comunali.

2. L'ambito di attività può essere ulteriormente esteso alle amministrazioni ed uffici pubblici, nonché alle imprese e società erogatrici di pubblici servizi, operanti in ambito comunale, previa dichiarazione di disponibilità da parte dei titolari o responsabili. La disponibilità a consentire l'attività del Difensore civico, espressa volontariamente dagli interessati, comporta l'accettazione delle norme del presente regolamento, per quanto applicabili. L'avvenuta accettazione è resa nota alla cittadinanza.

3. Il Difensore civico comunale raccoglie e trasmette al Difensore civico regionale le istanze che rientrano nella sfera di competenza di quest'ultimo, concernenti attività della Regione Toscana, delle sue aziende ed enti derivati, dell'USL e di tutti gli uffici periferici dello Stato, con la sola esclusione di quelli operanti in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia.

4. Il Difensore civico comunale raccoglie e trasmette ai Difensori civici locali competenti per territorio le istanze che rientrano nella lo sfera di attività.

Regolamento del Difensore civico comunale

Art. 13 ***Attivazione***

1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto da:

- a) singole persone;
- b) comitati;
- c) associazioni;
- d) persone giuridiche.

2. I soggetti di cui al comma 1 devono risiedere, essere domiciliati o esercitare la propria attività nel territorio del Comune di Arezzo.

3. Il diritto di attivare l'ufficio del Difensore civico prescinde dal possesso della cittadinanza italiana o dal raggiungimento della maggiore età.

4. L'istanza può essere avanzata in forma scritta, fornendo tutti gli elementi necessari di riferimento, oppure essere effettuata verbalmente. In tal caso il Difensore civico o i suoi collaboratori assumono per scritto gli elementi essenziali della richiesta, facendola sottoscrivere all'interessato.

5. Qualora si profili la possibilità di proporre azioni in sede amministrativa o giurisdizionale, il Difensore civico ne informa preliminarmente l'istante.

Art. 14 ***Diritto di accesso***

1. Nell'esercizio delle sue funzioni il Difensore civico ha diritto, nei confronti dei responsabili degli uffici e servizi del Comune, delle istituzioni ed aziende dipendenti, nonché delle amministrazioni di cui all'articolo 12:

- a) di richiedere, verbalmente o in forma scritta, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione;
- b) di consultare ed ottenere copia di tutti gli atti e documenti am-

Regolamento del Difensore civico comunale

ministrativi relativi all'oggetto del suo intervento e di acquisire tutte le informazioni sullo stesso disponibili.

2. Le notizie e le informazioni richieste sono fornite al Difensore civico entro cinque giorni in modo completo ed esauriente. Esse comprendono tutto quanto è a conoscenza dell'ufficio interpellato in merito all'oggetto della richiesta. Le notizie ed informazioni sono sempre fornite in forma scritta.

3. La consultazione ed il rilascio di copie di atti e documenti amministrativi sono effettuati senza alcuna limitazione e spesa, nel più breve tempo e comunque non oltre cinque giorni.

4. Per lo svolgimento dell'attività del Difensore civico, inclusa dal Garante per la protezione dei dati personali tra quelle che perseguono rilevanti finalità di interesse pubblico, è autorizzato il trattamento di dati sensibili.

5. Circa le notizie ed informazioni ottenute, il Difensore civico è tenuto al rispetto delle norme in materia di segreto, riservatezza e tutela dei dati (personali e sensibili), anche dopo la cessazione dalla carica.

Art. 15

Esercizio delle funzioni

1. Quando riceve una richiesta di intervento, ovvero ritiene di dover agire di propria iniziativa, il Difensore civico richiede le notizie e le informazioni, effettua la consultazione di atti ed acquisisce copia degli stessi con le modalità di cui all'articolo 14.

2. Se gli elementi acquisiti fanno ritenere necessario il suo intervento, il Difensore civico avverte il responsabile dell'ufficio o del procedimento che effettuerà con lui l'esame congiunto della pratica. L'esame ha lo scopo di chiarire lo stato degli atti e le modalità del loro svolgimento e di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante. Il responsabile dell'ufficio o del proce-

Regolamento del Difensore civico comunale

dimento è tenuto a procedere all'esame congiunto nella data e nella sede stabilite dal Difensore civico. Qualora sussistano impedimenti di carattere organizzativo, il responsabile dell'ufficio o del procedimento è tenuto a concordare con il Difensore civico una data immediatamente successiva o una sede più idonea per il controllo della documentazione.

3. A seguito di tale esame il Difensore civico comunica al responsabile dell'ufficio o del procedimento, in forma scritta, le proprie osservazioni rivolte ad assicurare la legittimità del provvedimento ed indica, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei tempi del procedimento amministrativo, il termine massimo per la definizione del medesimo. Effettua immediata segnalazione del suo intervento, inviando per conoscenza copia della comunicazione agli organi di governo (sindaco, assessore, presidente) ed al titolare della direzione generale dell'amministrazione interessata, nonché all'istante.

4. Il responsabile dell'ufficio o del procedimento è tenuto a provvedere alla definizione entro il termine indicato dal Difensore civico.

5. Compete alla direzione generale impartire le opportune direttive ed adottare le eventuali misure organizzative per assicurare da parte dell'ufficio, nonché dei dirigenti o funzionari interessati, la più ampia e sollecita collaborazione.

6. Quando siano stati preceduti da un intervento del Difensore civico i provvedimenti amministrativi emanati devono dar conto alle osservazioni formulate, motivando per quanto viene disposto diversamente da esse. Copia degli atti o provvedimenti deve essere inviata al Difensore civico.

7. Qualora venga a conoscenza, nell'esercizio delle sue funzioni, di fatti configurabili come reati, il Difensore civico inoltra rapporto all'autorità giudiziaria.

Regolamento del Difensore civico comunale

Art. 16

Esito dell'intervento

1. L'istante deve essere informato delle iniziative intraprese dal Difensore civico, della loro evoluzione e del risultato finale.

2. Qualora l'azione intrapresa non sia limitata alla tutela della legittimità dell'azione amministrativa, ma richieda la sollecitazione di azioni equitative, sia rivolta alla composizione di conflitti o alla ricerca - su richiesta dell'interessato - di soluzioni di mediazione, deve essere acquisito il consenso dell'istante.

3. Esperiti i propri interventi, il Difensore civico mette al corrente l'istante dell'esito degli stessi e dei provvedimenti adottati dall'amministrazione interessata.

4. Nel caso in cui l'intervento del Difensore civico non ottenga esito favorevole, nell'effettuare la conseguente comunicazione all'interessato lo rende edotto delle eventuali azioni che dallo stesso possono essere ulteriormente promosse in sede amministrativa o giurisdizionale.

Art. 17

Inadempienze

1. Il Difensore civico può segnalare agli organi di governo (sindaco, assessore, presidente) ed al titolare della direzione generale dell'amministrazione interessata, per l'apertura di un procedimento disciplinare o per l'adozione delle opportune misure organizzative, secondo la normativa vigente, il funzionario o dipendente che:

a) impedisca o ritardi, senza giustificato motivo, l'accesso del Difensore civico alle notizie, informazioni, consultazione e rilascio copia di atti dallo stesso richiesti;

b) si rifiuti o non si renda disponibile per l'esame congiunto della pratica o del procedimento di cui all'articolo 15, comma 2;

Regolamento del Difensore civico comunale

c) non rispetti il termine massimo per il compimento del procedimento fissato dal Difensore civico;

d) non tenga conto, nella formazione dell'atto o provvedimento, delle osservazioni formulate dal Difensore civico e non dia, nello stesso, motivazione dell'inosservanza;

e) ostacoli, ritardi od impedisca lo svolgimento delle funzioni del Difensore civico.

2. Il sindaco (o il presidente) comunica al Difensore civico, entro trenta giorni, le decisioni di carattere disciplinare o le misure organizzative adottate o i motivi per i quali ha ritenuto di non dar corso alle stesse.

Art. 18

Controllo di legittimità sugli atti del Comune

1. Il Difensore civico esercita, a norma dell'art. 17 della legge 127/1997, il controllo preventivo di legittimità sulle deliberazioni della giunta e del consiglio comunale, qualora almeno dieci consiglieri ne facciano richiesta scritta e motivata.

2. La richiesta di cui al comma 1 deve indicare esplicitamente i vizi di legittimità e le norme che si ritengono violate e può essere esercitata soltanto nei confronti delle deliberazioni concernenti:

a) appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario;

b) assunzioni del personale, piante organiche o relative variazioni.

3. La richiesta di cui al comma 1, sottoscritta dai soggetti legittimati in maniera da renderne possibile l'identificazione, deve essere consegnata alla segreteria generale del Comune entro dieci giorni dalla pubblicazione dell'atto all'albo pretorio.

4. La segreteria generale provvede tempestivamente:

a) alla verifica dei presupposti di cui ai commi 1, 2 e 3;

b) alla trasmissione all'ufficio del Difensore civico dell'istanza, di

Regolamento del Difensore civico comunale

copia dell'atto sottoposto a controllo e della documentazione nel medesimo richiamata;

c) alla sospensione della efficacia dell'atto in attesa della definizione del procedimento di controllo.

5. Il controllo è esercitato dal Difensore civico - nei limiti delle illegittimità denunciate - entro il termine di quindici giorni dalla presentazione della richiesta. Il controllo ha per oggetto la verifica della conformità dell'atto alle disposizioni della normativa vigente (ivi compreso lo statuto comunale), ovvero desumibili dai principi generali dell'ordinamento giuridico.

6. Nell'ambito del procedimento di controllo, il Difensore civico può disporre:

a) l'audizione del responsabile dell'ufficio competente per materia;

b) la richiesta al presidente dell'organo deliberante di chiarimenti o di elementi integrativi di giudizio.

7. L'attivazione dei procedimenti di cui al comma 6 non produce interruzione né sospensione del termine stabilito per il controllo. La segreteria generale assicura che le richieste di audizione o di chiarimento vengano assolte con la massima tempestività, e comunque entro un termine di tre giorni.

8. La deliberazione diviene esecutiva qualora il Difensore civico comunichi di non aver riscontrato vizi, ovvero faccia decorrere il termine di quindici giorni senza inviare comunicazioni.

9. Se ritiene che la deliberazione sia illegittima, il Difensore civico ne dà comunicazione, entro quindici giorni, al sindaco o al presidente del consiglio comunale, secondo la rispettiva competenza, ed invita l'organo deliberante ad eliminare i vizi riscontrati. Della decisione assunta informa i consiglieri che hanno avanzato la richiesta di controllo.

10. Se l'organo deliberante non ritiene di modificare l'atto, lo sottopone alla conferma da parte del consiglio comunale. La deliberazione acquista efficacia se viene confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei componenti il consiglio.

11. Le comunicazioni inerenti le funzioni di cui ai commi precedenti

Regolamento del Difensore civico comunale

sono effettuate tra il Difensore civico e la segreteria generale del Comune tramite fax o altro mezzo idoneo ad attestare il ricevimento del messaggio e la relativa data. Entro i successivi tre giorni sono inoltrati i documenti originali.

Art. 19

Tutela dell'accesso ai documenti amministrativi

1. Il Difensore civico esercita, a norma dell'art. 15 della legge 340/2000, funzioni di garanzia rispetto al corretto esercizio del diritto di accesso dei cittadini ai documenti amministrativi, le cui modalità sono stabilite dalla legge, dallo statuto e dal regolamento.

2. Le richieste di accesso ai documenti si intendono respinte decorsi trenta giorni dal loro inoltro. In caso di rifiuto, espresso o tacito, o di differimento dell'accesso ai documenti richiesti, l'interessato può presentare ricorso, entro trenta giorni, al Tribunale amministrativo regionale.

3. Entro lo stesso termine di trenta giorni dal rifiuto o differimento, il richiedente può, alternativamente al ricorso al TAR, chiedere al Difensore civico che sia riesaminata la determinazione di diniego (ancorchè tacita) o di differimento.

4. L'ufficio del Difensore civico avvia il riesame entro cinque giorni dall'istanza, acquisendo la documentazione ed effettuando i riscontri che ritiene necessari. Se a seguito del riesame il Difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, lo comunica al direttore dell'ufficio che lo ha disposto. La stessa comunicazione è inviata al segretario generale, al direttore generale ed al Sindaco.

5. Se il direttore dell'ufficio responsabile del procedimento di accesso non emana un provvedimento confermativo motivato della precedente decisione entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, l'accesso è consentito. Il segretario generale assicura il tempestivo ed efficace esercizio del diritto di acces-

Regolamento del Difensore civico comunale

so, garantendo l'ottemperanza da parte dell'ufficio interessato.

6. Il Difensore civico comunica al richiedente l'esito del proprio intervento.

7. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico ai sensi dei commi 3, 4 e 5, il termine per la presentazione di ricorso al TAR decorre dal ricevimento, da parte dell'interessato, della comunicazione di cui al comma 6, indipendentemente dall'esito della medesima.

Art. 20

Competenze in materia edilizia

1. Il Difensore civico esercita, a norma dell'art. 7 della LR 52/1999, l'intervento sostitutivo in materia di rilascio della concessione edilizia.

2. L'intervento del Difensore civico può essere attivato dal richiedente della concessione, decorso inutilmente il termine per l'emanazione del provvedimento conclusivo.

3. Su istanza dell'interessato, verificata la sussistenza delle condizioni previste dalla legge, il Difensore civico nomina, entro quindici giorni, un commissario "ad acta" che nel termine di sessanta giorni adotta il provvedimento che ha i medesimi effetti della concessione edilizia.

4. Gli oneri relativi all'attività del commissario sono a carico del Comune.

5. Le medesime disposizioni si applicano al rilascio delle autorizzazioni ed alle varianti alle concessioni edilizie.

Art. 21

Competenze in materia di referendum popolari

1. In conformità alle norme statutarie e regolamentari che discipli-

Regolamento del Difensore civico comunale

nano nel Comune di Arezzo l'istituto dei referendum popolari, il Difensore civico fa parte dell'Ufficio per il referendum, organismo cui sono affidati i compiti di garanzia concernenti lo svolgimento delle consultazioni referendarie.

2. All'Ufficio per il referendum, composto dal Difensore civico, dal Segretario generale del Comune e dal presidente del Consiglio provinciale dell'ordine degli avvocati, sono affidati, in particolare, i seguenti compiti:

- a) esame del quesito sotto il profilo della legittimità e dichiarazione di ammissibilità del referendum;
- b) controllo della regolarità delle sottoscrizioni e dichiarazione di ammissione del referendum.



CAPO III
Rapporti con gli organi del Comune

Art. 22

Relazioni con il consiglio comunale

1. Il Difensore civico presenta al consiglio comunale, entro il mese di marzo di ogni anno, la relazione sull'attività svolta e sui provvedimenti adottati, segnalando con la stessa le disfunzioni ed irregolarità riscontrate, formulando eventuali proposte, suggerendo innovazioni procedurali ed organizzative alle amministrazioni sulle quali ha esercitato la propria attività.

2. La relazione viene rimessa dal difensore civico al presidente del consiglio comunale ed al sindaco. Il presidente del consiglio comunale la iscrive all'ordine del giorno della seduta successiva. Copia della relazione è trasmessa dal sindaco agli assessori ed ai consiglieri comunali, al segretario generale, al direttore generale, ai direttori degli uffici e servizi, ai presidenti di circoscrizione, alle istituzioni ed aziende dipendenti, agli enti, agli uffici, alle imprese, alle società, ai consorzi ai quali si estende, a norma dell'art. 12, l'ambito di attività della difesa civica.

3. Il Difensore civico partecipa alla seduta del consiglio comunale nella quale viene esaminata la relazione, illustrando la medesima e fornendo eventuali informazioni e chiarimenti.

4. Il consiglio comunale, esaminata la relazione e tenuto conto delle segnalazioni con la stessa effettuate, adotta le eventuali determinazioni di propria competenza ed esprime gli indirizzi per le ulteriori misure di competenza della giunta comunale e delle altre amministrazioni

Regolamento del Difensore civico comunale

dipendenti.

5. Nei casi di particolare rilevanza o urgenza il Difensore civico può promuovere indagini conoscitive, udienze e consultazioni, avvalendosi delle risorse del proprio ufficio. Sull'esito di tali iniziative può inviare apposite relazioni al sindaco ed al consiglio comunale, segnalando i provvedimenti ritenuti opportuni.

6. Il Difensore civico ha facoltà di rendere nota all'opinione pubblica, attraverso i mezzi di informazione, l'attività svolta.

Art. 23

Rapporti con la giunta e le commissioni

1. Il Difensore civico è ascoltato, su sua richiesta, dalla giunta comunale e dalle commissioni consiliari, in ordine all'esercizio delle funzioni del suo ufficio.

2. La giunta comunale e le commissioni consiliari possono convocare il Difensore civico per avere informazioni sull'attività svolta.

Art. 24

Rapporti con il sindaco

1. Il Difensore civico ha rapporti diretti con il sindaco per quanto previsto dal presente regolamento e per le segnalazioni con le quali viene richiesto l'intervento degli organi comunali.

2. Il Difensore civico richiede al sindaco gli interventi di competenza del medesimo o della giunta comunale, per assicurare il funzionamento e provvedere alle dotazioni dell'ufficio.

Regolamento del Difensore civico comunale

Art. 25

Rapporti con il segretario generale ed il direttore generale

1. Il Difensore civico informa il segretario generale ed il direttore generale delle disfunzioni ed irregolarità rilevate nell'esercizio della sua attività, segnalando gli uffici ed i dipendenti responsabili dei relativi atti e procedimenti, secondo quanto previsto dal presente regolamento.

2. Il segretario generale ed il direttore generale intervengono, secondo le rispettive competenze, su richiesta del difensore civico, per assicurare che i responsabili dell'organizzazione comunale prestino allo stesso la loro collaborazione nel modo più sollecito, completo ed efficace.

3. Il segretario generale garantisce, nel quadro delle sue funzioni di tutela della legittimità dell'azione amministrativa, un libero ed efficace svolgimento delle funzioni di difesa civica.



CAPO IV

Organizzazione dell'ufficio

Art. 26

Autonomia dell'ufficio

1. L'ufficio di difesa civica è strutturato e disciplinato in modo da escludere l'instaurazione di rapporti di dipendenza gerarchica o funzionale dal Comune e da consentire l'esercizio delle funzioni in piena autonomia ed indipendenza.

2. La dotazione di risorse umane, tecniche, logistiche e finanziarie è assicurata dalla giunta comunale. A tale scopo il Difensore civico segnala al sindaco eventuali esigenze di modifica o di potenziamento dell'organico destinato all'ufficio, in relazione ai carichi di lavoro assegnati. La giunta provvede a soddisfare le richieste, compatibilmente con le risorse di bilancio e con le esigenze complessive degli uffici e servizi comunali.

3. L'organizzazione interna dell'ufficio, la ripartizione delle funzioni tra il titolare ed il vicario, la definizione dei compiti del personale addetto sono autonomamente determinate dal Difensore civico, sulla base del proprio programma di attività e nel rispetto del principio di separazione tra funzione di indirizzo e compiti di gestione.

4. L'inquadramento dell'ufficio nel modello organizzativo comunale è stabilito dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi. Le esigenze di autonomia, il rapporto diretto con gli organi di governo e la natura dei compiti affidati rendono comunque necessaria la sua collocazione nell'ambito della Segreteria generale.

5. L'orario di apertura dell'ufficio, determinato dal Difensore civico

Regolamento del Difensore civico comunale

co, è organizzato in modo da garantire la massima fruibilità da parte del pubblico.

6. Il vice difensore civico dipende funzionalmente dal titolare della carica e lo coadiuva nell'ambito della ripartizione di funzioni di cui al comma 3.

Art. 27

Sede e attrezzature

1. L'ufficio del Difensore civico ha sede presso il palazzo comunale o in altro edificio, posto in zona centrale nel capoluogo del Comune, in locali adeguati al prestigio delle funzioni che debbono esservi esercitate, idonei per ampiezza e facilità di accesso da parte del pubblico.

2. L'ufficio è dotato di idoneo arredamento, di apparecchiature tecnologiche per l'informatizzazione delle procedure e dell'archivio, di macchine per la duplicazione, telefono, telefax e di quant'altro possa occorrere per un efficace funzionamento. E' corredato dei testi e delle pubblicazioni di natura giuridica, contabile, amministrativa dei quali il difensore civico segnali la necessità.

Art. 28

Dotazione di personale

1. Il personale assegnato all'ufficio del Difensore civico è composto quanto meno da:

- a) un funzionario;
- b) un collaboratore amministrativo;
- c) un commesso.

Regolamento del Difensore civico comunale

Art. 29

Compiti della segreteria

1. Il servizio di segreteria istituito all'interno dell'ufficio del Difensore civico provvede, secondo le direttive di quest'ultimo, all'espletamento dei compiti diretti ad assicurare lo svolgimento delle funzioni di difesa civica.

2. In particolare il servizio di segreteria:

a) riceve, protocolla e classifica le richieste d'intervento;

b) svolge l'istruttoria preliminare delle singole istanze per l'identificazione del loro oggetto e dell'amministrazione, ufficio e funzionario responsabile del procedimento nei confronti dei quali sono richiesti gli interventi;

c) richiede agli interessati i chiarimenti e l'integrazione della documentazione che risultino necessari;

d) riceve i cittadini che accedono personalmente all'ufficio fornendo loro indicazioni sulla procedura da seguire e dando agli stessi informazioni ed orientamenti nei casi che esulano dalla competenza del Difensore civico;

e) procede, a richiesta del Difensore civico, alla ricerca di leggi, giurisprudenza e dottrina, redigendo, quando sia necessario, relazioni in merito all'approfondimento effettuato;

f) cura ed intrattiene i rapporti con i responsabili delle singole pratiche, per la rapida soluzione dei casi per i quali è intervenuto o deve intervenire il Difensore civico;

g) cura l'archiviazione e la conservazione delle pratiche esaminate.

Art. 30

Oneri a carico del Comune

1. Tutti gli oneri per le competenze economiche, la sede e l'attrezzatura, il personale e quant'altro necessario per il funzionamento del-

Regolamento del Difensore civico comunale

l'ufficio del Difensore civico sono sostenuti dal Comune e sono iscritti nel bilancio comunale.

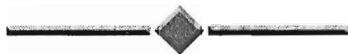
2. Il Difensore civico segnala al sindaco, con motivata relazione, gli interventi finanziari da preventivare nel bilancio dell'esercizio successivo per il funzionamento del suo ufficio.

Art. 31

Coordinamento

1. Per assicurare il coordinamento ed il miglior esercizio delle funzioni di difesa dei cittadini, il Difensore civico mantiene rapporti con il Difensore civico della Regione, della Provincia e con quelli istituiti negli altri Comuni, attraverso lo scambio di informazioni e di esperienze e la segnalazione di procedure che possono trovare soluzioni comuni nei diversi ambiti.

2. A tale scopo partecipa agli organismi di coordinamento tra Difensori civici locali, regionali ed europei, nel quadro della creazione di una rete di difesa civica transnazionale volta alla cooperazione, nella pluralità degli ordinamenti giuridici, per la tutela dei diritti del cittadino.



CAPO V
Disposizioni finali

Art. 32

Approvazione del regolamento

1. Il presente regolamento è approvato dal consiglio comunale con il voto favorevole della maggioranza dei consiglieri assegnati.

2. Con la stessa maggioranza il consiglio può apportare al regolamento modifiche soppressive, aggiuntive o sostitutive, nonché deliberarne l'abrogazione parziale o totale. La proposta di abrogazione totale deve essere accompagnata dalla proposta di approvazione di un regolamento sostitutivo.

Art. 33

Entrata in vigore

1. Dopo l'espletamento del controllo di legittimità da parte del competente organo regionale, il presente regolamento è nuovamente pubblicato per quindici giorni all'albo pretorio. Entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione.

2. L'entrata in vigore del presente regolamento abroga le precedenti disposizioni in materia incompatibili con il medesimo.

Regolamento del Difensore civico comunale

Art. 34

Informazione dei cittadini

1. Contestualmente all'entrata in vigore del regolamento, il Comune provvede ad informare i cittadini circa le funzioni del Difensore civico, il suo ambito di attività, la persona eletta ad esercitarla, la sede e gli orari dell'ufficio, i soggetti che hanno diritto di richiedere i suoi interventi, il carattere gratuito degli stessi.

2. Per divulgare la conoscenza dell'istituto, il Comune inserisce nella modulistica utilizzata per le comunicazioni ai cittadini una specifica informazione circa la facoltà di rivolgersi all'ufficio di difesa civica.



La difesa civica nel Comune di Arezzo

Istruzioni per l'uso

I compiti istituzionali stabiliti dallo Statuto



Lo Statuto del Comune di Arezzo delinea nel modo che segue la figura e le funzioni del Difensore civico comunale, istituito a norma della legge 142 del 1990:

- ⇒ *Il Difensore civico svolge il ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento, della tempestività e della correttezza dell'attività del Comune, delle aziende ed istituzioni dipendenti, nonché dei soggetti pubblici e privati ai quali sia affidata la gestione di servizi pubblici comunali. Estende inoltre la sua funzione nei confronti delle amministrazioni ed uffici pubblici operanti in ambito comunale e disponibili ad assoggettarsi alla sua attività.*
- ⇒ *Esercita le sue funzioni con piena indipendenza ed autonomia. Non è sottoposto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale dagli organi del Comune.*

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

- ⇒ *Compete al Difensore civico la tutela dei soggetti, delle forme associative e delle persone giuridiche contro ogni atto o comportamento, attivo o omissivo, dell'amministrazione comunale e dei soggetti che ne ledano o ne mettano in pericolo i legittimi interessi.*
- ⇒ *Spetta al Difensore civico segnalare, anche di propria iniziativa, ritardi, irregolarità, negligenze, disfunzioni, carenze, omissioni, abusi o illegittimità, anche ove non venga lesa direttamente la sfera giuridica di un soggetto pubblico o privato, allo scopo di garantire l'effettivo rispetto dei principi di legittimità, imparzialità, buon andamento, trasparenza, tempestività, efficienza, efficacia ed equità.*

Una authority per la tutela del cittadino

In termini giuridici, il Difensore civico si configura come una *authority* - una autorità amministrativa indipendente - preposta alla tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi e degli interessi legittimi dei cittadini, singoli o associati, nonché degli interessi collettivi o diffusi della comunità e dei suoi componenti. Nella sostanza, la difesa civica fornisce un mezzo di prevenzione o di risoluzione consensuale delle situazioni conflitto tra amministratori e amministrati, capace di ripristinare un clima di dialogo anche in situazioni critiche e di ridurre il ricorso a procedure giudiziarie lunghe ed onerose. Di conseguenza, opera un prezioso effetto deflattivo, alleggerendo il carico del contenzioso amministrativo e civile.

La revisione statutaria e regolamentare, operata in applicazione della legge 265/1999 di riforma degli Enti locali e del successivo Testo Unico (267/2000), estende l'attività del Difensore civico ai sog-

getti pubblici e privati che gestiscono servizi pubblici comunali. Si tratta di una rilevante espansione di competenza, che mantiene sotto il controllo del Difensore civico vasti settori di attività comunale, interessati da un crescente processo di "esternalizzazione" e di privatizzazione.

I requisiti del titolare



Il Difensore civico è eletto dal Consiglio Comunale, a scrutinio segreto e maggioranza fortemente qualificata (due terzi dei consiglieri in carica) tra persone di comprovata integrità, autorevolezza, imparzialità ed indipendenza di giudizio che possiedano i requisiti di eleggibilità e di compatibilità con la carica di consigliere comunale, ma non rivestano tale carica nel Comune.

Sono incompatibili con la carica di Difensore civico i parlamentari nazionali ed europei, nonché i consiglieri provinciali e regionali.

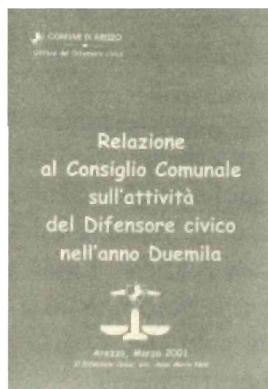
Gli aspiranti alla carica devono possedere una competenza giuridica o una esperienza amministrativa idonea all'esercizio delle funzioni di controllo sugli atti conferite dalla legge al titolare dell'ufficio. Sono incompatibili con la carica di Difensore civico coloro che ricoprono incarichi direttivi o esecutivi all'interno di formazioni politiche, organizzazioni sindacali, associazioni di categoria o ordini professionali.

In sostanza, le condizioni di incompatibilità, lo scrutinio segreto e l'elevato quorum necessario per l'elezione sottraggono la figura del Di-

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

Il difensore civico al controllo della coalizione di maggioranza che di volta in volta governa il Comune, impedendo che siano gli stessi amministratori in carica ad operare la scelta di un soggetto a cui è demandato il sindacato sul loro operato. L'estraneità (o quantomeno il marcato distacco) dal mondo politico-amministrativo-professionale e la necessità di un ampio accordo istituzionale di tipo *bypartisan* tra maggioranza ed opposizione per la sua elezione garantiscono al Difensore civico una preziosa condizione di indipendenza e di *terzietà* rispetto alla stessa amministrazione che lo ha istituito.

Analoghi requisiti deve possedere il vicario del Difensore civico, figura che dipende funzionalmente dal titolare della carica, lo coadiuva e lo sostituisce in caso di assenza o impedimento. L'elezione di questo soggetto avviene con lo stesso procedimento di garanzia stabilito per il titolare. Essendo tuttavia destinato a collaborare strettamente con il Difensore in carica, il vicario viene eletto attraverso un concorso di volontà: il Consiglio Comunale procede infatti all'elezione sulla base di una proposta avanzata dallo stesso Difensore civico.



I settori di intervento della difesa civica

L'ambito di competenza del Difensore civico, cioè le materie che possono divenire oggetto di istanza, richiesta o reclamo da parte dei cittadini/utenti, comprende:

- tutte le tradizionali attività svolte direttamente dal Comune: *amministrazione generale, servizi demografici ed elettorali, tributi*

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

comunali, servizi scolastici ed educativi, attività culturali, politiche giovanili, attività sociali ed assistenziali, sport, spettacolo, turismo, commercio ed attività economiche, lavori pubblici, manutenzione ed arredo urbano, verde pubblico, infrastrutture, viabilità, disciplina della circolazione, polizia municipale, tutela ambientale, pianificazione ed assetto del territorio, espropri, urbanistica, edilizia, casa,

- *le funzioni gestite da aziende speciali ed istituzioni comunali: l'Azienda Farmaceutica, la Biblioteca Città di Arezzo, la Giostra del Saracino,*
- *l'attività erogata da soggetti pubblici e privati ai quali sia affidata la gestione di servizi pubblici locali: in primo luogo le Spa ed i consorzi già operanti in materia di *trasporto pubblico, potabilizzazione ed approvvigionamento idrico, rete fognante, depurazione delle acque reflue, raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi, fornitura di prodotti energetici,**
- *le attività gestite da enti pubblici diversi dal Comune e da aziende private, operanti in ambito comunale e disponibili ad assoggettarsi alla competenza del Difensore civico (*servizi a rete, comunicazioni, trasporti, credito, previdenza, sanità, ecc.*).*

Un punto di riferimento dentro ed oltre il Comune

Anche se in maniera disorganica ed altalenante, il legislatore va gradualmente espandendo le funzioni legate alla difesa civica.

Fin dal 1997, in applicazione della legge Bassanini sulla semplificazione, al Difensore civico è stato affidato il controllo eventuale di legittimità sulle deliberazioni del Comune, in precedenza svolto da un organo regionale (CoReCo).

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

La legge regionale 52/1999, entrata in vigore in Toscana nel febbraio 2000, ha attribuito al Difensore civico una nuova competenza in materia di attività edilizia: la nomina di un "commissario ad acta" che proceda - decorsi invano i termini per la conclusione del procedimento (75 giorni) - al rilascio della concessione o autorizzazione.

La legge 340/2000, recante norme sulla semplificazione dei procedimenti amministrativi, ha affidato al Difensore civico la tutela del diritto di accesso ai documenti detenuti dalla pubblica amministrazione. In caso di diniego (anche tacito) o di differimento - sospesi i termini per l'eventuale ricorso al TAR, sempre possibile - il cittadino può rivolgersi all'ufficio di difesa civica, che opera in tempi rapidi un controllo di legittimità.

Il Difensore civico comunale può inoltre raccogliere e trasmettere al Difensore civico regionale istanze che rientrino nella sfera di competenza di quest'ultimo: concernenti cioè attività della *Regione Toscana*, delle sue aziende ed enti derivati, dell'*USL* e di *tutti gli uffici periferici dello Stato*, con la sola esclusione di quelli operanti in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia. L'*USL* 8, di propria iniziativa, ha affidato al Difensore civico, sin dal 1996, la presidenza della *Commissione mista conciliativa*, organo di seconda istanza per la tutela degli utenti dei servizi sanitari.

In materia di referendum popolari a livello locale (comunale e circoscrizionale) il Difensore civico fa parte, assieme al segretario generale del Comune e al presidente del consiglio provinciale dell'ordine degli avvocati, di un organismo di garanzia - l'*Ufficio per il referendum* - a cui sono affidati i delicati compiti di valutare il quesito referendario sotto il profilo della legittimità, dichiarare l'ammissibilità del referendum, controllare la regolarità delle sottoscrizioni da parte dei proponenti.

L'attività di ogni anno è oggetto di un rapporto che entro il mese di

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

marzo viene presentato al Consiglio Comunale, il quale lo esamina, adottando gli eventuali atti di indirizzo nei confronti degli organi esecutivi, e ne divulga i contenuti presso l'opinione pubblica.

Il concreto esercizio delle funzioni: il modus operandi

Come garantire l'imparzialità, il buon andamento, la tempestività e la correttezza nell'operato delle amministrazioni controllate? Come porre rimedio agli abusi, alle disfunzioni, alle carenze e ai ritardi riscontrati? Come indurre i responsabili a provvedere all'eliminazione delle irregolarità, dei disservizi o dei vizi procedurali lesivi dei legittimi interessi dei cittadini?

Il Difensore civico non possiede poteri sanzionatori diretti, né ha facoltà, nell'attuale ordinamento giuridico, di sostituirsi ad un altro ufficio, superandone l'inerzia, oppure di annullare o modificare gli atti amministrativi che ritenga illegittimi. La legge regionale in materia di edilizia costituisce, sotto questo profilo, un'eccezione. Il suo modus operandi è quello tipico di una *magistratura di influenza*, reso efficace e penetrante nella misura in cui opera in una sfera di sostanziale indipendenza dal potere esecutivo, ma anche in un rapporto di fattiva ed efficace collaborazione con i vertici politici dell'ente che lo ha istituito o che ne ha riconosciuto l'attività, assoggettandosi volontariamente.

In sostanza, di fronte all'istanza di un cittadino, o quando ritiene di dover agire di propria iniziativa, il Difensore civico:

- Verifica la regolarità del procedimento, chiede notizie e chiari-



ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

Lunedì	ore 15.00 - 18.00
Martedì	ore 15.00 - 18.00
Mercoledì	ore 9.00 - 12.00
Giovedì	ore 15.00 - 18.00
Venerdì	ore 9.00 - 12.00

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

menti sullo stato degli atti, ne sollecita la conclusione nei termini stabiliti dalla legge. Cerca, se possibile, di trovare - in accordo con l'amministrazione interessata - una soluzione che riesca a conciliare il rispetto della legalità con le esigenze di equità.

- Nello svolgimento del proprio lavoro di indagine, può consultare le pratiche ed ottenere copia di ogni atto e documento relativo al proprio intervento. Aiuta il cittadino a ottenere il rispetto delle norme sulla trasparenza amministrativa e l'accesso ai documenti.
- Può convocare il responsabile del procedimento per effettuare l'esame congiunto di una pratica, ottenere chiarimenti sullo stato della medesima o sulle ragioni giuridiche e di fatto delle decisioni adottate.
- Di fronte ad inadempienze o rifiuti di collaborazione da parte dei responsabili degli uffici, può segnalare il caso al vertice dell'amministrazione (sindaco, assessori competenti, organi di governo e di direzione dei soggetti controllati), sollecitando la rimozione degli ostacoli o l'adozione di procedimenti gerarchici o disciplinari.
- Comunica al cittadino, o al soggetto che ne ha richiesto l'intervento, le sue valutazioni, l'eventuale azione promossa e le ulteriori iniziative che possono essere intraprese dall'interessato, in via amministrativa o giurisdizionale.

L'attività del Difensore civico è totalmente gratuita. Le formalità per la richiesta di patrocinio sono ridotte al minimo.

L'accesso all'ufficio - attualmente situato in via San Niccolò 3, in attesa di trasferimento in locali più agibili, da ricavare all'interno del palazzo comunale - avviene preferibilmente tramite colloquio diretto, ma anche attraverso mezzo telefonico, postale o telematico.

Telefono: 0575 295692

Fax: 0575 295692

E-mail: difcivico@nots.it

Web site: <http://www.comune.arezzo.it>

L'attività svolta nel corso del Duemila

Nel corso del Duemila l'ufficio di difesa civica ha aperto 247 pratiche, relative ad altrettante istanze promosse da cittadini singoli o associati, cui si è aggiunto il rilascio di 150 pareri resi oralmente e non seguiti dall'apertura formale di una istruttoria.

Nell'ambito delle 247 pratiche, 63 sono state espletate "fuori competenza": riguardano cioè materie estranee al Comune, perché riferite ad altri enti (statali o regionali, pubblici o privati) che hanno accettato di assoggettarsi volontariamente all'attività dell'ufficio di difesa civica.

Su 229 pratiche portate a conclusione nel Duemila (relative allo stesso anno o ad anni precedenti) si è registrato il seguente esito:

- 118 sono state accolte dall'amministrazione,
- 40 non hanno trovato accoglimento,
- 19 sono state ritirate,
- 52 sono risultate infondate.

I dati sull'attività relativa al primo semestre dell'anno 2001 confermano la tendenza ad una costante espansione dell'attività, pur presentando elementi di criticità, segnalati nel rapporto annuale presentato al Consiglio Comunale.

La poco felice ubicazione dell'ufficio in una zona marginale e difficilmente praticabile del centro storico, l'insufficienza delle attività di pubblicizzazione, i rapporti non sempre idilliaci con i vertici delle amministrazioni e con le loro strutture operative hanno limitato, fino ad oggi, i tentativi di proiettare l'attività in direzione delle componenti più deboli della società. Di quei soggetti *non garantiti* (minori, anziani, immigrati, categorie a basso reddito, con limitato livello di istruzione o di integrazione sociale) che non hanno accesso ai mezzi ordinari, privati e costosi, di tutela giurisdizionale dei loro diritti ed interessi. Sono questi strati sociali, difficili da raggiungere ma autentico *target*

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

della difesa civica, a costituire l'obiettivo futuro di un servizio che trova ragion d'essere nella misura in cui deflaziona il contenzioso nei confronti della pubblica amministrazione, ma soprattutto garantisce una tutela a quanti sarebbero destinati a soccombere per carenza di mezzi di difesa.

COMUNE DI AREZZO
Città del Patrimonio Culturale



*Un ombudsman per il Comune.
L'esperienza di difesa civica ad Arezzo*

Documenti 1979-1999

Le radici dell'esperienza di difesa civica ad Arezzo

I primi dibattiti in Consiglio Comunale sull'istituzione dell'ufficio del Difensore civico - in un quadro giuridico che vede tale figura presente soltanto a livello regionale - risalgono alla fine degli anni Settanta. La discussione, sollevata a più riprese, vede le forze di governo della sinistra - incalzate dalla minoranza democristiana - passare da una iniziale posizione di scetticismo ad una crescente disponibilità. Ma occorrono dieci anni prima che le forze politiche presenti in Consiglio concordino sull'utilità dell'istituto e sulla reale possibilità di renderlo operativo a livello comunale. Il primo regolamento viene adottato dal CC sul finire del 1989, durante l'ultimo mandato del Sindaco Ducci.

Prima che divenga efficace, la riforma delle autonomie locali (legge 142/1990) cambia il quadro giuridico di riferimento, introducendo la possibilità di istituire la difesa civica nell'ambito dell'autonomia statutaria concessa ai Comuni. Il progetto passa quindi alla Commissione per la redazione dello Statuto, e da questa nuovamente all'esame del Consiglio. Tra il 1991 ed il 1993 sono formulate le norme statutarie e quelle regolamentari necessarie a far decollare il nuovo organismo. Il Comune di Arezzo (amministrazione Vannucci) decide di utilizzare l'i-

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

stituito di difesa civica e ne regola il funzionamento garantendogli ampi margini di autonomia, indipendenza, capacità operativa. Ma come accade in molti altri Comuni italiani, alla previsione statutaria non fa immediatamente seguito l'apertura dell'ufficio. Resistenze di vario genere - inerzie organizzative, riserve da parte degli amministratori e della dirigenza, carenza di risorse finanziarie - ne ritardano l'entrata in funzione per un paio di anni.

Con l'inizio del mandato del Sindaco Ricci l'istituto - sollecitato da più parti - trova finalmente realizzazione. A cavallo tra il 1995 ed il 1996 si procede all'avviso pubblico, si raccolgono le candidature (18) e si procede all'elezione del Difensore civico. La scelta del Consiglio cade sulla dr. Anna Maria Nuti, procuratore legale ed insegnante di materie giuridiche ed economiche. Il 2 maggio 1996, reperiti i locali, le attrezzature ed il personale, l'ufficio apre i battenti. Nel mese di luglio viene nominato il vicario, nella persona del dr. Guglielmo Borri.

L'attività dell'ufficio, puntualmente documentata dai rapporti annuali al CC, riesce a radicare rapidamente l'istituto nella realtà locale, divenendo punto di riferimento sia a livello regionale, sia nei confronti di altre amministrazioni pubbliche. Nel corso del 1996 l'USL 8 di Arezzo affida al Difensore civico comunale la presidenza della *Commissione mista conciliativa*, organo di seconda istanza per la tutela degli utenti dei servizi sanitari. Nel 1997, in applicazione della legge Bassanini sulla semplificazione, al Difensore civico viene affidato il controllo eventuale di legittimità sulle deliberazioni del Comune, in precedenza svolto dal CoReCo: si tratta di un ulteriore riconoscimento giuridico di una figura che va conquistando credibilità e consenso. In Parlamento si susseguono intanto i disegni di legge - mai giunti al traguardo - per l'istituzione del Difensore civico nazionale, istituto attivato dalla maggior parte dei paesi dell'Unione Europea sotto la denominazione di *Ombudsman, Médiateur, Defensor del pueblo*.

Nel dicembre 1999, avviato il mandato amministrativo del Sindaco Lucherini, il Consiglio Comunale procede al rinnovo dell'incarico al Difensore civico, il cui mandato corrisponde a quello degli organi elettivi

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

del Comune. La scelta pressochè unanime (31 voti su 32, 1 astensione) cade sulla conferma della dr. Nuti, per *"l'impegno profuso nel precedente mandato - come si legge nella deliberazione di nomina - per lo spirito di autonomia, imparzialità ed indipendenza con cui ha impostato il lavoro dell'ufficio ed i rapporti con i cittadini-utenti e con gli organi dell'amministrazione"*.

Nello stesso mese di dicembre il Comune provvede alla revisione del proprio Statuto a norma della nuova legge 265, che ad un decennio di distanza aggiorna l'ordinamento degli enti locali in vigore dal 1990. La riforma dello Statuto - e quella del regolamento del Difensore civico, adeguato all'emanazione del nuovo Testo Unico degli enti locali - forniscono l'occasione per una ulteriore, consistente estensione delle competenze affidate all'ufficio, ulteriormente ampliate da norme regionali (edilizia) e nazionali (accesso agli atti). Ne emerge un quadro normativo in linea con il più avanzato dibattito aperto in sede nazionale ed europea.



Il Difensore civico in carica

Trentaseienne, aretina, la dott. **Anna Maria Nuti** si è laureata in giurisprudenza nel 1989 presso l'Università di Firenze. È iscritta all'Ordine degli Avvocati ed esercita la professione forense dal 1993, alternandola con l'insegnamento di materie giuridiche ed economiche nella scuola secondaria superiore.

Nominata Difensore civico del Comune nel 1996 e confermata con un secondo mandato nel 1999, ha curato la creazione dell'ufficio, im-

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

postandone l'attività sia sul versante degli utenti, sia su quello di un autonomo ma costruttivo rapporto con le amministrazioni pubbliche locali. In tale contesto ha accettato la presidenza della Commissione mista conciliativa e del quarto Collegio arbitrale di disciplina dell'azienda USL 8.

Componente della Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, collabora alla costituzione di nuovi uffici locali di difesa civica, all'effettuazione di studi in ambito universitario, alla stesura della legge in materia di Difensore civico nazionale, alla riforma della normativa a tutela del cittadino malato.

Alla fine del 1999, nel quadro della creazione di una rete transnazionale di Difensori civici locali, ha preso parte alla Conferenza internazionale degli Ombudsman, tenuta a Firenze alla presenza del Mediatore Europeo Jacob Söderman.

The *Difensore Civico*: directions for use

**A service available
even for tourists and residents
not speaking italian**

By Law 142/1990 the *Difensore Civico* is elected by the City Council to defend the citizen from cases of *maladministration* on the part of Municipal officers.

In cooperation with the *Difensore Civico* for the Region of Tuscany, he/she can also examine the claims made by citizens against A.U.S.L. 8 (the local authority that manages Public Health Service).

There are cases of *maladministration* when in the course of their duties the officers commit administrative irregularities, torts, discriminations, abuse of power, refuse, lack or delay of informations.

The *Difensore Civico* acts on the behalf of any person, even minors or people without Italian citizenship such as immigrants or tourists. He/she operates by asking officers whose work is the object of claim, the details of the matter; in the case of

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

proved *maladministration* the Difensore Civico can suggest the officer the legal way to solve the case. He/she can ask the City Mayor to punish the officer when he refuses to cooperate.

- You may contact the *Difensore Civico* by:
 - phone: telephone n. 0575 - 295692,
 - post: Difensore Civico del Comune di Arezzo, via San Niccolò n. 3, 52100 Arezzo,
 - E-mail: difcivico@nots.it

- *No legal form is required. No fees are due for this service.*

- The Difensore Civico receives at his/her office in Arezzo, via S. Niccolò n. 3. Opening hours are:

MON. 15.00 - 18.00	THU. 15.00 - 18.00
TUE. 15.00 - 18.00	FRI. 9.00 - 12.00
WED. 9.00 - 12.00	

El Difensore Civico: modo de empleo

**Un servicio disponible también
para turistas y residentes
que no hablan italiano**

Según la ley 142/1990 el *Difensore Civico* es elegido por el Consejo Municipal para defender al ciudadano en casos de mala administración de parte de los funcionarios municipales.

En cooperación con el Difensore Civico de la Región Toscana el/ella puede además examinar las peticiones de los ciudadanos contra la A.U.S.L. 8 (autoridad local que administra el servicio de Salud Pública).

Hay casos de mala administración cuando, en el desempeño de sus funciones, los funcionarios cometen irregularidades administrativas, injusticias, abusos de poder, rechazo, falta o retraso de informaciones.

El Difensore Civico obra en favor de cualquiera persona, también menores o gente sin ciudadanía como inmigrados o turistas. El/ella opera pidiendo detalles sobre el argumento a los funcionarios que se ocupen del objeto de la petición; en caso de

Difesa civica. Istruzioni per l'uso

probada mala administración el Difensore Civico puede sugerir al funcionario el camino legal para resolver la cuestión. El/ella puede pedir al Alcalde de la ciudad de punir a los funcionarios que se negan a colaborar.

- Se puede contactar al *Difensore Civico* por:
 - telefono: n. 0575-295693,
 - correo: Difensore Civico del Comune di Arezzo, via San Niccolò n. 3, 52100 Arezzo,
 - E-mail: difcivico@nots.it

- *No se necesita alguna forma legal. No se tiene que pagar algunos honorarios para este servicio.*

- El Difensore Civico recibe en su oficio en Arezzo, via S. Niccolò n. 3. Horario de abertura:

LUNES	15.00-18.00	JUEVES	15.00-18.00
MARTES	15.00-18.00	VIERNES	9.00-12.00
MIERCOLES	9.00-12.00		

دفاع المواطن / كيف يستعمل

لوزمه السواح والمواطنين الاجانب الذين لا يتكلمون
اللغة الايطالية. قانون - تم 199/144.

دفاع المواطن منتخب من قبل البلدية ليدافع عن المواطن
ضد الخدمة الغير مكتملة من قبل مكاتب البلدية.

دفاع المواطن في مقاطعه تكانه يتطوع تلقني
الشكاوي من قبل المواطنين ضد مديرية الصحة - تم
1 - الورد.

بعضها تكون الاداره غير صحيحة من قبله ، المكاتب
في عملها الغير قانوني مثل :-

- 1- فيما لقول
- 2- مغارقه بين انسان راض
- 3- استعمال السلطة كما يريد المدرف
- 4- طهره الرد او قدومه

دفاع المواطن :- يتدخل عندما يُطلب منه المساعدة متى
اذا كان لهالبه المساعدة اقل من السن القانوني وغير
ايطالي مثل السواح او المقيمين الاجانب -

دفاع المواطن :- له الحق بمتابعه القضايا المقام ضدها
اي دعوته مكاتب
عندما يكون دفاع المواطن على مناعه بأن الجرمه

المقام ضدها الدعوه فإنه يُعلم الجهة المقام ضدها
الدعوه كيفه يجب ان تقوم بعملها . وله الصلاحيه
ان يجبر رئيس البلديه بتقاعس المرخص في
عمله وعليه يعاقبه القانون .
اي مقصم يستطيع الاتصال بـ دفاع المواطن على رقم
٠٥٧٥/٢٩٥٦٩٢ - دفاع المواطن بلديه أرتسر

شارع سان نيكولو ٣ ، ٥٢١٠٠ أرتسر
او عن طريق الا-ترنيت www.civico.e.nots.it

للعلم :- لن يطلب من المتقدم اي اراء تبويبه
او تعهدات او مصاريف .

باستطاعه اي انسان مقابله دفاع المواطن في
أرتسر - شارع سان نيكولو - رقم ٣

الاثنين من ١٥ - ١٨	الخميس من ١٥ - ١٨
الثلاثاء من ١٥ - ١٨	الجمعة من ٩ - ١٢
الا-بار من ٩ - ١٢	

Pubblicazione edita
dal Comune di Arezzo,
Ufficio del Difensore civico.
Tipografia LP Grafiche.
Arezzo, Maggio Duemilauno.