



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

Sportello Disabili – Regione Lombardia

Il Difensore Civico

pubblicazione a cura della LEDHA

Il Difensore Civico è stato istituito per la prima volta in Svezia nel 1809, con la denominazione di *ombudsman*, che significa “uomo che fa da tramite”.

La nuova Costituzione, successiva ad una rivoluzione contro la monarchia, prevedeva infatti tale figura con la funzione di bilanciare il potere del Governo e del Parlamento, al fine di salvaguardare le competenze dell’uno e dell’altro e tutelare i diritti e le libertà dei cittadini.

In Italia, il difensore civico è stato previsto dapprima nelle leggi regionali dagli anni 1970 in poi, mentre le figure del Difensore Civico comunale e provinciale sono state istituite con la **Legge 142/1990**. Successivamente ai Difensori Civici regionali è stata riconosciuta competenza anche sulle amministrazioni periferiche dello Stato dalla **Legge 127/1997** (cosiddetta Legge Bassanini-*bis*).

La Legge 142/1990 ha attribuito agli enti locali la facoltà di istituire il Difensore Civico quale garante del rispetto dei principi di imparzialità, efficienza e buon andamento della Pubblica Amministrazione, a tutela dei diritti e dei generali interessi dei cittadini.

L’ufficio del Difensore Civico svolge oggi un importante ruolo di mediatore fra cittadino e burocrazia, segnalando di propria iniziativa o su apposita istanza abusi, negligenze, disfunzioni, carenze e ritardi della Pubblica Amministrazione.

Il Difensore Civico può intervenire solo dopo che il cittadino abbia contattato l'ufficio competente direttamente coinvolto e non abbia ottenuto una risposta soddisfacente in un tempo ragionevole.

Il suo intervento è a carattere gratuito e può essere richiesto da chiunque: cittadini italiani e stranieri, enti, associazioni, formazioni sociali e comitati.

Per quanto riguarda le persone con disabilità, l'**art. 36 comma 2 della Legge 104/1992**, legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità, ammette la costituzione di parte civile del Difensore Civico e dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona con disabilità o un suo familiare per i procedimenti penali per i reati previsti dagli artt. 527 (atti osceni), 628 (rapina) e dagli artt. 575 e ss. sino all'art. 623 bis del Codice Penale (delitti contro la persona), nonché per i reati sullo sfruttamento della prostituzione indicati nella Legge 75/1958.

Il Difensore Civico è pertanto garante, promotore e tutore degli interessi particolari ed individuali (ma anche diffusi) del mondo della disabilità.

In questo, il legislatore non ha posto condizioni, né previsto deroghe.

La lettera della norma ("è ammessa") indica una volontà normativa del tutto specifica; la facoltà di scelta è lasciata al Difensore Civico e la sua eventuale costituzione non è in alcun caso discutibile.

Tuttavia, tale norma nella sua formulazione, non prevedendo alcun obbligo in merito alla costituzione del Difensore Civico, non attribuisce allo stesso il diritto di essere informato della notizia di reato e di intervenire nel procedimento penale sin dalla sua origine. Le norme di procedura penale impongono, infatti, che avvisi e comunicazioni siano trasmesse alla parte lesa, ma non a coloro che hanno il diritto di costituirsi parte civile e questo in parte impedisce che il Difensore Civico possa svolgere in modo completo la funzione di tutela attribuitagli dalla Legge 104/1992.

A seconda dei casi, cittadini e utenti della Lombardia possono rivolgersi al Difensore Civico comunale, provinciale o regionale. Sono altresì istituiti Difensori Civici di Comunità montane lombarde e di unioni di Comuni lombardi.

Che cosa fa

- interviene perché organi e uffici competenti eliminino disfunzioni, abusi, carenze e ritardi dell'amministrazione e degli enti controllati;
- chiede i documenti relativi a una pratica, senza il limite del segreto d'ufficio, e può convocare il responsabile dell'ufficio competente;
- accerta che i procedimenti amministrativi abbiano regolare corso e che i provvedimenti siano attuati correttamente e tempestivamente;
- suggerisce agli organismi e agli uffici e alle aziende controllate, eventuali soluzioni ai problemi riscontrati dai cittadini e che tengano conto delle loro esigenze;
- può chiedere agli organi competenti l'esercizio dell'azione disciplinare.

Che cosa non fa

- non è un avvocato né un magistrato;
- non regola le controversie tra privati;
- non assiste il cittadino davanti all'Autorità Giudiziaria;
- non interviene nelle scelte politiche dell'amministrazione.

Come opera

- contatta l'ufficio competente;
- può accedere agli atti e alla struttura senza che possa essergli opposto il segreto d'ufficio;
- può convocare i responsabili dei procedimenti per esaminare eventuali difficoltà;
- segnala, in presenza di gravi inadempienze, il caso agli organi competenti;
- decide sulle richieste di riesame del diniego di accesso agli atti;
- assicura una risposta, affermativa o negativa, a ogni richiesta di intervento.

Difensore civico comunale

Il Difensore Civico comunale è eletto a scrutinio segreto dal Consiglio Comunale, resta in carica da tre a cinque anni e può essere rieletto una sola volta.

Egli può coordinare la propria attività con quella di altri difensori civici e con quello regionale, anche attraverso l'utilizzo di strutture comuni, sulla base di apposite convenzioni.

Il Difensore Civico comunale interviene nei seguenti settori:

- persona e disagio;
- persona e servizi generali;
- economia;
- territorio;
- ambiente;
- diritto d'accesso ai documenti amministrativi.

Egli può altresì segnalare le disfunzioni lamentate alle Pubbliche Amministrazioni o società concessionarie di pubblici servizi operanti nell'ambito del territorio comunale.

Come e dove contattarlo

- Milano: Via Silvio Pellico 1, 20121
lunedì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30
mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 15.00
Tel. 02 88 46 45 39/44 - dalle 9,30 alle 12,00
Fax 02 88 46 45 49
E-mail: difensorecivico@comune.milano.it

Il difensore civico riceve i cittadini anche nelle nove zone di decentramento un giorno alla settimana:

- zona 1 - al centro CAM di corso Garibaldi 27, lunedì dalle ore 10 alle ore 12
- zona 2 - al Consiglio di zona di viale Zara 100, martedì dalle ore 14,30 alle ore 17
- zona 3 - al Consiglio di zona di via Sansovino 9, martedì dalle ore 14,30 alle ore 17
- zona 4 - al Consiglio di zona di via Oglio 18, giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17

- zona 5 - al Consiglio di zona di viale Tibaldi 41, giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17
 - zona 6 - al Consiglio di zona di viale Legioni romane 54, giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17
 - zona 7 - al centro CAM di piazza Stovani 3, lunedì dalle ore 14 alle ore 16
 - zona 8 - al centro di piazzale Accursio 5, martedì dalle ore 14,30 alle ore 17
 - zona 9 - al Consiglio di zona dia via Guerzoni 38, giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17
- Bergamo: Piazza Matteotti 27, 24122
Tel. 035 39 91 90
E-mail: difensorecivico@comune.bergamo.it
 - Brescia: Via F.lli Lombardi 2, 25121
Tel. 030 37 70 709
Fax 030 42 096
E-mail: difensore.civico@comune.brescia.it
 - Cremona: Piazza del Comune 8, 26100
Tel. 0372 40 72 29
E-mail: difensore.civico@comune.cremona.it
 - Lodi: Piazza Mercato 5, 26900
tel. 0371 40 94 56
E-mail: francesca.croce@comune.lodi.it
 - Monza: Piazza Trento e Trieste, 20052
Tel. 039 23 72 240
E-mail: difensorecivico@comune.monza.it
 - Sondrio: Piazza Campello 1, 23100
Tel. 0342 52 62 77
Fax 0342 52 63 33
E-mail: difensore.civico@comune.sondrio.it
 - Varese: Via Copelli 5, 21100
Tel. 0332 25 52 59
Fax 0332 25 53 09
E-mail: difensore.civico@comune.varese.it

Difensore Civico provinciale

Il Difensore Civico provinciale è eletto dal Consiglio Provinciale fra cittadini che per preparazione, esperienza e moralità diano garanzia di indipendenza, obiettività e competenza giuridico – amministrativa.

In particolare, il Difensore Civico provinciale interviene nei seguenti settori:

- procedimenti amministrativi e accesso agli atti;
- strade, mobilità, trasporti;

- ambiente, risorse energetiche e idriche;
- cave;
- formazione professionale, servizi sociali;
- scuola;
- caccia e pesca;
- agricoltura, parchi;
- turismo.

Egli agisce altresì per i procedimenti di accesso a documenti amministrativi promulgati da Comuni sprovvisti di Difensore Civico.

Come e dove contattarlo

- Milano: Via Vivaio 1, 20122
 lunedì – giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00
 venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

 Tel. 02 77 40 29 93
 Fax 02 77 40 27 28
 E-mail: difensorecivico@provincia.milano.it
- Bergamo: Via Gennaro Sora 4, 24121
 Tel. 035 38 73 47
 Fax 035 38 77 08
 E-mail: mario.torda@provincia.bergamo.it
- Como: Via Borgovico 148, 22100
 Tel. 031 23 04 33
 Fax 031 23 03 34
- Cremona: Corso Vittorio Emanuele II 17, 26100
 Tel. 0372 40 62 33/48
 Fax 0372 40 63 01
 E-mail: difensore_civico@provincia.cremona.it
- Lecco: Piazza Lega Lombarda 4, 23900
 Tel 0341 29 53 61
 Fax 0341 29 53 33
 E-mail: difensorecivico@provincia.lecco.it
- Lodi: Via Fanfulla 14, 26900
 Tel. 0371 44 26 23
 Fax 0371 41 60 27
 E-mail: mauro.maini@provincia.lodi.it
- Pavia: Piazza Italia 2,
 Tel. 0382 15 97 503
 Fax 0382 15 97 315
 Email: difensorecivico@provincia.pv.it

Difensore civico regionale

Il Difensore Civico della Regione Lombardia, istituito con la Legge Regionale 7/1980, è nominato ogni cinque anni dal Presidente della Regione, su designazione del Consiglio Regionale.

Egli interviene nei seguenti settori:

- accesso agli atti e partecipazione all'attività amministrativa;
- istituzioni, ordinamento del personale pubblico (trattamento giuridico e trattamento economico);
- sanità;
- previdenza;
- territorio e ambiente, edilizia residenziale pubblica, igiene pubblica, demanio e patrimonio regionale;
- istruzione e cultura, formazione professionale, sport e tempo libero;
- attività produttive (agricoltura, commercio, turismo e lavoro).

Il Difensore Civico regionale svolge altresì la funzione di:

- Garante del contribuente regionale;
- Garante dei detenuti.

Come e dove contattarlo

- Via Lazzaroni 3, 20124 Milano
tel: 02 67 48 24 65/68
fax: 02 67 48 24 87
E-mail: info@difensorecivico.lombardia.it