

# Regione Lazio

Strutture del Consiglio Regionale

Relazione 24 aprile 2025

**Relazione del Difensore Civico sull'attività svolta nell'anno 2024**

Consiglio Regionale del Lazio

Struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom), al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro (Crel) e al Difensore civico

Via della Pisana, 1301- 00163 Roma

Tel. 06 65932014

Fax: 06 65932015

Numero Verde 800 866 155

E-mail: [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it) PEC: [difensorecivico@cert.consreglazio.it](mailto:difensorecivico@cert.consreglazio.it)

Sito internet: <https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

Il Difensore civico della Regione Lazio: Marino Fardelli Lo staff della Difesa Civica:

Piermarco Scarpa – Dirigente

Augusto Rossi, Fulvio Albanese, Rita Alfarano, Cristiano Lorenzo Kustermann – Funzionari Carmelo Ciaramitaro, Roberto Del Monaco, Emanuela De Angelis, Maria Luigia Pellicciari, Martino Bonventre e Luca Lepori – Istruttori amministrativi.

La Relazione annuale è pubblicata sul sito del Difensore Civico della Regione Lazio <https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

La Relazione è inviata al Presidente della Giunta ed al Presidente del Consiglio regionale (art. 6 comma 1, legge regionale 28 febbraio 1980, n. 17), come pure ai Presidenti del Senato.

## PREMESSA

Introduzione: un bilancio dell'anno 2024

È con grande onore che presento la relazione annuale del Difensore Civico regionale per il 2024, un documento di riferimento essenziale per il Consiglio regionale del Lazio e per tutti i cittadini della Regione Lazio. Questa relazione offre un quadro dettagliato delle attività svolte nell'ultimo anno, mettendo in evidenza i risultati raggiunti e le prospettive di sviluppo dell'Istituzione della difesa civica, con l'obiettivo di rafforzare la tutela dei diritti e il supporto ai cittadini.

La relazione annuale rappresenta un momento di riflessione e analisi sul percorso svolto, evidenziando le iniziative intraprese, le problematiche affrontate e i risultati ottenuti. Il 2024 è stato un anno caratterizzato da sfide significative e da importanti opportunità utili a rafforzare il ruolo del Difensore Civico come garante dei diritti dei cittadini e promotore di strumenti deflattivi della giustizia in generale, amministrativa in particolare.

L'impegno costante è stato rivolto a consolidare il rapporto di fiducia con la cittadinanza, attraverso un ascolto attivo e una presenza capillare nel territorio regionale anche mediante eventi pubblici locali. In particolare, le attività svolte hanno riguardato sia la gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei cittadini, sia la promozione di iniziative volte a diffondere la cultura della legalità e della trasparenza nelle istituzioni pubbliche.

Particolare attenzione è stata dedicata alla collaborazione con le istituzioni regionali, nazionali e internazionali, nonché con le reti dei Difensori Civici, per condividere buone pratiche e sviluppare sinergie utili a migliorare l'efficacia dell'azione istituzionale. In questo contesto, il ruolo del Difensore Civico si è confermato come un punto di riferimento per la tutela dei diritti, in un contesto socio-politico in continua evoluzione.

La relazione che segue fornisce una panoramica dettagliata delle attività svolte nel corso dell'anno 2024, offrendo dati quantitativi e qualitativi, analisi delle principali tematiche affrontate e riflessioni sulle prospettive future. L'obiettivo è quello di rendere conto in modo trasparente del lavoro svolto e di contribuire a una più ampia consapevolezza del valore e dell'importanza del Difensore Civico nella società contemporanea.

Attività quotidiana: il cuore dell'operato dell'Ufficio

Il cuore pulsante delle attività del Difensore Civico della Regione Lazio risiede nel lavoro quotidiano svolto dall'Ufficio e dal personale qualificato, impegnato a rispondere con efficienza e competenza alle esigenze dei cittadini. Ogni giorno, il team si dedica alla trattazione delle richieste e delle istanze presentate, garantendo un ascolto attento e una risposta tempestiva alle problematiche segnalate.

Il personale è formato per gestire una vasta gamma di questioni, offrendo un servizio di supporto personalizzato che va dalla semplice informazione sui procedimenti di competenza del Difensore civico fino all'assistenza più complessa relativa alle pratiche già aperte.

L'attività telefonica (anche vista la presenza del numero verde 800866155 sempre più usato) rappresenta uno strumento fondamentale per mantenere un contatto diretto e immediato con i cittadini, fornendo supporto e orientamento su procedure amministrative, diritti e servizi pubblici e su come presentare correttamente una istanza all'Ufficio stesso.

Si registra, inoltre, un significativo aumento di richieste che esulano dalle competenze proprie dell'Ufficio. Questo fenomeno è il riflesso di una crescente difficoltà da parte dei cittadini nel districarsi tra procedure complesse, lentezze burocratiche e mancanza di risposte da parte di altri enti. L'Ufficio, pur non avendo competenza diretta su diverse di queste istanze, si impegna comunque a offrire orientamento e supporto, evitando che chi si trova in difficoltà resti senza un punto di riferimento istituzionale.

Parallelamente, si assiste a un incremento di segnalazioni inviate in maniera massiva, spesso da gruppi organizzati o cittadini che, spinti dalla frustrazione o dalla mancanza di riscontri altrove, vedono nel Difensore Civico l'unico interlocutore a cui rivolgersi. Sebbene molte di queste istanze non rientrino nelle competenze dirette dell'Ufficio, viene comunque garantita un'azione di filtro e orientamento, fornendo risposte mirate e indirizzando le richieste verso le istituzioni competenti, con l'obiettivo di non lasciare nessuno senza una guida nel percorso di tutela dei propri diritti.

Un aspetto particolarmente rilevante è il crescente numero di richieste provenienti da avvocati e studi professionali, un fenomeno che negli ultimi anni ha registrato un incremento significativo. Il motivo di questa tendenza risiede nella capacità dell'Ufficio di fornire risposte rapide, efficaci e autorevoli, contribuendo a sbloccare situazioni di stallo burocratico che, diversamente, richiederebbero tempi lunghi e percorsi complessi. Questa fiducia da parte di professionisti del diritto conferma la solidità e la credibilità dell'Ufficio, che si distingue non solo per la sua funzione di tutela dei cittadini, ma anche per il suo ruolo concreto di facilitazione e risoluzione di problematiche che coinvolgono diverse categorie professionali.

I fattori di cui sopra hanno quindi decretato una crescita totale delle istanze pervenute al nostro Ufficio dovuta anche all'uso costante e strutturato della comunicazione diretta verso l'esterno, che ha rafforzato il legame tra l'Ufficio e la collettività. Se il numero delle istanze aumenta, significa che al di fuori dell'Ufficio vi sono sempre più cittadini che lo percepiscono come un'ancora di salvezza, un punto di riferimento certo e accessibile. Questo dato, se da un lato rappresenta una sfida in termini di gestione, dall'altro testimonia l'importanza e l'efficacia del lavoro svolto nel garantire ascolto, tutela e accompagnamento a chi ne ha bisogno.

**Collaborazione con l'ANAC e impegno per la trasparenza e la lotta alla corruzione**

Nel corso dell'anno, un incontro significativo è stato quello con l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), un momento cruciale per rafforzare la sinergia tra le istituzioni impegnate nella tutela dei diritti dei cittadini e nella promozione della trasparenza amministrativa. Questo incontro ha offerto l'opportunità di consolidare un'alleanza strategica volta a contrastare la corruzione e a garantire che le amministrazioni pubbliche siano sempre più responsabili nei confronti dei cittadini.

Durante l'incontro, sono state esplorate possibili azioni congiunte per migliorare la trasparenza nella gestione delle procedure pubbliche e promuovere una cultura dell'integrità all'interno degli enti locali. È emerso con chiarezza che la collaborazione tra il Difensore Civico e l'ANAC rappresenta una risorsa fondamentale per prevenire fenomeni di mala amministrazione e garantire che i diritti dei cittadini siano tutelati in ogni fase del processo amministrativo.

Abbiamo discusso, inoltre, di iniziative comuni destinate a sensibilizzare la popolazione riguardo ai temi della trasparenza e della lotta alla corruzione. L'azione congiunta tra le due istituzioni contribuirà a rendere più accessibili e comprensibili le normative anticorruzione, promuovendo una maggiore consapevolezza tra i cittadini sui loro diritti e sugli strumenti a disposizione per difenderli.

Questa collaborazione non solo rafforza l'operato del Difensore Civico, ma sottolinea anche l'importanza di un impegno condiviso tra le istituzioni per un servizio pubblico sempre più equo, trasparente e vicino alle necessità della comunità. Continueremo a lavorare insieme all'ANAC per sviluppare ulteriori azioni che possano garantire un ambiente pubblico libero da corruzione, rafforzando così la fiducia dei cittadini nelle istituzioni.

**Il Difensore Civico in ascolto: un ponte tra cittadini e Istituzione**

Con l'obiettivo di avvicinare i cittadini del Lazio alla figura del Difensore Civico e farne comprendere appieno ruolo e funzione, è stato strutturato un momento di incontro online dal titolo "Il Difensore Civico in ascolto". Nelle puntate andate in onda nell'anno 2024, il Difensore Civico ha creato uno spazio di dialogo e trasparenza, offrendo ai cittadini un mezzo immediato e accessibile per comprendere come la figura del Difensore Civico possa essere di supporto nei momenti di bisogno. L'ascolto e poter dare voce alle istanze di tutti è stata la linea rossa che ha condotto le prime puntate di questo strumento innovativo ma da rafforzare nell'anno 2025.

Da mettere in risalto il lavoro svolto anche dal Consiglio regionale del Lazio, che ha introdotto uno strumento innovativo per favorire il dialogo con i cittadini: "Il Consiglio in ascolto". In questa progettualità comunicativa innovativa per il Consiglio stesso attraverso un podcast disponibile sui canali social del Consiglio regionale, l'obiettivo è stato quello rendere più accessibile l'informazione istituzionale e il ruolo delle diverse figure di tutela e garanzia per i cittadini.

Questi strumenti “innovativi” hanno di fatto creato uno spazio di dialogo e trasparenza, offrendo ai cittadini un mezzo immediato e accessibile per comprendere come la figura del Difensore Civico possa essere di supporto nei momenti di bisogno.

Le due iniziative si inseriscono in un più ampio impegno volto a rafforzare la relazione tra istituzioni e cittadini, promuovendo la partecipazione attiva e la consapevolezza sui diritti e sugli strumenti di tutela disponibili. Attraverso i podcast, si affrontano tematiche di interesse pubblico, dando spazio alle domande e alle testimonianze dei cittadini, nonché alle risposte e agli approfondimenti forniti dagli esperti del settore.

L'Ufficio del Difensore Civico conferma così il proprio impegno nell'innovazione dei canali di comunicazione, favorendo un'interazione diretta e costruttiva con la comunità.

#### Incontro con il Santo Padre Papa per la dignità dei cittadini

Un momento particolarmente significativo di quest'anno è stato l'incontro con il Santo Padre, un'occasione di grande valore simbolico e istituzionale. Questo incontro ha rappresentato un importante punto di riferimento per il nostro impegno quotidiano nella difesa dei diritti e della dignità dei cittadini.

Nel dialogo con Papa Francesco, è emersa la centralità del rispetto della dignità umana come principio fondante di ogni azione istituzionale e sociale. La Sua riflessione sul ruolo delle istituzioni nel garantire giustizia, protezione e sostegno alle persone più vulnerabili è stata fonte di grande ispirazione. Con il Suo messaggio, il Santo Padre ha sottolineato l'importanza di porre al centro dell'azione pubblica la tutela dei diritti di ogni individuo, specialmente in un contesto di crescente disuguaglianza e fragilità sociale.

L'incontro ha rafforzato la consapevolezza del nostro impegno nel dare una risposta concreta alle necessità dei cittadini, promuovendo politiche e azioni che pongano la dignità al primo posto. È stato un richiamo forte a non dimenticare mai le sofferenze delle persone più emarginate e vulnerabili, e a garantire che la giustizia e l'equità siano la base di ogni intervento pubblico.

Questo dialogo con il Santo Padre ci ha spinto a rinnovare il nostro impegno nel rendere le istituzioni più vicine ai bisogni reali delle persone, creando un sistema di protezione e supporto che possa dare a ciascun cittadino la possibilità di vivere una vita piena e dignitosa, libera da discriminazioni e disuguaglianze.

Continueremo a lavorare affinché i diritti dei cittadini siano sempre rispettati, e che ogni azione del Difensore Civico del Lazio possa riflettere questi valori, ispirandosi alla solidarietà, alla giustizia e al rispetto per ogni individuo.

#### Importanza del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici: il ruolo protagonista della difesa civica del Lazio

Nel mese di settembre 2024, dopo la prima elezione avvenuta nel mese di maggio 2022, la difesa civica del Lazio ha avuto l'onore di essere confermata alla Presidenza del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici, un riconoscimento che sottolinea il lavoro svolto in questi anni e il ruolo di primo piano che la nostra istituzione regionale ricopre a livello nazionale.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici è una realtà fondamentale per l'intero sistema di tutela dei diritti dei cittadini in Italia. Si tratta di un'aggregazione di tutte le difese civiche regionali e delle province autonome italiane, il cui obiettivo è promuovere una rete solida di protezione dei diritti civili, garantire la trasparenza delle amministrazioni pubbliche e sensibilizzare le istituzioni su tematiche cruciali legate alla giustizia e alla tutela dei più vulnerabili. In questo contesto, la difesa civica del Lazio è protagonista, grazie all'impegno costante e all'esperienza maturata nel corso degli anni, contribuendo in maniera determinante alla crescita del Coordinamento e alla sua visibilità nazionale e anche internazionale.

La rielezione a Presidente del Coordinamento Nazionale è un segno di fiducia e di riconoscimento da parte dei colleghi Difensori civici, ma anche un impegno che ci spinge a lavorare ancora più intensamente per costruire un sistema di protezione dei diritti che sia davvero efficace e inclusivo. Il

nostro obiettivo è consolidare la rete tra le difese civiche di tutto il Paese, facendo in modo che ogni cittadino, ovunque si trovi, possa contare su un sistema di tutela rapido, accessibile e imparziale.

In qualità di Presidente, la difesa civica del Lazio continuerà a promuovere progetti e iniziative che pongano al centro i diritti delle persone, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione. È nostro impegno garantire che la tutela dei diritti fondamentali sia una priorità per le istituzioni locali e nazionali, affinché ogni cittadino possa sentirsi protetto e ascoltato.

Il Coordinamento Nazionale, tuttora in attesa di un riconoscimento legislativo in attuazione/anticipazione della previsione di cui all'art. 16 della Legge 127/1997, rappresenta una forza unitaria in grado di dare risposte concrete ai problemi che affliggono la nostra società, e la difesa civica del Lazio è pronta a continuare a svolgere un ruolo guida in questo percorso di crescita e di tutela dei diritti.

Incontro con altri colleghi Ombudsman e Difensori civici: scambio di buone pratiche e riflessioni sulle sfide comuni

Uno degli aspetti più significativi del nostro ruolo di Difensore Civico è la possibilità di confrontarsi e collaborare con colleghi Ombudsman e Difensori civici a livello nazionale e internazionale. Gli incontri con i nostri pari non solo offrono l'opportunità di scambiare buone pratiche, ma anche di riflettere sulle sfide comuni che tutti affrontiamo nel garantire i diritti dei cittadini e nel promuovere la giustizia sociale.

In questo tipo di scambi, si emerge chiaramente che, nonostante le diverse realtà culturali, politiche e giuridiche, ci sono molteplici analogie nelle problematiche che ogni difensore civico affronta. Le sfide legate alla trasparenza amministrativa, alla difesa dei diritti, alla protezione delle categorie più vulnerabili, nonché alla crescente complessità delle questioni digitali e della privacy, sono temi che uniscono le diverse esperienze professionali. L'incontro tra Ombudsman e Difensori civici rappresenta quindi un'occasione per costruire un dialogo che non solo arricchisce il nostro operato, ma contribuisce anche a dare una risposta più forte e coesa alle istanze dei cittadini.

Un aspetto centrale di questi incontri è la condivisione delle buone pratiche, che ci permette di apprendere dai successi degli altri, adattando modelli che si sono rivelati efficaci nelle diverse realtà. Dalla gestione delle segnalazioni dei cittadini alla promozione di iniziative di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti, ogni istituzione ha sviluppato approcci e soluzioni innovative che possono essere replicati o modificati per soddisfare le esigenze specifiche di altre aree. Questo processo di apprendimento reciproco rappresenta una risorsa fondamentale per migliorare il nostro lavoro quotidiano e accrescere l'efficacia delle nostre azioni.

Tuttavia, questi incontri non sono solo una fonte di apprendimento, ma anche un'occasione di riflessione sulle sfide comuni che tutti noi, in qualità di Difensori civici, siamo chiamati ad affrontare. In un mondo in continua evoluzione, dove le dinamiche politiche, sociali e tecnologiche cambiano rapidamente, il nostro ruolo deve adattarsi alle nuove esigenze della società. Le sfide legate alla protezione dei diritti digitali, alla crescente disuguaglianza sociale e alla tutela delle libertà fondamentali in contesti di crisi globali sono tra i temi più urgenti da affrontare. Inoltre, la difficoltà di garantire l'accesso universale alla giustizia e la lotta contro la burocrazia e la mancanza di trasparenza nelle amministrazioni pubbliche sono questioni che accomunano i Difensori civici di tutto il mondo.

Le esperienze di confronto e di riflessione con colleghi Ombudsman e Difensori civici ci permettono di unire le forze per affrontare queste sfide, sviluppando soluzioni condivise e strategie comuni per superare gli ostacoli che spesso sembrano insormontabili. La solidarietà tra istituzioni simili è cruciale per il rafforzamento del nostro ruolo e per il consolidamento della fiducia dei cittadini nelle istituzioni pubbliche. La consapevolezza che non siamo soli in questo impegno e che possiamo contare sull'esperienza e sul sostegno reciproco ci rende più forti e determinati a proseguire nel nostro operato.

In conclusione, gli incontri con i colleghi Ombudsman e Difensori civici non sono solo momenti di scambio professionale, ma occasioni di crescita collettiva, in cui le esperienze condivise e le

riflessioni comuni rafforzano il nostro impegno nella protezione dei diritti dei cittadini e nella costruzione di una società più giusta e equa.

Conferenza Internazionale degli Ombudsman 13-14 Settembre 2024

Un evento di straordinaria rilevanza per la difesa civica del Lazio e per il panorama internazionale è stato la II° edizione italiana della Conferenza Internazionale degli Ombudsman, che si è svolta il 13 e 14 settembre 2024 a Cassino (Fr). Questo incontro ha rappresentato un'occasione unica per mettere al centro del dibattito internazionale le tematiche fondamentali della giustizia, della trasparenza e della tutela dei diritti dei cittadini.

La Conferenza ha visto la partecipazione di numerosi Ombudsman e Difensori civici provenienti da tutto il mondo (circa 200 partecipanti), creando un importante spazio di dialogo e di confronto tra esperienze diverse, ma accomunate dallo stesso impegno per la protezione dei diritti umani e civili. L'evento ha offerto un'opportunità per riflettere sulle sfide comuni che tutti affrontiamo, condividendo buone pratiche e strategie volte a migliorare l'efficacia delle nostre istituzioni, e per sviluppare soluzioni condivise a problemi globali come la protezione dei diritti digitali, la trasparenza amministrativa e la difesa delle persone vulnerabili.

Un aspetto particolarmente significativo di questa conferenza è stato il coinvolgimento diretto della difesa civica del Lazio, che ha giocato un ruolo centrale nell'organizzazione e nella realizzazione dell'evento. La partecipazione attiva in qualità di organizzatore e facilitatore di questo incontro ha rafforzato ulteriormente la posizione della nostra Regione come punto di riferimento nell'ambito della difesa dei diritti civili, sia a livello nazionale che internazionale.

È stato un momento cruciale per condividere soluzioni pratiche e strategie che possano essere adottate anche a livello locale e regionale, affinché ogni cittadino possa beneficiare di un servizio pubblico più accessibile, giusto e responsabile.

L'importanza di questo incontro è stata anche il risultato della collaborazione tra istituzioni locali, nazionali e internazionali, con la presenza di esperti e rappresentanti di entità sovranazionali come l'Unione Europea, che hanno contribuito a rendere l'evento un'occasione di crescita e di rafforzamento delle reti istituzionali. Inoltre, la Città di Cassino, con la sua storicità e il suo impegno per la cultura e i diritti umani, è stata il luogo ideale per ospitare questa Conferenza, creando un'atmosfera di riflessione e di scambio che ha arricchito il dibattito.

L'incontro ha avuto un impatto significativo anche sul piano pratico, poiché ha contribuito a fortificare i legami tra gli Ombudsman e a sviluppare azioni comuni su più fronti. Il rafforzamento delle collaborazioni internazionali, la condivisione delle esperienze più efficaci e l'adozione di linee guida comuni sono solo alcune delle concrete opportunità che sono emerse durante la Conferenza.

In conclusione, la Conferenza Internazionale degli Ombudsman è stata non solo un evento di grande valore istituzionale, ma anche un simbolo del nostro impegno continuo nel garantire un futuro di maggiore giustizia e protezione dei diritti per tutti i cittadini. La difesa civica del Lazio, grazie a questo evento, ha ribadito il suo ruolo di protagonista nel panorama internazionale, continuando a lavorare per promuovere l'integrazione dei diritti civili in tutte le politiche pubbliche.

Coinvolgimento degli studenti universitari italiani e stranieri sui temi della cittadinanza attiva e dei diritti

Un aspetto fondamentale del nostro impegno come difesa civica del Lazio è la promozione della cittadinanza attiva tra le nuove generazioni, consapevoli che solo una popolazione ben informata sui propri diritti può contribuire in maniera significativa a un miglioramento delle istituzioni democratiche. In quest'ottica, il coinvolgimento degli studenti universitari italiani e stranieri nei temi della cittadinanza attiva e della protezione dei diritti fondamentali rappresenta una delle principali linee di azione per la difesa civica del Lazio, al fine di sensibilizzare le giovani generazioni sulle sfide della società contemporanea.

Durante l'anno, sono stati organizzati numerosi incontri e attività che hanno visto il coinvolgimento diretto degli studenti, sia nelle università italiane che in quelle internazionali, con un focus particolare sull'importanza della partecipazione civica e sulla comprensione dei diritti. Tali iniziative hanno

avuto l'obiettivo di stimolare un senso di responsabilità civica tra gli studenti, rendendoli consapevoli del loro ruolo nella costruzione di una società più giusta e inclusiva.

Inoltre, abbiamo organizzato lezioni e seminari su temi cruciali come la protezione dei diritti digitali, la trasparenza amministrativa, la lotta alla discriminazione e la promozione dell'uguaglianza. Questi temi sono stati trattati con un linguaggio semplice e accessibile, mirato a stimolare la riflessione e la partecipazione attiva degli studenti, incoraggiandoli a diventare cittadini consapevoli e ad affrontare le problematiche sociali con spirito critico.

Un altro aspetto fondamentale è stato il coinvolgimento degli studenti stranieri, che rappresentano una risorsa importante per il nostro paese. In un contesto di crescente globalizzazione e di sfide legate alla convivenza interculturale, è essenziale che anche gli studenti provenienti da altri paesi abbiano la possibilità di comprendere i valori fondamentali della nostra società, come la solidarietà, il rispetto reciproco e la difesa dei diritti universali. Le iniziative rivolte a questi studenti si sono concentrate sulla sensibilizzazione riguardo alle differenze culturali, favorendo la creazione di un ambiente inclusivo e di dialogo interculturale, e incoraggiando la partecipazione attiva alla vita sociale e politica.

Queste attività sono state accompagnate dalla creazione di materiale informativo e da campagne di sensibilizzazione sui temi della partecipazione civica e della protezione dei diritti, che sono state diffuse tra gli studenti tramite i canali ufficiali delle università e delle istituzioni coinvolte. Inoltre, sono stati sviluppati progetti di volontariato e stage che hanno permesso agli studenti di mettersi in gioco direttamente nel campo della difesa dei diritti, lavorando fianco a fianco con le istituzioni e le organizzazioni locali.

Il coinvolgimento degli studenti universitari, sia italiani che stranieri, sui temi della cittadinanza attiva e dei diritti è un investimento sul futuro della nostra società. Le nuove generazioni, infatti, rappresentano il motore di un cambiamento positivo, e attraverso la loro formazione possiamo contribuire a costruire una società più giusta, equa e partecipativa. Il nostro obiettivo è continuare a promuovere iniziative che stimolino il pensiero critico, la consapevolezza dei diritti e la volontà di impegnarsi per la tutela dei più vulnerabili.

Riflessioni sui dati emersi dal "Questionario di gradimento" per migliorare i servizi offerti

Nel corso dell'anno, uno degli strumenti innovativi principali adottati dalla difesa civica del Lazio per monitorare e migliorare i servizi offerti ai cittadini è stato il questionario di gradimento, finalizzato a raccogliere le opinioni degli utenti sui servizi ricevuti. Questo strumento ha rappresentato un'importante occasione di ascolto attivo, permettendo di raccogliere feedback diretti e concreti da coloro che interagiscono quotidianamente con la nostra struttura.

I dati emersi dal questionario sono stati analizzati con attenzione e hanno fornito spunti preziosi per comprendere meglio le criticità e i punti di forza dei servizi resi. Le risposte raccolte ci hanno permesso di ottenere un quadro chiaro e dettagliato delle esigenze dei cittadini e delle aree in cui possiamo ancora migliorare per garantire un servizio pubblico sempre più efficace, accessibile e orientato al cittadino.

**Punti di Forza**

Tra gli aspetti positivi emersi, il livello di soddisfazione generale per la professionalità del nostro personale e per l'efficacia dei nostri interventi è stato particolarmente rilevante. I cittadini hanno espresso apprezzamento per la disponibilità e la competenza dei nostri operatori, che sono riusciti a rispondere in modo tempestivo e risolutivo alle richieste. Inoltre, l'accessibilità alle comunicazioni chiari e trasparenti, presenti nel sito istituzionale <https://difensorecivico.regione.lazio.it/> sono state valutate positivamente.

**Criticità**

Tuttavia, il questionario ha anche messo in luce alcune criticità. In particolare, sono emerse difficoltà nel raggiungimento dell'Ufficio regionale dislocato "lontano" fisicamente dai cittadini anche per la difficoltà a raggiungere la sede del Consiglio regionale con i mezzi pubblici.

Per valorizzare ulteriormente le funzioni del Difensore civico l'Ufficio confida molto nell'approvazione della PDL regionale n. 147 recante "Disciplina della figura del Difensore Civico"

che al momento della stesura della presente relazione è in discussione nelle Commissioni consiliari permanenti competenti.

#### Riflessioni e azioni correttive

I dati raccolti sono fondamentali per capire come poter orientare i nostri interventi al fine di migliorare ulteriormente la qualità dei servizi offerti. Alla luce delle criticità emerse, è stato deciso di adottare alcune azioni correttive che prevedono:

**Riorganizzazione delle sedi e dei punti di accesso:** L'obiettivo è garantire che le sedi auspicabilmente dislocate in più capoluoghi siano facilmente raggiungibili, con orari di apertura mirati per le diverse categorie di cittadini. È previsto anche un miglioramento della comunicazione sulle modalità di accesso, attraverso materiale informativo più chiaro e la promozione dei canali digitali.

**Formazione continua del personale:** Nonostante il livello di soddisfazione elevato, è importante continuare a investire nella formazione del nostro personale,

**Miglioramento della piattaforma digitale:** È previsto un intervento per rendere la nostra piattaforma online più intuitiva e accessibile, con video tutorial e guide passo-passo per facilitare l'uso dei servizi digitali da parte dei cittadini. Inoltre, verranno ampliati i canali di assistenza digitale, con un supporto online più immediato e personalizzato.

**Monitoraggio continuo e aggiornamenti periodici:** Per garantire che le azioni correttive siano efficaci, verrà istituito un sistema di monitoraggio continuo basato su un ciclo di feedback periodici. I questionari di gradimento verranno riproposti in modo regolare, consentendo di adattare costantemente le politiche e i servizi alle esigenze reali della popolazione.

In conclusione, i dati emersi dal questionario di gradimento rappresentano una base solida per comprendere le aspettative dei cittadini e per adottare azioni concrete finalizzate a migliorare continuamente il nostro servizio. L'ascolto delle persone che si rivolgono a noi è fondamentale per orientare la nostra azione e garantire che la difesa civica del Lazio possa rispondere sempre meglio alle esigenze di tutti, lavorando per un servizio pubblico di qualità, equo e al passo con le sfide della modernità.

#### Candidatura a Mediatore Europeo

La candidatura a Mediatore Europeo ha rappresentato una sfida personale e istituzionale che ha rafforzato il ruolo del Difensore Civico del Lazio nel contesto europeo, conferendogli maggiore visibilità, autorevolezza e prestigio. Questo percorso ha valorizzato l'importanza di un'istituzione sempre più vicina ai cittadini, non solo a livello nazionale ma anche internazionale, consolidando il nostro impegno nella tutela dei diritti e nell'ascolto delle loro esigenze. Inoltre, ha rappresentato un punto di forza per la Regione Lazio, contribuendo a proiettarla in una dimensione europea quale modello di riferimento per le buone pratiche in materia di mediazione, trasparenza e tutela dei cittadini.

#### Conclusioni

Il 2024 si è rivelato un anno di grande crescita e di sfide superate, segnato dalla continua collaborazione con la Presidenza del Consiglio Regionale. Grazie a un impegno costante e a una visione condivisa, abbiamo intrapreso nuove iniziative volte a rafforzare il ruolo e le funzioni del Difensore Civico, mettendo sempre al centro il benessere e la soddisfazione dei cittadini. Ogni obiettivo raggiunto ha rappresentato un passo importante per costruire un futuro in cui la protezione dei diritti e la promozione della giustizia siano sempre più vicine alle persone. Il cammino intrapreso quest'anno segna non solo un consolidamento dei risultati ottenuti, ma anche l'inizio di percorsi innovativi, destinati a dare ancora più forza alla nostra azione a favore della comunità.

Per comprendere appieno il valore e il potenziale della Difesa Civica, è fondamentale analizzare il contesto in cui opera, i vincoli normativi che ne delimitano l'azione e le prospettive di sviluppo. Sebbene non tutti i cittadini siano consapevoli dell'esistenza del Difensore Civico, questo rappresenta un punto di riferimento essenziale per chi si rivolge alle istituzioni nella ricerca di soluzioni a controversie amministrative. Il suo ruolo non è quello di sovrapporsi alla politica o alla burocrazia, ma di agevolare l'accesso dei cittadini a risposte chiare ed efficaci da parte degli enti e della Pubblica Amministrazione.

La Difesa Civica si configura quindi come un intermediario fondamentale tra la società e il sistema amministrativo, contribuendo a superare le barriere burocratiche che spesso ostacolano il pieno esercizio dei diritti.

Nel corso del 2024, il Difensore Civico del Lazio ha raccolto le richieste di 875 cittadini, un numero in crescita rispetto agli anni precedenti, a dimostrazione della crescente fiducia nell'Istituzione e della sua funzione di collegamento tra i cittadini e l'amministrazione pubblica. La credibilità e l'efficacia del Difensore Civico derivano da una cultura istituzionale che pone al centro la dignità della persona e il rispetto dei diritti, un principio che deve essere condiviso e praticato non solo dai funzionari pubblici, ma dall'intera comunità.

L'analisi dei dati e dei grafici contenuti in questa relazione annuale evidenzia una crescita costante nel numero di cittadini che si rivolgono alla Difesa Civica del Lazio. Questo trend non solo conferma il rafforzamento del ruolo dell'Istituzione, ma solleva importanti riflessioni sul suo radicamento all'interno delle comunità territoriali e sulla necessità di una comunicazione sempre più efficace. La crescente consapevolezza dei cittadini riguardo ai propri diritti e alla possibilità di ricorrere al Difensore Civico rappresenta un segnale positivo, che testimonia l'importanza di garantire un accesso sempre più semplice e diffuso ai servizi di tutela.

In questo contesto, l'impatto della difesa civica non si misura solo dal numero di richieste ricevute, ma anche dalla capacità di intercettare bisogni emergenti e di rispondere con tempestività ed efficacia. Rafforzare la comunicazione istituzionale e migliorare la diffusione delle informazioni sul ruolo e sulle funzioni del Difensore Civico sono elementi chiave per ampliare ulteriormente la sua capacità di intervento e consolidarne la presenza sul territorio.

A distanza di 45 anni dalla sua istituzione, la difesa civica del Lazio si trova a un crocevia importante della propria evoluzione. Questo lungo periodo di attività ci offre l'opportunità di fare un bilancio significativo, ma ci impone anche la responsabilità di guardare al futuro con una rinnovata visione. Da un lato, intendiamo aprire nuovi percorsi per garantire servizi di qualità sempre più elevata, rispondendo alle esigenze in continua evoluzione dei cittadini. Dall'altro, siamo chiamati a rafforzare il ruolo della difesa civica come un pilastro della nostra realtà istituzionale, facendo sì che essa diventi un indicatore di trasparenza, accessibilità e impegno al servizio della comunità.

Questo momento rappresenta un'occasione per riflettere su quanto sia necessario un cambiamento nella percezione della difesa civica: non più un'istituzione reattiva, ma una forza proattiva che anticipa le necessità, rafforza la fiducia dei cittadini nelle istituzioni e contribuisce al rafforzamento della democrazia partecipativa. In un contesto di crescente complessità amministrativa e sociale, la difesa civica deve evolversi per essere sempre più vicina alle persone, rispondendo in modo tempestivo e concreto alle loro problematiche.

In conclusione, il crescente 'bisogno di giustizia' manifestato dai cittadini evidenzia due questioni cruciali che richiedono una riflessione approfondita. Nonostante i numerosi sforzi riformatori nel corso degli anni, la Pubblica Amministrazione (PA) continua a presentare persistenti inefficienze, alcune delle quali sono radicate da tempo. Questo scenario mette in luce la necessità di un intervento deciso per migliorare l'efficienza e la trasparenza dei servizi pubblici.

In parallelo, è sempre più evidente il ruolo fondamentale della difesa civica regionale come strumento strategico per alleviare il carico della Giustizia Amministrativa, spesso sovraccaricata da un flusso eccessivo di ricorsi e controversie. La presenza attiva del Difensore Civico non solo offre ai cittadini un canale diretto per risolvere le loro problematiche, ma contribuisce anche a snellire i procedimenti legali, favorendo una risoluzione più rapida ed equa delle controversie.

Questi elementi delineano sfide significative, ma anche opportunità di miglioramento che richiedono un impegno costante e mirato. La presente relazione che segue si propone di fornire una panoramica dettagliata del lavoro svolto dalla difesa civica del Lazio, supportata da dati statistici, per illustrare la portata e l'importanza dell'istituzione.

Ritengo che questo documento rappresenti un passo fondamentale per rafforzare la consapevolezza del valore della difesa civica nel Lazio e per orientare le future azioni verso un continuo miglioramento dei servizi, consolidando così il legame tra l'Istituzione e i cittadini.

Marino Fardelli  
Difensore Civico della Regione Lazio

L'attività del Difensore civico regionale  
Chi si può rivolgere al Difensore civico?

Possono rivolgersi al Difensore civico sia i cittadini, sia le associazioni o le formazioni sociali in relazione a diritti o interessi collettivi, diffusi o generali. Condizione per chiedere l'intervento del Difensore civico è che da parte degli uffici incaricati di definire pratiche e di fornire spiegazioni o di dare notizie ci sia un ritardo di almeno 30 giorni, salvo che non vi sia necessità di un intervento di carattere urgente. Il Difensore civico può, inoltre, operare d'ufficio in tutti i casi venuti a sua conoscenza di interesse generale o che creino particolare allarme e preoccupazione nella cittadinanza. Il servizio a disposizione dei cittadini è gratuito.

A cosa serve il Difensore civico?

Si ricorre al Difensore civico in tutti i casi in cui ci si lamenti del comportamento di una Amministrazione pubblica, anche in pendenza di un ricorso giurisdizionale. Altro compito del Difensore civico è quello di portare a conoscenza del Consiglio Regionale i casi denunciati e le carenze riscontrate, attraverso una relazione annuale o una serie di relazioni rispetto a specifici problemi. L'azione del Difensore civico si esplica, quindi, su due direttive: tutela del cittadino e azione di stimolo nei confronti dell'attività amministrativa. In ogni caso assicura al cittadino il massimo impegno ed attenzione a compiere ogni sforzo per assolvere nel modo più efficace e tempestivo i compiti affidatigli dalla legge, offrendo sempre una risposta o un suggerimento.

Quali sono le funzioni del Difensore Civico?

Ai sensi della legge regionale 28 febbraio 1980, n. 17 (Istituzione del difensore civico) può intervenire sull'attività delle strutture:

- a) del Consiglio e della Giunta regionale;
- b) degli enti subregionali non territoriali operanti nelle materie di competenza della Regione;
- c) delle aziende consortili dipendenti;
- d) degli enti o delle aziende con partecipazione di capitale regionale;
- e) delle unità sanitarie locali in relazione agli atti soggetti all'approvazione della Regione ovvero su quelli preordinati ad adempimenti nonché a provvedimenti di competenza regionale;
- f) degli enti locali destinatari di deleghe o sub-deleghe da parte della Regione, presso i quali non siano istituiti dai rispettivi statuti o non siano ancora operanti difensori civici, ovvero non siano state stipulate le convenzioni di cui all'articolo 2, comma 186, lettera a), della legge 23 dicembre 2009, n. 191, relativa alla soppressione della figura del difensore civico comunale.

In virtù dell'art.16 (Difensori civici delle regioni e delle province autonome) della legge 15 maggio 1997 (Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo), meglio nota come legge Bassanini, esercita un potere di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della Difesa, della Sicurezza pubblica e della Giustizia.

Può costituirsi parte civile ex art. 36 (Aggravamento delle sanzioni penali) della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) e successive modifiche, nei procedimenti penali per il reato tipizzato all'articolo 527 del codice penale (atti osceni), per i delitti non colposi di cui ai titoli XII (dei delitti contro la persona) e XIII (dei delitti contro il patrimonio) del libro II del codice penale, nonché per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75 concernente "Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui".

L'articolo 136 (Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori) del d.lgs. 267/2000 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) e successive modifiche, affida al Difensore civico la possibilità di nominare un Commissario ad acta, qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge.

Riesamina il ricorso contro il diniego o il differimento, compresi i casi di silenzio-rifiuto totale o parziale, del diritto di accesso ai documenti amministrativi presentato ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 241 del 7 agosto 1990 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e successive modifiche.

Esamina il ricorso nei casi in cui non sia stato rispettato il diritto di accesso civico a dati e documenti di cui all'articolo 5 (Accesso civico a dati e documenti) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) e successive modifiche.

Esamina l'istanza di riesame contro il diniego espresso totale o parziale, la mancata risposta o un differimento di un accesso agli atti ai sensi dell'articolo 7 (Tutela del diritto di accesso) del d.lgs. 195/2005 (Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale) e successive modifiche.

Esamina il ricorso avverso il diniego espresso totale o parziale, diniego tacito o un differimento di un accesso agli atti, ai sensi dell'art. 43 (Diritti dei consiglieri) del d.lgs. 267 del 2000 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) e successive modifiche.

Esamina il ricorso contro diniego espresso totale o parziale, diniego tacito o un differimento di un accesso agli atti ex art. 4 (Trasparenza dei dati) della legge n. 24 del 2017 (Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie) e successive modifiche.

Il Difensore esercita le suddette funzioni di riesame dei ricorsi contro il mancato accesso ai documenti, ai dati o alle informazioni, nei confronti della Regione, dei suoi organismi ed enti strumentali, delle società da essa controllate, delle Aziende sanitarie locali e delle Aziende ospedaliere, oltre che nei confronti degli enti territoriali, degli enti locali e dei loro organismi ed enti strumentali e delle società da essi controllate, qualora non sia istituito o nominato il Difensore civico della Città metropolitana di Roma Capitale o della provincia.

Il Difensore civico nell'esercizio delle funzioni attribuite dalla legge e da ogni altra disposizione normativa, tratta i dati personali nel rispetto del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali, nonché del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche.

Cosa non può fare il Difensore civico?

L'articolo 32 (Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati) del d.lgs. 33 del 2013 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) e successive modifiche, dispone che le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblichino la Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi del Difensore civico regionale è stata adottata con Disposizione 11 gennaio 2023, n. 1/SCOA e pubblicata sul sito del Difensore Civico regionale del Lazio al seguente link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/app/uploads/2023/12/Carta-dei-Servizi.pdf>

Nella Carta dei Servizi sono elencate, tra le altre cose, le seguenti attività/azioni che il Difensore civico non può esercitare:

sostituirsi ad un funzionario nel compimento dell'attività dovuta;

annullare o riformare atti amministrativi;

irrogare sanzioni;

interferire nell'attività di Organi giudiziari;

rappresentare od assistere i cittadini in giudizio;

sospendere con la sua istanza i termini di decadenza per il ricorso al Giudice amministrativo e per la proposizione della querela;

intervenire nel merito rispetto a terapie, diagnosi, valutazioni, prescrizioni e referti medico sanitari.

Le modalità d'intervento

DIFESA CIVICA AI SENSI DELLA L.R. 17/1980

E DELL'ART. 16 DELLA LEGGE 127/1997

INIZIATIVA: Promozione su istanza di parte e d'ufficio.

MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA: Forma libera o moduli scaricabili dal link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA: Documentazione in possesso dell'istante. Copia di un Documento di Identità.

ATTO DEL PROCEDIMENTO DI DIFESA CIVICA: Comunicazione all'istante dell'intervento e del suo esito.

TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO DI DIFESA CIVICA: Non sono definiti tempi di conclusione (vedi Fasi del Procedimento).

MODALITÀ DEL SERVIZIO: Gratuito.

Il Difensore civico secondo le disposizioni di cui all'art. 2 della legge regionale 28 febbraio 1980, n. 17, "Istituzione del Difensore civico", e ss.mm., concorre all'esercizio della partecipazione popolare all'attività amministrativa della Regione nonché degli enti e degli organismi, in qualunque forma costituiti, interamente dipendenti dalla Regione o con partecipazione di capitali regionali, anche al fine di assicurare il buon andamento, la tempestività, la correttezza e l'imparzialità dell'attività stessa. Il Difensore espleta l'intervento di difesa civica, (art. 3 l.r. 17/80) ogni qualvolta siano riscontrate irregolarità, negligenze, disfunzioni o ritardi nello svolgimento dell'attività amministrativa delle strutture precedentemente elencate, ed agisce per avere notizie sullo stato dei singoli atti e procedimenti, per sollecitarne la conclusione e per suggerire ai competenti organi istituzionali gli eventuali rimedi.

Il Difensore interviene a richiesta dei diretti interessati; a richiesta di associazioni o formazioni sociali in relazione a diritti o interessi collettivi, diffusi o generali; d'ufficio in tutti i casi comunque venuti a sua conoscenza di generale interesse o che destino particolare allarme e preoccupazione nella cittadinanza.

Qualora sia pendente un ricorso giurisdizionale il Difensore civico può ugualmente intervenire ovvero, a suo giudizio, sospendere la propria azione in attesa della relativa pronuncia. Il Difensore civico non può intervenire su richiesta dei Consiglieri regionali.

La richiesta d'intervento del Difensore civico deve essere preceduta da una istanza scritta (art. 4 l.r. 17/80) all'amministrazione da cui ci si aspetta il provvedimento. Decorso trenta giorni dall'istanza il cittadino può chiedere per iscritto l'intervento del Difensore civico, allegando copia dell'istanza presentata e dell'eventuale risposta fornita dall'amministrazione, senza altre formalità.

Il Difensore civico può chiedere in copia, senza alcuna limitazione, i provvedimenti adottati e tutti gli atti del procedimento (art. 5 l.r. 17/80), nonché ogni altra informazione che esso ritenga necessaria. L'uso di questi documenti e delle informazioni ricevute è limitato a quanto risulti strettamente necessario all'esercizio del mandato, ferme restando le regole dello specifico procedimento in ordine alle comunicazioni e alle notificazioni agli interessati.

Il Difensore civico può nell'esercizio delle proprie funzioni, convocare i dipendenti dell'amministrazione interessata, i quali sono tenuti ad adempiere alla convocazione stessa. I dipendenti che impediscano o ritardino l'espletamento delle funzioni del Difensore civico ovvero non adempiano alle sue convocazioni sono passibili dei procedimenti disciplinari previsti dall'ordinamento delle rispettive amministrazioni. Può, altresì, proporre l'attivazione di un procedimento disciplinare nei confronti dei funzionari responsabili del comportamento lesivo dei diritti del cittadino.

L'articolo 16 della legge 127/97 (cd. Bassanini), conferisce al Difensore civico regionale un potere di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente al territorio di competenza del Difensore medesimo, con esclusione di quelle Amministrazioni che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

## IL PROCEDIMENTO

Gli interventi di difesa civica prevedono le seguenti fasi di quello che può essere considerato un procedimento in senso lato: la fase dell'iniziativa, la fase dell'istruttoria e la fase conclusiva.

La fase dell'iniziativa si esplica attraverso:

- 1) la richiesta di privati cittadini tramite istanze o doglianze o segnalazioni o esposti, eventualmente preceduta da contatti telefonici su iniziativa dei cittadini che chiedono informazioni, al fine di comprendere se il loro caso può essere utilmente trattato dal Difensore civico;
- 2) la richiesta di associazioni o formazioni sociali in relazione ai diritti o interessi collettivi, diffusi o generali, da esse rappresentati;
- 3) d'ufficio, in tutti i casi comunque venuti a conoscenza del Difensore civico di generale interesse o che destino particolare allarme e preoccupazione nella cittadinanza;

Le richieste, complete di recapiti e dati anagrafici, possono essere presentate in vari modi: di persona, mediante lettera, fax o messaggio di posta elettronica certificata o non certificata.

Successivamente alla protocollazione dell'istanza, viene aperto un fascicolo, numerato progressivamente ed affidato ad un funzionario referente per il coordinamento e l'espletamento dell'istruttoria.

In alcuni casi l'intervento della struttura di supporto al Difensore civico si esaurisce con il contatto telefonico. Ciò avviene allorché l'istante richieda soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la migliore comprensione di un problema che ha incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata correttamente, oppure si persuade e a percorrere altra via più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici. Nel caso in cui l'istanza esuli dalle competenze di quest'Organo, il funzionario potrà fornire sommarie indicazioni sulla strada più utile alla risoluzione della sua problematica.

Alla fase dell'iniziativa, segue la fase istruttoria, la quale prevede, se necessario per chiarire il problema esposto, ulteriori contatti sia telefonici che epistolari con l'istante e l'eventuale acquisizione di maggiore documentazione che faciliti la comprensione e la disamina degli atti. È possibile che i funzionari contattino le amministrazioni interessate nel tentativo di risolvere tempestivamente il caso e, se del caso, per prospettare ai competenti organi istituzionali gli eventuali rimedi.

Successivamente, qualora tali contatti non abbiano avuto esito positivo, il Difensore civico regionale, si rivolge per iscritto all'amministrazione interessata trasmettendo l'istanza pervenuta ed invitando l'ufficio responsabile a fornire una sollecita ed esauriente risposta al cittadino. Notizia dell'inoltro dell'istanza è fornita al cittadino con una nota scritta, sovente contestuale all'inoltro alle

amministrazioni. L'amministrazione interpellata dall'ufficio del Difensore civico ha, ai sensi della l. 241/90 e succ. mod., trenta giorni di tempo per rispondere, salvo casi particolari previsti dalla legge. Qualora l'Ente interessato ritardi nel fornire una risposta, si procede dopo trenta giorni ad un primo sollecito, consentendo all'Ente ulteriori trenta giorni per rispondere.

Nel caso di prolungato silenzio, si procede ad un secondo, più incisivo sollecito, concedendo anche in questo caso il medesimo lasso di tempo per fornire un'adeguata risposta.

Al termine dell'iter, quando l'amministrazione trasmette la propria risposta definitiva o le proprie osservazioni in merito all'esposto trattato, il funzionario invia la relativa comunicazione all'istante. Salvo che non intervengano ulteriori significative comunicazioni entro trenta giorni dall'invio, l'Ufficio, valutata ogni comunicazione eventualmente sopraggiunta, provvede all'archiviazione del fascicolo.

Esaurita la fase conclusiva, la pratica viene registrata nella banca dati ed archiviata.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto dalla risposta ottenuta e formuli nuove osservazioni, il fascicolo può essere riaperto e si può procedere ad un'ulteriore disamina ed eventualmente a nuovi contatti scritti e verbali sia con l'istante che con l'Ente interessato. I tempi di lavorazione della pratica non sono facilmente quantificabili; infatti, molte variabili intervengono sull'esito finale: sovente si tratta semplicemente di un ritardo nel formulare una risposta da parte delle amministrazioni, in alcuni casi i tempi si prolungano a causa di un contraddittorio duraturo, motivato da un giudizio critico riguardo a risposte ritenute infondate o insoddisfacenti. Nel migliore dei casi, ovvero quando non occorra una integrazione documentale dell'istanza del cittadino, l'intervento del Difensore civico avviene entro il termine (che può intendersi come ordinario) di trenta giorni; i tempi di conclusione del procedimento defensionale (che come detto sopra non è soggetto ad un vero e proprio termine definito dalla legge, vista anche la varietà dei procedimenti amministrativi rispetto ai quali il Difensore civico svolge la sua attività di interlocutore attivo con le Pubbliche Amministrazioni in soccorso del cittadino) dipendono dalla volontà di collaborazione dell'Amministrazione richiesta/sollecitata ad adempiere, rispetto alla quale il Difensore civico non dispone di poteri coercitivi.

Restano comunque fermi, e indipendenti dalla eventuale fase di difesa civica intesa in senso stretto, i tempi che l'ordinamento prevede per la conclusione di ciascun tipo di procedimento amministrativo presso le Amministrazioni competenti.

Costituzione di parte civile ex art. 36 della legge 104/1992

INIZIATIVA: su istanza di parte o d'ufficio.

MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA: Forma libera.

ATTO DEL PROCEDIMENTO: Comunicazione all'istante entro 30 giorni della costituzione di parte civile.

TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO: Non sono previsti tempi di conclusione.

MODALITÀ DEL SERVIZIO: Gratuito.

Costituzione parte civile ai sensi dell'articolo 36 della legge 104 del 1992 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) e successive modifiche, nei procedimenti penali per il reato tipizzato all'articolo 527 del codice penale (atti osceni), per i delitti non colposi di cui ai titoli XII (dei delitti contro la persona) e XIII (dei delitti contro il patrimonio) del libro II del codice penale, nonché per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75 concernente "Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui".

Il Difensore Civico, d'ufficio avendone ricevuto notizia, o su richiesta dell'interessato o di suo rappresentante legale, può comunicare al giudice competente la decisione di costituirsi parte civile nell'ipotesi disciplinata dall'articolo 36 della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) e successive modifiche.

La richiesta di costituzione di parte civile deve essere corredata della documentazione a comprova dei presupposti di legge e della pendenza di giudizio penale, su cui l'ufficio del Difensore effettua le opportune verifiche.

Il Difensore riscontra la richiesta di costituzione di parte civile entro trenta giorni dal ricevimento, salva l'eventuale sospensione per la verifica della richiesta. La decisione di accoglimento o rigetto è motivata e totalmente discrezionale. Il Difensore procede a comunicare la decisione di costituirsi parte civile al giudice competente entro dieci giorni dalla decisione.

Nell'adottare la decisione di costituzione di parte civile, il Difensore tiene conto della eventuale presenza nel processo stesso o in altri processi ad esso collegati, quali controparti, di presunte vittime ascrivibili tra le parti sociali deboli parimenti meritevoli di particolare protezione.

Il Difensore che si costituisce parte civile è assistito in giudizio dalla Avvocatura regionale, ovvero, in caso di indisponibilità, da un avvocato che abbia accettato di prestare l'attività senza oneri a carico della Regione scelto dal Difensore stesso, salvaguardando il principio di rotazione tra gli avvocati iscritti in un apposito elenco tenuto presso il Consiglio regionale (ancora da istituire). Qualora il Difensore, per indisponibilità dell'Avvocatura regionale, sia assistito in giudizio da un avvocato esterno, le eventuali somme liquidate a titolo di spese di giudizio sono introitate dall'avvocato incaricato.

Le eventuali somme riconosciute a titolo di risarcimento del danno o quelle eventualmente restituite alla parte civile sono introitate dal Consiglio regionale e possono essere destinate, sentito il Difensore e nel rispetto della normativa vigente, a beneficio degli enti del Terzo settore, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale.

Attivazione dei poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori, ex art. 136 d.lgs. 267/2000  
INIZIATIVA: su istanza di parte.

MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA: Forma libera.

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA: Richiesta provvedimento diffida ad adempiere.

ATTO DEL PROCEDIMENTO: Trasmissione per competenza alla Giunta regionale.

TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO: Non sono previsti

MODALITÀ DEL SERVIZIO: Gratuito.

L'articolo 136 del d.lgs. 267/2000 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) e successive modifiche, conferisce al Difensore civico il potere di nominare un commissario ad acta, per omissione o ritardo di atti obbligatori da parte di un Ente locale inerte.

Sul punto, appare utile ricostruire l'ambito d'intervento del Difensore civico così come delineato dalla Corte Costituzionale all'esito della riforma costituzionale del 2001 (legge Costituzionale n. 3/2001), che ha attribuito agli enti locali maggiore autonomia e potestà di autodeterminazione e abrogato l'articolo 130 della Costituzione ove era prevista la possibilità di un controllo di legittimità e di merito sugli atti degli enti locali da parte di un organo della Regione (comitato regionale di controllo ex articolo 50 comma 9 del T.U.E.L.).

Nel merito, il giudice delle leggi ha più volte puntualizzato che il Difensore Civico regionale, titolare di sole funzioni di garanzia della legalità in larga misura assimilabili a quelle di controllo, già di competenza prima dell'abrogazione dell'art. 130 Cost. dei suddetti comitati di controllo (cfr. Corte Cost. sent. n. 112 e n. 173 del 2004; sent. n. 167 del 2005), non può, anche interpretativamente, essere titolare dei poteri sostitutivi il cui esercizio deve invece sollecitarsi presso gli organi politici di livello superiore, incidendo tale potere in modo diretto e gravoso sull'autonomia costituzionalmente garantita dei Comuni (Cfr. Corte Cost. sent. n. 43 e n. 112 del 2004; n. 397 del 2006). Invero, in base alle conclusioni raggiunte dalla giurisprudenza costituzionale, la nomina del Commissario ad acta nei confronti degli enti locali spetta all'organo politico regionale (cfr. Corte Cost. sent. n. 43, n. 69 e n. 227 del 2004), il solo titolato ad esercitare poteri sostitutivi che determinino lo spostamento eccezionale di competenze incidenti su enti politicamente rappresentativi (cfr. Corte Cost. sent. n. 313 del 2003; Corte Cost. n. 173 del 2004).

Da tale prospettiva s'impone come doverosa una lettura dell'articolo 136 del T.U.E.L. compatibile con i novellati articoli 114, e 118, nonché con l'abrogazione degli articoli 128 e 130 della Costituzione, pertanto, il Difensore civico inoltra al Presidente Giunta regionale la richiesta pervenuta.

#### ISTANZA DI RIESAME

##### PER MANCATO ACCESSO DOCUMENTALE EX ART. 25 L. 241/1990

Istanza di riesame (ricorso) contro un diniego espresso totale o parziale, diniego tacito o un differimento di un accesso agli atti, ai sensi del comma 4 dell'art. 25 della l. 241/90 "Nuove norme sul procedimento amministrativo".

INIZIATIVA: su istanza di parte.

MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA: Forma libera o moduli scaricabili dal link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA:

Copia istanza di accesso;

Provvedimento di diniego o differimento;

Copia del documento di riconoscimento dell'istante/ricorrente.

In caso di procura/delega/rappresentanza legale/tutela occorre copia del documento di riconoscimento dell'eventuale legale/procuratore/delegato/rappresentante legale/tutore giudiziale, oltre che del mandato/delega/procura/tutela giudiziale e, per il caso di società o associazioni, copia di documento che attesti l'avvenuto conferimento dei poteri rappresentativi.

Eventuale copia della ricevuta della raccomandata AR o della e-mail inviata per PEC che provi l'avvenuta di spedizione del ricorso ai controinteressati già noti al momento di presentazione dell'istanza di accesso e l'avvenuta ricezione di essa (art. 12 D.P.R. 184/2006).

ATTO DEL PROCEDIMENTO: Decisione del Difensore Civico.

TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO: 30 giorni.

MODALITÀ DEL SERVIZIO: Gratuito.

Il procedimento relativo all'istanza di riesame da parte dei cittadini ai sensi dell'art. 25 c. 4 l. 241/90 si esplica attraverso più fasi: dell'iniziativa, dell'istruttoria, della decisione.

Allorché un richiedente accesso agli atti o documenti amministrativi a un ufficio o Amministrazione regionale, oppure a un ufficio o Amministrazione di un ente locale situato in un territorio provinciale o metropolitano privo di difensore civico provinciale o metropolitano, non abbia ricevuto un diniego espresso entro trenta giorni dalla consegna dell'istanza al predetto ufficio (silenzio rigetto), o anche allorché un richiedente accesso agli atti o documenti (come sopra descritto) abbia ricevuto un diniego espresso totale o parziale dell'accesso entro i suddetti trenta giorni, il richiedente stesso può avvalersi della facoltà di chiedere al Difensore civico regionale di accertare in via extra-giudiziale e pre-contenziosa l'illegittimità di tale diniego e di inoltrare all'Amministrazione la richiesta di riesame di detto diniego.

Al procedimento di riesame davanti al Difensore civico regionale possono partecipare anche gli eventuali controinteressati, coinvolti secondo la disciplina dettata dagli articoli 22 e seguenti della Legge 241/1990 e dal D.P.R. 184/2006. È importante sapere che secondo l'art. 12 di detto DPR 184 nel caso in cui il ricorrente conoscesse l'identità del controinteressato fin dal momento della presentazione dell'istanza di accesso agli atti/documenti, il medesimo ricorrente ha l'onere di notificare previamente il testo del ricorso al controinteressato stesso e di allegare al ricorso la ricevuta di consegna della raccomandata o del messaggio di Posta Elettronica Certificata (PEC) che comprova l'avvenuta notifica del testo del ricorso, pena la decisione di inammissibilità del ricorso stesso ai sensi del citato art. 12 commi 4 e 7.

L'istanza di riesame contiene:

- a) le generalità del ricorrente;
- b) la sommaria esposizione dell'interesse al ricorso;
- c) la sommaria esposizione dei fatti;

d) l'indicazione dell'indirizzo e-mail o fisico al quale dovranno pervenire, anche a mezzo fax o con PEC, le decisioni del Difensore civico.

All'istanza sono allegati:

a) il provvedimento impugnato, salvo il caso di impugnazione di silenzio rigetto (detto anche diniego tacito);

b) le ricevute dell'avvenuta spedizione, con raccomandata con avviso di ricevimento, di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della richiesta di accesso.

Ove il Difensore civico ravvisi l'esistenza di controinteressati, non già individuati nel corso del procedimento e non evidentemente conosciuti dal ricorrente al momento della presentazione dell'istanza di accesso, notifica ad essi il ricorso.

Il Difensore civico si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Scaduto tale termine, l'istanza si intende respinta. Nel caso in cui venga richiesto il parere del Garante per la protezione dei dati personali il termine è prorogato di venti giorni. Decorsi inutilmente tali termini, il ricorso si intende respinto.

Il Difensore civico:

a) dichiara irricevibile il ricorso proposto tardivamente;

b) dichiara inammissibile il ricorso proposto da soggetto non legittimato o comunque privo dell'interesse previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera b), della legge 241/90 e s.m.i.;

c) dichiara inammissibile il ricorso privo delle generalità del ricorrente, dell'esposizione dell'interesse al ricorso, della sommaria esposizione dei fatti, dell'indicazione dell'indirizzo al quale dovranno pervenire, anche a mezzo fax o con PEC, le decisioni del Difensore civico;

d) dichiara inammissibile il ricorso privo del provvedimento impugnato, salvo il caso di silenzio rigetto;

e) dichiara inammissibile il ricorso privo delle ricevute dell'avvenuta spedizione, con raccomandata con avviso di ricevimento o via PEC, di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della richiesta di accesso;

f) esamina e decide il ricorso in ogni altro caso.

Va anche evidenziato che il Difensore civico, dovendo accertare l'illegittimità del diniego di accesso espresso o tacito dell'Amministrazione e di converso potendo verificare la regolarità dell'istanza di accesso presentata in precedenza, può far valere, dichiarando inammissibile il ricorso, il vizio dell'istanza di accesso che non riportasse la motivazione dell'istanza stessa prescritta dall'art. 25 comma 2 della L. 241/1990.

La decisione di irricevibilità o di inammissibilità del ricorso non preclude la facoltà di riproporre la richiesta d'accesso e quella di proporre il ricorso al Difensore civico avverso le nuove determinazioni o il nuovo comportamento del soggetto che detiene il documento.

La decisione del Difensore civico è comunicata all'amministrazione e al soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato nel termine di trenta giorni. Nello stesso termine il soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato può emanare l'eventuale provvedimento confermativo motivato previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge 241/90 e ss.mm.ii., nel caso in cui l'amministrazione non lo confermi, il Difensore comunica alle parti il perfezionamento del diritto del richiedente di accedere alla documentazione.

La domanda di accesso ai documenti amministrativi deve, in ogni caso, riferirsi a specifici documenti già esistenti e non può pertanto comportare la necessità di un'attività di elaborazione di dati da parte del soggetto destinatario della richiesta (pubblica amministrazione).

Secondo un prevalente orientamento giurisprudenziale, le istanze di accesso agli atti/documenti non possono essere volte a chiedere una massa tale di documenti da configurarle come paralizzanti per l'attività degli uffici, così da rappresentare un ostacolo al perseguimento del buon andamento dell'amministrazione di cui all'art. 97 della Costituzione.

È rimesso in primo luogo al prudente apprezzamento del cittadino ricorrente valutare quali siano i documenti di volta in volta rilevanti in possesso dell'Amministrazione che sia opportuno inserire in una prima istanza di accesso agli atti, e in caso di diniego in un ricorso al Difensore civico, nulla

escludendo che il cittadino possa optare per un accesso svolto per gradi: prima ad alcuni documenti, e poi, dopo un attento studio dei documenti a cui ha ottenuto accesso, ad altri documenti che si ritenessero rilevanti.

Il diritto d'accesso non implica mai la spedizione al proprio domicilio dei documenti oggetto dell'istanza, salvo che sia normativamente prevista e che sia stata in concreto richiesta.

L'istante non ha il diritto di esercitare l'accesso a sua scelta presso una qualunque delle sedi decentrate dell'amministrazione che ha formato o che detiene stabilmente l'atto richiesto.

E' opportuno ricordare che nessuna norma autorizza l'Amministrazione a pretendere l'utilizzo di modulistica dalla stessa predisposta (In tal senso cfr. ex plurimis: TAR Liguria, Sez. I, 11 gennaio 2019, n. 15; TAR Toscana, Sez. III, 29 giugno 2015, n. 996; TAR Umbria, Sez. I, 10 marzo 2022, n. 123; TAR Campania, Napoli, Sez. II°, 14 febbraio 2024, n. 1067), dovendo valutarsi la funzione della modulistica come mero ausilio facoltativo, offerto ai privati, per facilitare il procedimento di accesso documentale ex articolo 22 e seguenti della legge 241 del 1990 e ss.mm.ii. Neanche le pur apprezzabili esigenze di standardizzazione e di informatizzazione delle procedure amministrative, attraverso l'imposizione "preferenziale" di specifiche modalità di inoltro delle istanze di accesso agli atti, possono limitare l'esercizio del fondamentale diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi ex art. 22 e seguenti della l. n. 241 del 1990 ss.mm.ii., escludendolo del tutto per il solo mancato utilizzo della piattaforma e della modulistica indicate (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. IV, 3 maggio 2023, n. 4478).

Infine, occorre evidenziare che la decisione favorevole al richiedente adottata dal Difensore civico, impone all'Amministrazione se intende confermare il diniego, di adottare un provvedimento espresso in tal senso entro 30 giorni; in caso contrario l'accesso agli atti richiesti è consentito. Infatti, il decorso del suddetto termine, senza che l'Amministrazione intervenga, cristallizza la situazione in senso definitivamente favorevole al richiedente l'accesso, e non lascia spazio ad ulteriori interventi dell'Amministrazione stessa, il cui potere è in questo caso è pressoché consumato. Si può affermare che la mancata conferma del diniego da parte dell'Amministrazione si traduce in una rinuncia della stessa ad opporsi all'accesso, consolidando definitivamente il giudizio espresso dal Difensore civico. Una diversa ricostruzione del quadro normativo, finirebbe con lo svilire, fino a renderla priva di utilità e, quindi, di senso, l'articolata disciplina dettata dall'art. 25 comma 4, vanificando l'intervento del Difensore civico e consentendo all'Amministrazione di rimettere in gioco a suo piacimento questioni attinenti a diritti soggettivi (Cfr. in tal senso: Consiglio di Stato, Sez. V, 29 marzo 2011, n. 1912; TAR Toscana, Sez. II, 7 aprile 2015, n. 554; TAR Lazio Roma, Sez. II-bis, 3 febbraio 2020, n. 1438). Ricorso contro il diniego totale o parziale, il differimento (o la mancata risposta) dell'accesso civico (semplice o generalizzato) ai sensi dell'art. 5 del d. lgs. 33 del 2013 e ss.mm.ii.

**INIZIATIVA:** su istanza di parte.

**MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA:** Forma libera o moduli scaricabili dal link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

**DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA:** Copia istanza di accesso civico. Provvedimento di diniego o di differimento. Copia del documento di riconoscimento dell'istante. Eventuale copia della ricevuta della raccomandata AR o della PEC di spedizione del ricorso ai controinteressati. Copia della ricevuta della PEC di spedizione del ricorso alla Pubblica Amministrazione da cui ci si attende l'accesso.

**ATTO DEL PROCEDIMENTO:** Decisione del Difensore civico.

**TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO:** 30 giorni dal ricevimento del ricorso da parte del Consiglio regionale del Lazio o dell'Ufficio del Difensore civico regionale.

**MODALITÀ DEL SERVIZIO:** Gratuito.

L'istituto dell'accesso civico, introdotto con il citato D. Lgs. 33/2013 limitatamente all'accesso civico semplice o generico e integrato dall'accesso civico generalizzato con il D. Lgs. 97/2016, presenta

molte analogie, ma anche alcune differenze, con l'istituto sopra descritto dell'accesso agli atti di cui all'art. 25 L. 241/1990.

Anche i possibili ricorsi al Difensore civico regionale in caso di illegittimo diniego o differimento presentano tali analogie e differenze.

Innanzitutto, la ratio della tutela del diritto di accesso agli atti sta nella necessità di consentire la conoscenza di documenti e dati ai titolari di diritti o di situazioni giuridiche attive che occorre esplicitare nella motivazione dell'istanza già in fase di stesura dell'istanza di accesso e riportare, sinteticamente, nell'eventuale ricorso al Difensore civico. Dalla motivazione deve evincersi l'interesse concreto ed attuale (qualificato) dell'istante all'accesso chiesto. Non basta una semplice curiosità per avere diritto di accesso ad un atto.

Viceversa, la ratio della tutela del diritto di accesso civico sta nella utilità per il bene pubblico che i cittadini richiedenti possano conoscere attraverso le previste forme di pubblicazione o possano ottenere accesso a documenti dati o anche informazioni in possesso delle Pubbliche Amministrazioni che non siano sottratte normativamente a detto accesso. In tal caso non occorre una motivazione dell'istanza di accesso o dell'eventuale successivo ricorso contro il diniego della Pubblica Amministrazione, ma può essere utile in sede di accesso o di ricorso esporre in forma sintetica l'interesse pubblico sottostante all'accesso: ovvero sia perché sia utile per la collettività la conoscenza del documento o dato o informazione da parte del singolo. Secondo la giurisprudenza invalsa in argomento, infatti, non basta vantare una mera curiosità o il limitarsi a qualificarsi come contribuente italiano per avere diritto all'accesso civico.

L'articolo 5 del d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016 non individua un termine massimo entro cui il richiedente, in caso di diniego all'accesso o di silenzio dell'Amministrazione, può presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ovvero ricorso al Difensore civico. Tuttavia, si deve evidenziare che la procedura amministrativa di ricorso in materia di accesso azionata dinanzi al Difensore civico, in alternativa a quella giurisdizionale, è assimilabile al ricorso gerarchico improprio ex d.P.R. 24 novembre 1971, n. 1199 "Semplificazione dei procedimenti in materia di ricorsi amministrativi" e ss.mm.ii. come specificato da giurisprudenza più che consolidata (cfr: Consiglio di Stato, Sez. VI, del 2003 n. 2938; TAR Lazio, Roma, Sez. I, 5 maggio 2008, n. 367; T.A.R. Abruzzo, L'Aquila, Sez. 1, 2 novembre 2009, n. 452; T.A.R. Lazio, Roma, Sez. I, 3 novembre 2009, n. 10747; Consiglio di Stato, Parere del 14 settembre 2016, n. 1920), il ricorso al Difensore civico deve essere trasmesso entro trenta giorni dalla data di notifica o conoscenza dell'atto di rifiuto, come dispone l'articolo 2 del citato d.P.R.

Inoltre, in ossequio alla consolidata interpretazione della disciplina sull'accesso documentale, plasticamente applicabile al nuovo istituto dell'accesso civico generalizzato, la tutela da parte dell'aspirante accedente nei confronti del silenzio rifiuto, del provvedimento espresso di diniego, totale o parziale e del provvedimento con cui si dispone il differimento, formati o resi dall'amministrazione su una istanza ostensiva, deve essere esercitata entro e non oltre il termine decadenziale di trenta giorni (ai sensi dell'art. 116, comma 1, c.p.a.), decorrente dallo spirare del termine procedimentale di trenta giorni (previsto dall'art. 25, quarto comma, l. 241/1990 per l'accesso documentale e, per l'accesso civico, dall'art. 5, comma 6, d.lgs. 33/2013), sicché la proposizione della domanda giudiziale oltre il termine decadenziale di impugnazione del diniego di accesso civico generalizzato, tenendo conto della impostazione interpretativa riferita all'accesso documentale, (cfr. Cons. Stato, Ad. pl., 18 aprile 2006 n. 6 e 20 aprile 2006 n. 7) perfettamente applicabile anche alla simmetrica disciplina processuale riferita dal legislatore all'accesso civico generalizzato nella comune applicazione dell'art. 116 del codice del processo amministrativo:

- 1) rende irricevibile il ricorso tardivamente proposto dinanzi al giudice amministrativo (ovvero nelle sedi giurisdizionali indicate nell'art. 5, commi 8 e 9, d.lgs. 33/2013;
- 2) rende inammissibile la (ri)proposizione di una domanda di accesso (civico generalizzato) dello stesso tenore di quella fatta oggetto del silenzio diniego, del provvedimento espresso di diniego parziale o totale ovvero del provvedimento di differimento non tempestivamente impugnati (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. VI, 29 aprile 2019, n. 2737).

La suddetta interpretazione è stata definitivamente chiarita dalla Circolare n. 1 del 2019 “Attuazione delle norme sull’accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)” a firma del Ministro per la Pubblica Amministrazione, che al punto 7 precisa che il procedimento di riesame dinanzi al Difensore civico deve essere attivato entro 30 giorni dalla decisione di rigetto, ovvero trascorsi 30 giorni a far data dalla formazione del silenzio inadempiuto dell’Amministrazione.

Anche per l’accesso civico e i ricorsi avverso diniego di tale accesso la giurisprudenza, in questo caso forte anche delle linee-guida dell’Autorità Nazionale Anti-Corruzione richiamate dal legislatore come fonte di direttive per le Pubbliche Amministrazioni, ha dichiarato paralizzanti per il buon andamento dell’amministrazione, e dunque lesive dell’art. 97 Cost. e da rigettare, le istanze e i ricorsi di carattere ‘massivo’, cioè che richiedano una tale mole di attività per gli uffici chiamati ad esaudire le istanze di accesso civico da intralciare severamente il normale disbrigo delle attività di istituto.

Risulta dunque utile al cittadino, ancor di più nel caso di accessi civici o di ricorsi avverso dinieghi di accessi civici, soppesare attentamente il carico di documenti o dati o informazioni che si chiedono alle Amministrazioni per non rischiare dinieghi per massività o per contrarietà al buon andamento degli uffici. Infatti, l’accesso civico non può essere trasformato in una causa di intralcio al buon funzionamento della P.A. e va usato secondo buona fede, sicché la valutazione del suo uso va svolta caso per caso e con prudente apprezzamento, al fine di garantire che non se ne faccia un uso malizioso e non si crei una sorta di effetto "boomerang" sulla P.A. destinataria (cfr. in tal Consiglio di Stato, Sez. VI, 13 agosto 2019, n.5702; Consiglio di Stato, Sez. IV, 13 gennaio 2025, n. 179).

Importante ricordare una differenza procedurale tra ricorso avverso diniego di accesso agli atti e ricorso avverso diniego di accesso civico. Nel primo caso il testo del ricorso al Difensore civico va previamente notificato al controinteressato che fosse eventualmente già documentalmente noto al momento della presentazione dell’istanza di accesso all’Amministrazione detentrici del documento o del dato (di regola trattasi di un privato) pena la sua inammissibilità (art. 12 D.P.R. 184/2006, commi 4 e 7); nel secondo caso il testo del ricorso per diniego di accesso civico va previamente o contestualmente notificato al controinteressato pubblico, ovvero alla Pubblica Amministrazione autrice del diniego di accesso civico, pena l’improcedibilità del ricorso al Difensore civico (art. 5 c.8 D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.).

L’articolo 5 comma 6 del d.lgs. 33 del 2013 così come modificato dal d.lgs. 97 del 2016 dispone tassativamente che: “Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell’istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati”, anche se negativo, pertanto, non è previsto per tale istituto il silenzio rigetto. Lo stesso comma 6 del citato articolo prevede che: “Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell’accesso devono essere motivati con riferimento ai casi e ai limiti stabiliti dall’articolo 5-bis del d.lgs 33/2013 e ss.mm.ii”.

Inoltre, il comma 9 sempre dell’articolo 5 prevede che nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, il controinteressato può presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ovvero qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali presentare ricorso al difensore civico.

Dopo un diniego del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) dell’Amministrazione competente non è possibile presentare al ricorso al Difensore civico. Infatti, la Delibera n. 1309 del 28 dicembre 2016 “Linee guida ANAC recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all’accesso civico di cui all’art. 5 co. 2 del d.lgs. 33/2013”, adottate ai sensi del comma 6 dell’articolo 5- bis (Esclusioni e limiti all’accesso civico) del d.lgs. n. 33 del 14/03/2013, così come modificato dal d.lgs. 97/2016, al punto 14 dell’allegato A “Guida operativa all’accesso generalizzato”, chiarisce che la presentazione dell’istanza di riesame al Difensore civico è alternativa a quella presentata al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

La decisione del Difensore civico è comunicata al ricorrente e all’amministrazione, quest’ultima ai sensi dell’articolo 5, comma 8, del d.lgs 33/2013 e ss.mm.ii può confermare entro trenta giorni il

diniego, nel caso in cui l'amministrazione non lo confermi il Difensore comunica alle parti il perfezionamento del diritto del richiedente di accedere alla documentazione.

Istanza di riesame (ricorso) contro un diniego espresso totale o parziale, mancata risposta o un differimento di un accesso agli atti ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 195/2005 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale".

INIZIATIVA: su istanza di parte.

MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA: Forma libera o moduli scaricabili dal link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA:

Copia istanza di accesso;

Provvedimento di diniego o differimento;

Copia del documento di riconoscimento dell'istante/ricorrente.

In caso di procura/delega/rappresentanza legale/tutela occorre copia del documento di riconoscimento dell'eventuale legale/procuratore/delegato/rappresentante legale/tutore giudiziale, oltre che del mandato/delega/procura/tutela giudiziale e, per il caso di società o associazioni, copia di documento che attesti l'avvenuto conferimento dei poteri rappresentativi.

Eventuale copia della ricevuta della raccomandata AR o della e-mail inviata per PEC che provi l'avvenuta di spedizione del ricorso ai controinteressati già noti al momento di presentazione dell'istanza di accesso e l'avvenuta ricezione di essa (art. 12 D.P.R. 184/2006).

ATTO DEL PROCEDIMENTO: Decisione del Difensore Civico.

TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO: 30 giorni.

MODALITÀ DEL SERVIZIO: Gratuito.

L'articolo 7 del decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 195 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale", inoltre, affida al Difensore civico una funzione di garanzia, affinché gli atti, ma anche le informazioni di carattere ambientale, siano sistematicamente e progressivamente messe a disposizione del pubblico e diffuse, anche attraverso i mezzi di telecomunicazione e gli strumenti informatici, in forme o formati facilmente consultabili, promuovendo a tale fine, in particolare, l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

L'articolo 3 comma 1 del d.lgs. 195/2005, secondo cui le autorità pubbliche sono tenute a rendere disponibili le informazioni relative all'ambiente a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dimostrare il proprio interesse sancisce un diritto di accesso in materia ambientale di particolare ampiezza e non comprimibile. È bene ricordare che la disposizione estende il contenuto delle notizie accessibili alle «informazioni ambientali», che implicano anche un'attività elaborativa da parte dell'Amministrazione, assicurando, così, al richiedente una tutela più ampia di quella garantita dall'art. 22 della legge n. 241 del 1990, oggettivamente circoscritta ai soli documenti amministrativi già formati e nella disponibilità dell'Amministrazione.

In caso di diniego la procedura da seguire, come specificato all'art. 7 della disposizione in parola, è quella stabilita all'articolo 25 comma 4 della legge 241 del 1990 precedentemente descritta, nel caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali.

Istanza di riesame (ricorso) contro un diniego espresso totale o parziale, diniego tacito o un differimento di un accesso agli atti del consigliere ai sensi dell'art. 43 del d.lgs. 267 del 2000 e ss.mm.ii.

INIZIATIVA: su istanza di parte.

MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA: Forma libera o moduli scaricabili dal link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

**DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA:**

Copia istanza di accesso;

Provvedimento di diniego o differimento;

Copia del documento di riconoscimento dell'istante/ricorrente.

In caso di procura/delega/rappresentanza legale/tutela occorre copia del documento di riconoscimento dell'eventuale legale/procuratore/delegato/rappresentante legale/tutore giudiziale, oltre che del mandato/delega/procura/tutela giudiziale e, per il caso di società o associazioni, copia di documento che attesti l'avvenuto conferimento dei poteri rappresentativi.

**ATTO DEL PROCEDIMENTO:** Decisione del Difensore Civico.

**TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO:** 30 giorni.

**MODALITÀ DEL SERVIZIO:** Gratuito.

Il d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" all'articolo 43 (Diritti dei consiglieri) comma 2 stabilisce che: "I consiglieri comunali e provinciali hanno diritto di ottenere dagli uffici, rispettivamente, del comune e della provincia, nonché dalle loro aziende ed enti dipendenti, tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento del proprio mandato. Essi sono tenuti al segreto nei casi specificamente determinati dalla legge".

Secondo un prevalente indirizzo giurisprudenziale i consiglieri comunali e provinciali hanno un diritto non comprimibile ad accedere a tutti gli atti utili all'espletamento delle loro funzioni, ciò al fine di permettere di valutare con piena cognizione la correttezza e l'efficacia dell'operato dell'Amministrazione.

Il diritto del Consigliere comunale e provinciale ad ottenere dall'ente tutte gli atti e le informazioni richieste non incontra neppure limitazione dalla loro eventuale natura riservata, in quanto il consigliere è vincolato al segreto d'ufficio, restando comunque ferma la necessità che i dati personali così acquisiti siano utilizzati effettivamente per le sole finalità realmente pertinenti al mandato.

Tuttavia, il diritto del consigliere comunale all'accesso agli atti dell'ente locale ex art. 43, c.2, d.lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii., secondo recente giurisprudenza, non è incondizionato" (Cfr. Cons. Stato, Sez. V, 11 marzo 2021, n.2089). Occorre, infatti, che tale prerogativa del consigliere sia esercitata senza pregiudizio di altri interessi riconosciuti dall'ordinamento meritevoli di tutela come il diritto alla tutela dei dati personali secondo la normativa soprarichiamata, mediante opportuno bilanciamento con questi ultimi. Conseguentemente, può essere consentito l'accesso alla documentazione richiesta, previa mascheratura (oscuramento) dei dati personali relativi ai soggetti ivi direttamente contemplati (Cfr. ex multis: Consiglio di Stato, Sez. V, 1 marzo 2023, n. 2189; Consiglio di Stato, Sez. V, 11 marzo 2021, n. 2028);

Giurisprudenza pressoché univoca ha stabilito che in caso di diniego espresso totale o parziale, diniego tacito o differimento il consigliere può presentare istanza di riesame al Difensore civico competente per ambito territoriale, secondo la disciplina dell'articolo 25 comma 4 della legge 241 del 1990 precedentemente illustrata.

Istanza di riesame (ricorso) contro un diniego espresso totale o parziale, diniego tacito o un differimento di un accesso alla documentazione sanitaria ex art. 4 della legge n. 24 del 2017 e ss.mm.ii.

**INIZIATIVA:** su istanza di parte.

**MODALITÀ PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA:** Forma libera o moduli scaricabili dal link:

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

**DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'ISTANZA:**

Copia istanza di accesso;

Provvedimento di diniego o differimento;

Copia del documento di riconoscimento dell'istante/ricorrente.

In caso di procura/delega/rappresentanza legale/tutela occorre copia del documento di riconoscimento dell'eventuale legale/procuratore/delegato/rappresentante legale/tutore giudiziale, oltre che del mandato/delega/procura/tutela giudiziale e, per il caso di società o associazioni, copia di documento che attesti l'avvenuto conferimento dei poteri rappresentativi.

**ATTO DEL PROCEDIMENTO:** Decisione del Difensore Civico.

**TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO:** 30 giorni.

**MODALITÀ DEL SERVIZIO:** Gratuito.

L'articolo 4 (Trasparenza dei dati) della legge n. 24 del 2017, dispone che le prestazioni sanitarie erogate dalle strutture pubbliche e private sono soggette all'obbligo di trasparenza, nel rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. La direzione sanitaria della struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi ex legge 7 agosto 1990, n. 241 e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico; eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

La documentazione sanitaria con i relativi esami diagnostici rientrano nell'amplessima nozione di "documento amministrativo" di cui alla lett. d) dell'art. 22, l. n. 241 del 1990, trattandosi di atti interni detenuti dalla struttura ospedaliera, in relazione all'attività di pubblico interesse dalla stessa svolta al fine di assicurare al cittadino una adeguata assistenza sanitaria e così il diritto primario e fondamentale alla salute (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. III, 9 settembre 2022. N. 7874).

Nel caso di decesso di un familiare presso una struttura ospedaliera, destinataria dell'istanza di accesso, il diritto a conoscere i documenti relativi al ricovero del familiare defunto non è disciplinato dalla normativa ereditaria, ma inerisce alla qualità di congiunto e spetta autonomamente a chiunque si trovi in tale relazione di parentela con la persona deceduta (Cfr. in tal senso T.A.R. Lazio, Roma, Sez. III, 30/1/2003 n. 535; T.A.R. Cagliari, sez. II, 27/01/2012, n. 67; Consiglio di Stato, Sez. III, 9 settembre 2022, n. 7874; Decisione della Commissione del 23 ottobre 2018). Tale posizione è confermata anche a livello normativo laddove l'art. 2 terdecies del d.lgs. 196/2003 (Codice della Privacy come modificato), inserito dall'articolo 2, comma 1, lettera f), del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, rubricato "Diritti riguardanti le persone decedute", prevede al primo comma che "I diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione" (Cfr. Decisione della Commissione per l'accesso adottata nella seduta del 23 ottobre 2018).

Anche per questa tipologia di accesso il cittadino in caso di diniego espresso totale o parziale, di diniego tacito o differimento può presentare istanza di riesame al Difensore civico competente per ambito territoriale, secondo le modalità indicate dall'articolo 25 comma 4 della legge 241 del 1990.

Come contattare il Difensore Civico della Regione Lazio

Per richiedere l'intervento del Difensore civico regionale è possibile presentare una richiesta scritta: per posta all'indirizzo: Regione Lazio – Ufficio del Difensore civico – via della Pisana 1301 - 00163 Roma.

via fax al n. 06.65932015.

via e-mail all'indirizzo: [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it) o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) [difensorecivico@cert.consreglazio.it](mailto:difensorecivico@cert.consreglazio.it)

consegnandola personalmente a mano presso l'Ufficio Postale del Consiglio regionale o previo appuntamento presso l'Ufficio del Difensore civico.

I funzionari ricevono i cittadini previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 ed il mercoledì dalle ore 14:30 alle ore 16:00.

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e del d.lgs. 196 del 2003 e ss.mm.ii., il Difensore civico garantisce, nei confronti dei terzi e delle pubbliche amministrazioni non coinvolte nella questione segnalata, la riservatezza dei dati personali comunicati.

Per avere ulteriori informazioni, si può telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 al numero 06-65932014, al numero verde 800866155 o consultare il sito web <https://difensorecivico.regione.lazio.it>

**IL DIFENSORE CIVICO È PRESENTE ANCHE SUI SOCIAL.**

**ANALISI DELL'ATTIVITÀ SVOLTA.**

#### **TELEFONATE RICEVIMENTI E MODALITÀ D'INVIO DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO**

Nel corso dell'anno 2024, i cittadini hanno richiesto l'intervento del Difensore Civico prevalentemente attraverso canali telematici. Come evidenziato nella Tabella 1, su un totale di 783 istanze, ben 771 (pari ad oltre il 98%) sono state inoltrate tramite PEC o e-mail, confermando la preferenza per strumenti digitali che garantiscono rapidità e tracciabilità nella comunicazione. Parallelamente, l'Ufficio del Difensore Civico ha registrato 407 accessi diretti, suddivisi tra contatti telefonici e ricevimenti personali, a testimonianza della necessità di un supporto diretto per alcune tipologie di richieste.

Questi dati evidenziano una tendenza consolidata verso la digitalizzazione delle istanze, pur mantenendo un ruolo significativo per il contatto diretto, utile nei casi che richiedono un'interazione più approfondita.

#### **CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE D'INTERVENTO E NUMERO DEI CASI**

L'analisi delle richieste d'intervento, riportata nella Tabella 2, evidenzia una prevalenza significativa delle segnalazioni relative al Servizio Sanitario Regionale. In particolare, su un totale di richieste ricevute, ben 135 riguardano problematiche sanitarie segnalate dai cittadini.

Un'ampia parte di queste segnalazioni fa riferimento a criticità nelle liste di prenotazione per esami e visite specialistiche, con particolare attenzione ai tempi di attesa prolungati e alle difficoltà di accesso alle prestazioni sanitarie. Molti cittadini hanno evidenziato disservizi legati al sistema RECUP Lazio, segnalando blocchi nelle prenotazioni o la mancanza di disponibilità per appuntamenti in tempi adeguati.

Questi dati confermano la centralità della sanità pubblica tra le preoccupazioni della cittadinanza e suggeriscono la necessità di un intervento per migliorare l'accessibilità e la tempestività delle prestazioni sanitarie.

#### **ENTI INTERESSATI DALLE RICHIESTE D'INTERVENTO**

L'analisi delle segnalazioni ricevute nel 2024 evidenzia come la maggior parte delle richieste d'intervento sia stata motivata dai ritardi nella definizione dei procedimenti amministrativi avviati dai cittadini presso gli Enti locali. In particolare, le problematiche hanno riguardato principalmente le Amministrazioni comunali, i loro organismi ed enti strumentali, nonché le società da esse controllate

Un numero significativo di istanze ha inoltre interessato le Aziende Sanitarie Locali (ASL) e gli Uffici regionali, confermando la rilevanza delle criticità nei servizi sanitari e amministrativi regionali.

L'analisi dei dati evidenzia che il 42,78% delle segnalazioni riguarda problematiche amministrative legate agli Enti locali, mentre il 15,58% si concentra su difficoltà riscontrate nel sistema sanitario pubblico, in particolare nelle ASL. Gli uffici regionali, le amministrazioni statali e gli enti previdenziali rappresentano complessivamente il 26,05% delle richieste d'intervento, mentre il restante 15,59% è suddiviso tra ospedali, ATER e altri enti pubblici.

Questi dati confermano come i cittadini si rivolgano prevalentemente al Difensore Civico per segnalare ritardi e inefficienze nei procedimenti amministrativi e nell'accesso ai servizi pubblici essenziali, in particolare quelli sanitari e locali.

#### CONFRONTO MENSILE TRA RICHIESTE D'INTERVENTO DEL 2023 E DEL 2024

L'analisi delle istanze pervenute nel 2024, confrontata con i dati del 2023, evidenzia un aumento complessivo del 14% nel numero di richieste di intervento al Difensore Civico.

Dal confronto delle percentuali mensili, si osserva una crescita del numero di segnalazioni in otto mesi (aprile, maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, novembre e dicembre), mentre si registra una diminuzione in quattro mesi (gennaio, febbraio, marzo e ottobre).

L'aumento più significativo si è verificato nei mesi di giugno (+55%) e settembre (+69%), segnalando un picco di richieste durante il periodo estivo e post-estivo. Al contrario, il calo maggiore è stato registrato in ottobre (-29%) e marzo (-27%).

Questi dati suggeriscono una tendenza crescente nella domanda di intervento del Difensore Civico, con un incremento costante nei mesi centrali e finali dell'anno. L'andamento potrebbe essere influenzato da fattori stagionali, amministrativi o da una maggiore consapevolezza dei cittadini sull'accessibilità dei servizi di tutela.

#### CONFRONTO RICHIESTE D'INTERVENTO LAVORATE CON ANNI PRECEDENTI

L'analisi dei dati contenuti nella Tabella 5 evidenzia un incremento del 9% nel numero di istanze lavorate nel 2024 rispetto all'anno precedente. Il totale delle richieste gestite nel 2024 è stato 875, rispetto alle 805 del 2023.

Osservando l'andamento storico dal 2014 al 2024, si nota una crescita complessiva significativa, sebbene con alcune fluttuazioni. Il picco negativo si è verificato nel 2020, con una riduzione del 24% rispetto al 2019, probabilmente a causa dell'impatto della pandemia COVID-19 sulle attività amministrative e sulla capacità dei cittadini di interfacciarsi con gli enti pubblici.

Successivamente, si è registrata una ripresa costante, con una crescita nel 2021 (+14%) e nel 2022 (+11%), seguita da un lieve calo nel 2023 (-2%), e dall'attuale incremento del 9% nel 2024.

Questi dati confermano la crescente centralità del Difensore Civico nel sistema di tutela dei cittadini, con un trend positivo nel lungo periodo, nonostante alcune oscillazioni annuali. L'aumento del 9% nel 2024 dimostra un maggiore ricorso da parte dei cittadini a questo strumento di garanzia, probabilmente favorito dalla digitalizzazione delle istanze e da una più ampia consapevolezza dell'importanza del servizio.

#### IL GOVERNO DEL TERRITORIO

Il settore del Governo del Territorio comprende tematiche fondamentali per la qualità della vita dei cittadini, tra cui edilizia residenziale pubblica, tutela dell'ambiente, urbanistica e viabilità.

Dall'analisi dei dati contenuti nella Tabella 6, emerge che la problematica più rilevante riguarda l'urbanistica, che rappresenta il 48,68% delle richieste di intervento. Un numero significativo di segnalazioni è legato ai ritardi nel rilascio delle concessioni in sanatoria, con particolare riferimento alle pratiche gestite da Roma Capitale, dove il problema appare ancora irrisolto.

La viabilità è il secondo ambito più segnalato, con il 30% delle richieste, molte delle quali riguardano il cattivo stato del manto stradale e la necessità di interventi urgenti di manutenzione.

Infine, un aspetto particolarmente critico riguarda l'edilizia residenziale pubblica, dove numerosi cittadini hanno evidenziato le carenze nella manutenzione degli immobili, segnalando situazioni di degrado e difficoltà nella gestione degli interventi di ripristino da parte degli enti competenti.

Sintesi delle principali criticità

Urbanistica (48,68%): ritardi nelle concessioni in sanatoria, in particolare da parte di Roma Capitale.

Viabilità (30%): degrado del manto stradale e necessità di interventi urgenti.

Edilizia residenziale pubblica: manutenzione insufficiente degli immobili segnalata più volte dai cittadini.

Questi dati confermano la necessità di una maggiore attenzione da parte delle amministrazioni pubbliche per garantire tempi certi nelle pratiche urbanistiche, migliorare la sicurezza stradale e assicurare adeguati interventi di manutenzione agli immobili destinati all'edilizia residenziale pubblica.

#### ESITO DELLE ISTANZE DI RIESAME PER MANCATO ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE, AI DATI O ALLE INFORMAZIONI

Per l'anno 2024 sono state emesse complessivamente dal Difensore civico 211 Decisioni, 76 di accoglimento, 32 di rigetto, 6 accoglimenti parziali, 35 sono state dichiarate irricevibili, 38 trasmesse per competenza alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio o al Difensore civico della Città metropolitana di Roma Capitale, 24 sono state ritirate.

#### MONITORAGGIO TEMPI PROCEDIMENTALI I° SEMESTRE 2024

Come evidenziato nella Tabella 8, nel primo semestre del 2024, i tempi medi di conclusione dei procedimenti gestiti dal Difensore Civico sono stati di 8 giorni, significativamente inferiori al limite di 30 giorni stabilito dalla normativa.

Questo dato dimostra l'efficacia e l'efficienza del servizio, con una tempistica di risposta ben al di sotto dei parametri normativi previsti. La rapidità nell'adozione delle decisioni da parte del Difensore Civico contribuisce a garantire un accesso celere alla giustizia per i cittadini, rispondendo tempestivamente alle richieste di intervento.

L'ottimizzazione dei tempi di gestione delle istanze non solo riflette l'efficienza dell'Ufficio, ma anche il suo impegno nel rispondere prontamente alle problematiche sollevate dai cittadini, migliorando così la fiducia nei confronti dell'istituzione.

N.B.: Nel corso del primo semestre 2024 quest'Ufficio ha ricevuto e trattato ulteriori n. 9 procedimenti conclusi attraverso la rinuncia da parte dell'istante.

#### MONITORAGGIO TEMPI PROCEDIMENTALI II° SEMESTRE 2024

Nel secondo semestre del 2024, i tempi medi di conclusione dei procedimenti gestiti dal Difensore Civico sono stati di 7 giorni, anche in questo caso significativamente inferiori al limite di 30 giorni stabilito dalla normativa.

Questo ulteriore dato conferma l'efficacia e l'efficienza del servizio, con una tempistica di risposta ben al di sotto dei parametri normativi previsti. La rapidità nell'adozione delle decisioni da parte del Difensore Civico contribuisce a garantire un accesso celere alla giustizia per i cittadini, rispondendo tempestivamente alle richieste di intervento.

L'ottimizzazione dei tempi di gestione delle istanze non solo riflette l'efficienza dell'Ufficio, ma anche il suo impegno nel rispondere prontamente alle problematiche sollevate dai cittadini, migliorando così la fiducia nei confronti dell'istituzione.

N.B.: Nel corso del secondo semestre 2024 quest'Ufficio ha ricevuto e trattato ulteriori n. 9 procedimenti conclusi attraverso la rinuncia da parte dell'istante.

#### NUMERO RICHIESTE D'INTERVENTO LAVORATE NEL 2024

La Tabella 10 riassume il numero di richieste d'intervento lavorate del 2024, distinguendo le istanze definite da quelle ancora non concluse, per necessità di integrazioni, o trasmissione ad altri uffici per acquisire pareri endoprocedimentali.

#### PUBBLICI SERVIZI E UTENZE

Dalla Tabella 11, emerge che una percentuale significativa di segnalazioni riguarda i pubblici servizi e le utenze, con un 29% delle richieste focalizzate sulla gestione dei rifiuti, principalmente quelli stradali. Questo dato evidenzia una persistente criticità nella gestione della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti urbani, con i cittadini che si trovano frequentemente a dover sollecitare l'intervento del Difensore Civico per risolvere problematiche legate al servizio.

Il settore dei trasporti rappresenta un altro ambito significativo, con il 22,5% delle segnalazioni. Le problematiche legate ai trasporti sembrano generare incertezze e disagi tra gli utenti, che spesso sono costretti a richiedere il supporto del Difensore Civico per tutelare i propri diritti, indicando una certa insufficienza o inadeguatezza del servizio offerto.

Anche il Servizio Idrico risulta essere una fonte di preoccupazione per i cittadini, con vari aspetti problematici che vengono generalmente risolti grazie al supporto del Garante del Servizio Idrico Integrato regionale. La costante attenzione a queste problematiche è cruciale per garantire che i servizi essenziali vengano forniti in modo efficiente e in linea con le aspettative degli utenti.

Questi dati riflettono la necessità di una maggiore attenzione e miglioramento nella gestione dei servizi pubblici, al fine di garantire la soddisfazione degli utenti e ridurre la necessità di interventi da parte del Difensore Civico.

## SERVIZIO SANITARIO

La Tabella 12 evidenzia nettamente aspetti di criticità che investono le A.S.L. con il 65,2% delle richieste d'intervento. Anche per i Presidi Ospedalieri e le Case di Cura sono state segnalate non poche difficoltà, infatti, le segnalazioni pervenute dai cittadini raggiungono il 25,2%.

## SUDDIVISIONE DELLE RICHIESTE PER PROVENIENZA GEOGRAFICA

La Tabella 13 fornisce una panoramica dettagliata della provenienza geografica delle richieste d'intervento pervenute al Difensore Civico nel 2024. Il dato più significativo è che i residenti della Capitale, Roma, rappresentano oltre il 52% delle istanze ricevute, una percentuale che, sebbene elevata, riflette la disparità demografica rispetto alle altre province del Lazio. La popolazione di Roma è infatti decisamente maggiore rispetto alle altre province, il che spiega la prevalenza di richieste provenienti dalla Capitale.

Un altro dato interessante è la percentuale di richieste provenienti da altre regioni, che ammontano al 11,2%. Questo dato evidenzia un crescente interesse e fiducia nel Difensore Civico regionale da parte di cittadini che risiedono al di fuori della regione Lazio, indicando una percezione del servizio che va oltre i confini locali.

Per quanto riguarda le province del Lazio, si registrano notevoli aumenti rispetto al 2023:

La provincia di Latina ha visto un incremento, passando dal 8% al 10% delle richieste,

La provincia di Frosinone, con l'8,9% di richieste, ha anch'essa mostrato una crescita rispetto al 7,7% dell'anno precedente.

Le province di Viterbo e Rieti registrano percentuali inferiori, rispettivamente 3,2% e 2,9%, ma comunque contribuiscono in modo significativo al totale delle richieste.

In sintesi, i cittadini di Roma continuano a rappresentare la maggior parte delle richieste, ma si evidenziano segnali di crescita nelle province del Lazio e una partecipazione crescente da altre regioni. La distribuzione geografica delle richieste dimostra una diversificazione e un aumento della fiducia nel ruolo del Difensore Civico, che sta diventando un punto di riferimento non solo per i residenti del Lazio, ma anche per cittadini provenienti da altre aree italiane.

Il crescente numero di richieste provenienti da diverse aree dimostra una maggiore diffusione e consapevolezza del servizio, consolidando il Difensore Civico regionale come un punto di riferimento non solo a livello locale ma anche nazionale.

## TRIBUTI E SANZIONI

La Tabella 14 è caratterizzata dalla prevalenza di richieste per contravvenzioni e cartelle esattoriali con una percentuale che arriva al 57,69 per cento. Importanti anche le segnalazioni che riguardano i tributi locali e regionali.

Gli ambiti di maggiore intervento della difesa civica

## DIRITTO DI ACCESSO

Il Difensore Civico della Regione Lazio nel corso dell'anno 2024 ha ricevuto complessivamente 211 istanze di riesame o ricorsi contro il diniego, espresso o tacito, o il differimento all'accesso agli atti, ai sensi del comma 4 dell'articolo 25 della legge 241/1990 e ss.mm.ii. Le istanze sono comprensive dei ricorsi, presentati ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 195/2005 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale", che rinvia sempre al comma 4 dell'articolo 25 della citata legge, e dei ricorsi presentati da consiglieri comunali e provinciali contro il diniego alla richiesta di accesso formulata dagli stessi ai sensi del comma 2 dell'art. 43 del d.lgs. 267 del 2000 e ss.mm.ii.

Presentiamo alcuni casi rilevanti.

#### Accesso alla documentazione della TARI

In data 28 dicembre 2023 un residente di un comune del viterbese, avendo ricevuto preavviso di fermo amministrativo per omesso versamento della TARI relativa all'anno 2010, pagava il dovuto con riserva di ripetizione e, in data 4 febbraio 2024, presentava all'Amministrazione comunale istanza di accesso agli atti del relativo procedimento, nello specifico, alla seguente documentazione:

il provvedimento amministrativo di calcolo e contestazione del tributo TARI relativo all'anno 2010, con indicazione del periodo di riferimento, nonché la prova dell'avvenuta notifica dello stesso: avviso di ricevimento sottoscritto, o avviso di deposito e cad;

copia dei successivi provvedimenti di notifica degli atti interruttivi del decorso del termine di prescrizione;

Copia dell'ingiunzione fiscale di cui sopra e prova dell'avvenuta notifica.

L'Amministrazione adita, il 26 febbraio dava comunicazione dell'impossibilità di risalire al fascicolo all'interessato, che procedeva ad inoltrare al Difensore civico l'istanza di riesame ex art. 25 c. 4, L. 241/1990 e ss.mm.ii, per il mancato accesso documentale relativo alla predetta istanza.

A seguito di istruttoria e verificata l'ammissibilità della richiesta, ritenendo il ricorrente titolare di un interesse qualificato all'accesso, ai sensi dell'art. 22, lett. b), L.241/1990 e ss.mm.ii, atteso che la documentazione oggetto della relativa istanza era al medesimo riferibile, il Difensore civico adottava una decisione di accoglimento della richiesta di riesame, invitando l'Amministrazione comunale a riesaminare l'istanza del ricorrente, sulla base delle considerazioni svolte.

Un caso di accesso agli atti con il coinvolgimento del controinteressato.

Ad aprile 2024 un cittadino chiedeva di accedere agli atti di un ente pubblico ma la richiesta gli veniva respinta perché non aveva comunicato, nell'istanza di accesso, il nominativo e l'indirizzo del controinteressato. Quindi, si rivolgeva al Difensore civico chiedendo il riesame del diniego.

Il Difensore civico accoglieva la richiesta evidenziando alla P.A. che l'esistenza di un controinteressato è valutata dall'amministrazione cui è richiesto l'accesso ai sensi dell'art. 3 d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 per cui: "Fermo quanto previsto dall'articolo 5, la pubblica amministrazione cui è indirizzata la richiesta di accesso, se individua soggetti controinteressati, di cui all'articolo 22, comma 1, lettera c), della legge, è tenuta a dare comunicazione agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione. La lettura della norma non può che lasciare spazio ad altro significato che non sia "quello fatto palese dal significato proprio delle parole secondo la connessione di esse" (art. 12 delle Preleggi al codice civile), secondo il noto brocardo latino "In claris non fit interpretatio" ed è indubbio che nella suddetta disposizione non compaia alcun riferimento al richiedente l'accesso, né tanto meno l'obbligo o l'indicazione per lo stesso di fornire alla P.A. il nominativo e l'indirizzo di un eventuale controinteressato. La Pubblica amministrazione dopo la precisazione del Difensore civico acconsentiva all'accesso.

#### Accesso a documentazione sanitaria.

Nel luglio 2024 un avvocato presentava, per conto della sua assistita, l'istanza di riesame posta ai sensi dell'art. 25, comma 4, l. 241/1990, avverso un accesso parziale dato da un'azienda ospedaliera della Capitale, in riscontro all'istanza volta ad ottenere l'accesso di tutta la documentazione medico

sanitaria riguardante la figlia della ricorrente, paziente in cura presso la predetta Struttura ospedaliera, deceduta nel 2020. L'istante poneva, a sostegno della richiesta, l'interesse giuridicamente rilevante dato dal rapporto familiare. L'Amministrazione adita, dopo un primo differimento di venti giorni, aveva comunicato nel mese di giugno, l'accesso alla documentazione relativa ai trattamenti della paziente presso il reparto di radioterapia mentre non era stata acquisita la documentazione inerente ai trattamenti ed alle visite effettuate presso il reparto di oncologia.

In data 24 luglio 2024 il Difensore civico si pronunciava sul gravame proposto, accogliendo il ricorso sulla base delle seguenti considerazioni:

il caso in esame si inquadra nell'art. 25, c. 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., in combinato disposto con il D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 concernente: "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi";

fa riferimento altresì alla legge 8 marzo 2017, n. 24 concernente: "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" e ss.mm.ii.;

la ricorrente, madre della de cuius, possiede l'interesse diretto, concreto ed attuale ex art. 22 della legge n. 241/90 e ss.mm.ii., in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione sanitaria richiesta (cfr. Consiglio di Stato A.P., 18 marzo 2021, n. 4);

pur non potendosi, per evidenti motivi di ragionevolezza imporre l'ostensione di atti di cui l'amministrazione dimostri (sulla base di circostanze oggettive e circostanziate) di non essere più in possesso (alla luce del principio ad impossibilia nemo tenetur), nondimeno non può essere sufficiente, al fine di dimostrare l'oggettiva impossibilità di consentire il diritto di accesso e quindi di sottrarsi agli obblighi tipicamente incombenti sull'amministrazione in base alla normativa primaria in tema di accesso, la mera e indimostrata affermazione in ordine all'indisponibilità degli atti.

In data 1 agosto 2024 l'Azienda ospedaliera riscontrava alla predetta decisione comunicando al legale della ricorrente ed al Difensore civico di aver acquisito la documentazione ambulatoriale relativa alle prestazioni effettuate dalla paziente presso la UOC di oncologia dell'Azienda e conseguentemente di consentirne l'accesso.

Accesso agli atti inviati alla Procura della Repubblica.

Nel mese di novembre un cittadino inoltrava al Difensore civico un'istanza di riesame posta ai sensi dell'art.25, c. 4 della L. 241/1990 e ss.mm.ii., avverso il diniego espresso da un comune laziale alla sua richiesta di accesso documentale, volta ad ottenere visione e copia degli atti tecnico-amministrativi che avevano determinato la statuizione di cui all'ordinanza di rimozione/demolizione di un edificio di sua proprietà. Il ricorrente, destinatario della suddetta ordinanza, adduceva, a sostegno dell'istanza, la difesa a tutela dei propri interessi giuridici.

Il responsabile del settore urbanistica, dell'amministrazione adita, comunicando che gli atti richiesti erano stati inviati alla Procura della Repubblica, negava l'accesso documentale "in quanto trattasi di atti coperti dal segreto istruttorio (art. 329 c.p.p.)", non specificando se fossero stati oggetto di sequestro da parte dell'Autorità Giudiziaria. Dall'istruttoria del ricorso emergeva da parte del ricorrente, l'interesse giuridicamente rilevante all'ostensione dei documenti chiesti, ai sensi dell'art. 22, L. 241/1990 e ss.mm.ii., venendo peraltro in rilievo, nel caso di specie, il cosiddetto accesso difensivo, vale a dire l'accesso preordinato all'acquisizione di documenti la cui conoscenza è necessaria ai fini della cura e della difesa degli interessi giuridici dell'accedente, garantito dal comma 7 dell'art. 24 della L. 241/1990. Secondo giurisprudenza ormai consolidata, per la quale si richiama tra tutte la sentenza TAR Pescara 2022/353, l'esistenza di un'indagine penale non implica di per sé il segreto istruttorio penale ex art. 329 c.p.p. Peraltro l'istanza era volta ad accedere agli atti amministrativi relativi all'ordinanza di demolizione e non già agli atti di indagine della Polizia giudiziaria. Il giudice amministrativo, con la predetta sentenza, ha inoltre ribadito che "la sottrazione al diritto di accesso, una volta accertata la finalità di carattere difensivo, è relativa agli atti per i quali è stato disposto il sequestro e quelli coperti da segreto istruttorio, con la conseguenza che gli atti posti in essere da una pubblica amministrazione nell'ambito della sua attività istituzionale sono atti

amministrativi, anche se riguardanti lo svolgimento di attività di vigilanza, controllo e di accertamento di illeciti e rimangono tali pur dopo l'inoltro di una denuncia all'autorità giudiziaria; tali atti, dunque, restano nella disponibilità dell'amministrazione fintanto che non intervenga uno specifico provvedimento di sequestro da parte dell'A.G., cosicché non può legittimamente impedirsi, nei loro confronti, l'accesso garantito all'interessato dall'art. 22, L. 7 agosto 1990, n. 241”.

In conclusione, la trasmissione degli atti oggetto della domanda di accesso alla Procura della Repubblica non costituisce di per sé circostanza idonea ad ingenerare in capo alla pubblica amministrazione un obbligo di segretezza e, in conseguenza, ad escludere o limitare il diritto di accesso dell'interessato, salvo che l'Autorità giudiziaria non abbia disposto diversamente (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. V, 18 marzo 2004, n. 1417; TAR Puglia Bari, Sez. I, 18 febbraio 2011, n. 287; TAR Puglia Lecce, Sez. II, 11 settembre 2014, n. 2331, TAR Napoli n. 694/2024).

Per le predette considerazioni, il Difensore Civico accoglieva il ricorso ed invitava l'Amministrazione adita al riesame dell'istanza di accesso.

Accesso alla documentazione relativa al fermo amministrativo della propria autovettura.

Un cittadino presentava al Comando di Polizia Locale di un Comune della provincia di Latina, una richiesta di accesso per acquisire la documentazione relativa all'atto di iscrizione di fermo amministrativo della propria autovettura. Non avendo avuto risposta nei termini di legge (30 giorni) inoltrava istanza di riesame ex art. 25 comma 4 della legge 241/1990 e ss.mm.ii.

Esaminato il ricorso, il difensore civico constatava l'interesse diretto, concreto ed attuale del ricorrente, ai sensi dell'art. 22 comma 1 lettera b) della legge n. 241/90 e ss.mm.im., nonché in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione richiesta (cfr. Consiglio di Stato A.P., 18 marzo 2021, n. 4; Cons. Stato, Sez. III, 11 gennaio 2019, n. 249; Cons. Stato Sez. V, 14 settembre 2017, n. 4346). Peraltro, l'art. 22, comma 2, della legge n. 241/1990 prevede che l'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza e attiene ai livelli essenziali delle prestazioni relative ai diritti civili e sociali di cui all'art. 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione (art. 29, comma 2-bis, l. 241/90). In sostanza, l'accesso è espressione primaria del principio di trasparenza dell'attività della P.A. e della regola generale di correttezza nell'esercizio del potere amministrativo ex art. 97 della Costituzione, in virtù dei quali la funzione pubblica deve risultare pienamente conoscibile all'esterno, in modo che sia possibile verificare la compiuta legittimità del suo esercizio nella massima estensione possibile. In definitiva, quindi, l'accessibilità di atti e documenti è la regola generale, potendo essere esclusa o limitata solo nei casi espressamente previsti dalla legge (Cfr. TAR Puglia, Bari, Sez. I, 15 settembre 2023, n. 1134; Consiglio di Stato, Sez. IV, 19 ottobre 2017, n. 4838), pertanto, il Difensore civico accoglieva il ricorso e, per l'effetto, invita il Comando della Polizia Locale a riesaminare l'istanza del ricorrente e consentire l'accesso alla documentazione richiesta.

Accesso alla documentazione relativa a esami diagnostici.

Perveniva alla scrivente ufficio un ricorso ex legge 241/1990 e ss.mm.ii. avverso il silenzio diniego per un accesso alla documentazione relativa a esami diagnostici.

Il difensore civico qualificava l'istanza secondo quanto disciplinato dalla legge 8 marzo 2017, n. 24 concernente: “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”. Infatti, tale disposizione al comma 2 dell'articolo 4 (Trasparenza dei dati) dispone che: “La direzione sanitaria della struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico.”

Quindi verificato che il ricorrente possedeva l'interesse diretto, concreto ed attuale ex art. 22 della legge n. 241/90 e ss.mm.ii. in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione sanitaria del proprio figlio richiesta il 28 agosto 2024 (cfr. Consiglio Stato, Sez. VI, 21 settembre 2006 n. 5569; Consiglio di Stato, Sez. V, 23 febbraio 2010, n. 1067), e che la documentazione sanitaria con i relativi esami diagnostici rientrano nell'amplessissima nozione di "documento amministrativo" di cui alla lett. d) dell'art. 22, l. n. 241 del 1990, trattandosi di atti interni detenuti dalla struttura sanitaria/ospedaliera, in relazione all'attività di pubblico interesse dalla stessa svolta al fine di assicurare al cittadino una adeguata assistenza sanitaria e così il diritto primario e fondamentale alla salute (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. III, 9 settembre 2022. N. 7874), il Difensore civico accoglieva il ricorso ed invitava il competente Ufficio della ASL a riesaminare l'istanza del ricorrente e consentire l'accesso alla documentazione sanitaria richiesta.

Accesso del Consigliere comunale agli elenchi dei soggetti passivi ai fini IMU e TARI previa mascheratura (oscuramento) dei dati personali.

Un consigliere comunale di un comune del viterbese presentava ai sensi del comma 2 dell'art. 43 (Diritti dei Consiglieri) del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.ii., istanza per prendere visione e copia dell'Elenco soggetti passivi ai fini IMU e TARI. A seguito del diniego formulato dal competente ufficio comunale inoltrava istanza di riesame allo scrivente ufficio.

Preliminarmente, il difensore civico precisava che la particolare disposizione di cui all'art. 43 del Testo Unico degli Enti Locali d.lgs. 267/2000 e ss.mm.ii. va coordinata con le disposizioni della legge n. 241 del 1990, così come modificata dalla l. n. 15 del 2005 (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. IV, 12/02/2013, n. 846; Consiglio di Stato, Sez. V, 11/02/2014, n. 648; TAR Lazio, 31/10/2013, n. 815). Ciò posto, per giurisprudenza costante i consiglieri comunali hanno diritto di accesso a tutti gli atti che possano essere d'utilità all'espletamento delle loro funzioni. Tuttavia, il diritto del consigliere comunale all'accesso agli atti dell'ente locale ex art. 43, c.2, d.lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii. non è incondizionato" (Cfr. Cons. Stato, Sez. V, 11 marzo 2021, n.2089). Occorre, infatti, che tale prerogativa del consigliere sia esercitata senza pregiudizio di altri interessi riconosciuti dall'ordinamento meritevoli di tutela come il diritto alla tutela dei dati personali secondo il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, ed il d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018 n. 101 relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali, mediante opportuno bilanciamento con questi ultimi.

Conseguentemente, il Difensore civico accoglieva il ricorso invitando il competente ufficio a consentire l'accesso alla documentazione richiesta dal Consigliere, previa mascheratura (oscuramento) dei dati personali relativi ai soggetti ivi direttamente contemplati (In tal senso: Consiglio di Stato, Sez. V, 1 marzo 2023, n. 2189; Consiglio di Stato, Sez. V, 11 marzo 2021, n. 2028).

Accesso civico generalizzato dati documenti e informazioni relativi allo svolgimento dell'attività di assistenza sanitaria.

Un cittadino presentava ad una Casa di Cura accreditata con il SSR della Regione Lazio istanza di accesso ex d.lgs. 33/2013 e ss.mm per ottenere l'accesso a dati documenti e informazioni relativi allo svolgimento dell'attività di assistenza sanitaria detenuti dalla struttura sanitaria, specificando che i dati qualora fossero consegnati dovessero comunque essere completamente anonimizzati in modo da non ledere diritto alla riservatezza degli utenti.

Non avendo ricevuto alcuna risposta nei termini di legge, inoltrava istanza di riesame allo scrivente ufficio, notificandola alla suddetta struttura sanitaria.

Il Difensore civico esaminata la documentazione chiariva preliminarmente che la natura fondamentale del diritto di accesso civico generalizzato, oltre che essere evincibile dagli artt. 1, 2, 97 e 117 della Costituzione e riconosciuta dall'art. 42 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea per gli atti delle istituzioni europee, deve collocarsi anche in una prospettiva convenzionale

europea, laddove essa rinviene un sicuro fondamento nell'art. 10 CEDU, come evidenziato con le Linee guida dell'ANAC, nel par. 2.1, e le Circolari FOIA n. 2/2017 e n. 1/2019 (Cfr. Consiglio di Stato A. P. del 2 aprile 2020, n. 10). Inoltre, evidenziava che il novellato articolo 5 del d.lgs. 33 del 2013 al comma 6 dispone tassativamente che: "Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati", anche se negativo, ed il comma 6 dell'articolo 5 del d.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. prevede che: "Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso devono essere motivati con riferimento ai casi e ai limiti stabiliti dall'articolo 5-bis del d.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii" (Cfr. ex plurimis Cons. Stato, Sez. V, 9 ottobre 2020, n. 6009; Cons. Stato, Sez. V, 19 aprile 2021, n. 3162).

Pertanto, visto il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali, nonché il d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018 n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali, il Difensore civico accoglieva il ricorso, e invitava la Casa di Cura a riesaminare l'istanza del ricorrente, fatti salvi i limiti di legge inerenti al trattamento dei dati ai sensi del d.lgs. 196/03 e ss.mm.ii., e del Regolamento UE 679/2016 del 27/04/16, ovvero, previo totale oscuramento dei dati personali degli utenti.

## PENSIONI E PREVIDENZA

Nel corso dell'anno 2024 le istanze riguardanti questioni pensionistiche o di previdenza sociale sono state 87, la maggior parte hanno interessato l'erogazione degli assegni, il ricalcolo della pensione e il pagamento del TFS.

Di seguito un caso prontamente concluso-

### Pagamento del TFS

Un cittadino della capitale di anni 68 si è rivolto al Difensore civico regionale in quanto l'ente previdenziale di riferimento, a tre anni dal pensionamento avvenuto nel 2020 con la cosiddetta quota 100 non aveva ancora accesso al TFS, nonostante incontri, colloqui e solleciti. All'inizio di dicembre del 2023 l'ente previdenziale indicava la data prevista per la corresponsione. La scadenza annunciata non veniva però rispettata. A fine dicembre il cittadino chiedeva l'intervento del Difensore che prontamente si attivava. Nei primi giorni dell'anno l'interessato trovava soddisfazione vedendosi pagato finalmente quanto dovuto.

## IMMIGRAZIONE E CITTADINANZA

Nel corso del 2024 sono state presentate allo scrivente Ufficio 24 istanze inerenti all'immigrazione e alla cittadinanza. Si riporta un caso andato a buon fine in tempi brevissimi.

LA Questura di Roma porta a compimento una pratica per un cittadino tunisino.

Alla fine di luglio 2024 si è rivolto al Difensore civico un cittadino tunisino che dichiara di aver ricevuto una proposta di lavoro a Roma, risiede nel territorio provinciale di essa, ma non ha potuto ancora accettare la proposta non avendo ottenuto il permesso di soggiorno, con la pratica giacente presso il Commissariato locale, dopo 15 mesi dalla presentazione della domanda. In seguito alla segnalazione da parte del Difensore, la Questura di Roma ha informato che la pratica è in via di definizione entro 40 giorni presso il predetto Commissariato locale.

Il caso dimostra che, pure nei casi in cui la potestà del difensore civico di intervenire nei confronti delle autorità locali, anche statali come i commissariati di polizia, è limitata dall'art. 16 della legge 127 del 1997 (come il caso del citato cittadino tunisino) – il quale chiarisce che il Difensore non può intervenire per procedimenti che attengono alla pubblica sicurezza – è tuttavia possibile svolgere un ruolo positivo di cooperazione istituzionale che porta spesso buoni frutti.

## SERVIZIO IDRICO

Nel corso del 2024 sono pervenute all'ufficio 6 richieste d'intervento concernenti disservizi del servizio idrico, gestite in proficua collaborazione con il Garante del Servizio idrico Integrato regionale.

Il Difensore Civico promuove l'efficienza del sistema idrico con l'aiuto della Garante regionale.

A seguito dell'intervento del difensore civico, contattato da una cittadina di una frazione del reatino che lamentava gravi disservizi idrici penalizzanti per la comunità locale, si è attivata la Garante regionale del servizio idrico integrato, che ha invitato il gestore del servizio a dar conto dell'attività compiuta a seguito delle numerose doglianze rivoltegli.

Anche in un campo altamente specializzato come quello dei servizi idrici il Difensore civico, che pure suole non entrare nel merito tecnico di tali questioni fungendo da 'arbitro' di una corretta e proficua dialettica tra le parti, può dare un valido apporto, se non altro come 'canale di collegamento istituzionale' tra cittadini, autorità specializzate di garanzia e gestori di servizi.

## GOVERNO DEL TERRITORIO

### URBANISTICA-LAVORI PUBBLICI-EDILIZIA

Nel corso del 2024 l'ufficio ha ricevuto 37 richieste d'intervento per problematiche riguardanti l'urbanistica, i lavori pubblici e l'edilizia.

Di seguito tre casi studio risolti in brevissimo tempo.

Agevolare l'esercizio degli speciali diritti alla conoscenza...

In un Comune del frusinate un cittadino residente si era rivolto al Difensore civico per la mancata risposta comunale ad una sua richiesta rivolta all'amministrazione di cui aveva fatto parte nella precedente consigliatura con una investitura politica elettiva.

L'istanza era volta a conoscere i tempi e i modi di riqualificazione di una piazza in cui erano cominciati i lavori, temporaneamente sospesi.

Rispondendo al Difensore civico, e contemporaneamente al cittadino che si era rivolto al Difensore, il Comune ha spiegato nel dettaglio la situazione e in particolare che la sospensione dei lavori si era resa opportuna per una variante che ha previsto la sostituzione del materiale utilizzato per la ripavimentazione e per l'eliminazione delle barriere architettoniche, comunicando l'imminente avvio di assemblee pubbliche per discutere del miglior completamento dell'opera.

Il caso dimostra che l'intervento del Difensore civico è in grado di agevolare l'esercizio degli speciali diritti alla conoscenza che la legge riconosce ai residenti, ma anche di sciogliere dinamiche di rigida contrapposizione politica in nome di un fecondo dialogo istituzionale tra p.a. e cittadinanza.

Procedura semplificata per la domanda di concessione in sanatoria.

Una cittadina richiedeva all'ufficio condono edilizio di un Comune della provincia viterbese l'applicazione della procedura semplificata prevista dalla legge per la propria domanda di concessione in sanatoria. Nonostante i solleciti inviati e i molti mesi trascorsi l'amministrazione non forniva alcun riscontro. Quindi, l'istante si rivolgeva al difensore civico per ottenere quanto richiesto. Prontamente l'ufficio del Garante inoltrava una nota al Comune sollecitandolo la definizione del procedimento di condono. Dopo alcuni giorni, la signora comunicava che il comune aveva finalmente rilasciato la concessione in sanatoria, e ci ringraziava del nostro intervento che a dire dell'istante si era rivelato decisivo per l'esito della pratica.

Parcheggio pubblico in stato di completo abbandono.

In un comune del frusinate un cittadino trasmetteva diverse mail al sindaco e all'assessore ai lavori pubblici per sollecitare la pulizia del parcheggio in stato di completo abbandono, tanto da divenire impraticabile a causa dell'accumulo di foglie, bottiglie, immondizie ed erbacce che crescono incontrollate determinando il degrado dell'area. Mancando utili risposte dagli uffici comunali, si rivolgeva al Difensore civico, che immediatamente inoltrava una nota alla competente struttura comunale per risolvere l'annosa questione del decoro del parcheggio pubblico. Il cittadino, dopo poco

giorni, ci scriveva ringraziando sinceramente il difensore civico per l'intervento e la disponibilità, sottolineando che grazie al prezioso supporto il comune è intervenuto per pulire il parcheggio, risolvendo un problema che si protraeva da tempo.

Inoltre, l'istante ci comunicava di avere molto apprezzato l'impegno e l'attenzione riservata alla segnalazione, e che si sentiva confortata dal sapere dell'esistenza di un'istituzione così attenta ai bisogni dei cittadini.

## SERVIZIO SANITARIO

### Aziende Sanitarie Locali

Sono state trattate dal Difensore Civico 87 richieste d'intervento per questioni sorte con le Aziende Sanitarie Locali. Principalmente i cittadini hanno segnalato tempi lunghi di attesa, oppure il blocco delle prenotazioni e delle visite specialistiche.

Alcuni esempi significativi.

#### Tempi lunghi di attesa per esami medici specialistici

Per prenotare la prestazione medico specialistica prescritta dal medico curante con classe di priorità B (entro dieci giorni) un cittadino si rivolgeva al RECUP regionale, ma l'operatore annunciava tempi molto lunghi di attesa. Quindi, l'istante inoltrava alla propria ASL una richiesta per anticipare i tempi, sottolineando l'urgenza della prestazione. Non avendo ricevuto risposta chiedeva l'intervento del Difensore civico che sollecitava la ASL, facendo presente che il comma 12 dell'art. 3 lettera a) del d.lgs. 124/1998 prevede la possibilità del ricorso all'attività libero professionale intramuraria, e che il diritto alle cure appartiene al novero dei diritti inviolabili dell'uomo riconosciuti ex art. 2 Cost. da cui discende l'obbligo positivo di assicurare i trattamenti sanitari indispensabili per la tutela della salute della persona.

La ASL in tempi brevissimi contattava il cittadino fissando un appuntamento secondo quanto prescritto dal medico. Molto soddisfatto il cittadino ci comunicava la risoluzione della questione e ringraziava l'ufficio per il prezioso intervento.

Un altro caso riguarda un cittadino del frusinate che si rivolgeva al RECUP per prenotare una visita strumentale, così come prescritto dal medico curante. Successivamente la ASL di competenza comunicava telefonicamente al richiedente che non c'era nessuna disponibilità per effettuare la prestazione richiesta, quindi, in pari data, l'istante inoltrava alla stessa Azienda e al Difensore civico un reclamo per evidenziare il blocco della lista per quella tipologia d'esame specialistico.

Il Difensore civico immediatamente segnalava alla Direzione sanitaria della ASL che la sospensione delle prenotazioni delle prestazioni è vietata dall'articolo 1, comma 283, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, e che il comma 10 dell'art. 3 del d.l. 73/2024 così come modif. dalla l. 107/2024 prevede la possibilità del ricorso all'attività libero professionale intramuraria. Quindi, sollecitava la Direzione della ASL ad attivarsi presso il competente Ufficio per contattare l'istante e fissare data e luogo di svolgimento della visita prescritta, secondo quanto previsto dalla classe di priorità indicata nella ricetta medica. Dopo pochi giorni, il cittadino ci ringraziava per avere ricevuto l'appuntamento per la visita specialistica, secondo la tempistica fissata dal medico curante.

## TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Sono pervenute al difensore civico 8 richieste d'intervento per migliorare il trasporto pubblico locale, in particolare sono emerse difficoltà per trasporto scolastico.

Di seguito un caso particolare e felicemente risolto.

Fruibilità del servizio di trasporto pubblico locale scolastico per il proprio figlio.

Un cittadino di un Comune della Città metropolitana di Roma capitale chiedeva al Sindaco ed al Segretario comunale per vedersi garantita la fruibilità del servizio di trasporto pubblico locale scolastico per il proprio figlio, peraltro, prevista anche dallo Statuto del Comune. Nonostante l'istante avesse spedito vari solleciti, la situazione rimaneva senza soluzione, pertanto chiedeva l'intervento del Difensore civico. Senza indugio, il Garante sollecitava gli uffici comunali evidenziando l'urgenza

del problema anche per l'imminente inizio dell'anno scolastico. Il Comune in pochi giorni risolveva il problema garantendo anche al figlio dell'istante il servizio di trasporto pubblico all'avvio del nuovo anno scolastico. Il cittadino soddisfatto per la risoluzione del problema, ci comunicava che desiderava esprimere il suo più sincero ringraziamento per il rapido ed efficace riscontro ottenuto dal comune grazie al nostro intervento, e che la nostra assistenza oltre ad essere stata fondamentale per il buon esito della richiesta, rafforzava la fiducia nelle istituzioni pubbliche.

#### TRIBUTI E SANZIONI AMMINISTRATIVE

Sono pervenute al difensore civico 30 richieste d'intervento per contravvenzioni e cartelle esattoriali. Di seguito un caso peculiare risolto.

Si rivolgeva al Difensore un cittadino iscritto al registro INAD che lamentava il mancato rimborso delle spese di notifica di un verbale di Polizia locale.

In particolare, si chiedeva al Difensore di intervenire per la mancata risposta all'istanza di rimborso. Pur vendo dovuto dichiarare irricevibile l'istanza per alcune irregolarità formali, e chiarendo che un'attività di consulenza legale esula dalle sue funzioni, il Difensore riceveva ugualmente il ringraziamento del cittadino avendogli fornito indicazione, ritenuta utile, circa la vigenza dell'art. 6 c.1 quater del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) proprio in tema di notifica dei verbali direttamente presso i domicili digitali dei cittadini.

Nel caso in questione il Difensore, pur chiarendo i limiti della propria funzione, e senza incentivare richieste di atti su cui non ha competenza, ha comunque potuto incidentalmente contribuire al dialogo tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni.

#### Appendice

Elenco dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome Italiane\*

ABRUZZO: Umberto Di Primio

BASILICATA: in attesa di nomina/elezione

CALABRIA: Ubaldo Comite

CAMPANIA: Bruno De Maria

EMILIA ROMAGNA: Guido Giusti

FRIULI VENEZIA GIULIA: Arrigo De Pauli

LAZIO: Marino Fardelli

LIGURIA: Francesco Cozzi

LOMBARDIA: Gianalberigo De Vecchi

MARCHE: Giancarlo Giulianelli

MOLISE: in attesa di nomina/elezione

PIEMONTE: Paola Baldovino

PUGLIA: previsto nello statuto ma manca la legge attuativa

SARDEGNA: Marco Enrico

SICILIA: l'ordinamento regionale siciliano non prevede l'istituzione del difensore civico

TOSCANA: Lucia Annibali

TRENTINO ALTO ADIGE: l'ordinamento regionale prevede l'istituzione del difensore civico a livello di provincia autonoma

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO: Veronika Mayer

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO: Giacomo Bernardi

UMBRIA: Marcello Pecorari

VALLE D'AOSTA: Adele Squillaci

VENETO: Mario Caramel

\*Alla data di pubblicazione della presente relazione.

Norme nazionali, regolamenti, circolari e linee guida

Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi". (G.U. n.192 del 18 agosto 1990), e successive modifiche.

Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184 “Regolamento sull'accesso ai documenti amministrativi”, (G.U. n. 114 del 18 maggio 2006), e successive modifiche.

Legge 5 febbraio 1992, n. 104, “Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”, art. 36. (G.U. 17 febbraio 1992, n. 39, S.O.), e successive modifiche.

Legge 15 maggio 1997 n. 127, “Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo”, art. 16. (S.O. alla Gazz. Uff., 17 maggio, n. 113), e successive modifiche.

Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”, articoli: 10, 43, e 136. (G.U. n. 227 del 28 settembre 2000, Supplemento Ordinario n. 162), e successive modifiche.

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali”. (GU n.174 del 29-7-2003 - Suppl. Ordinario n. 123), e successive modifiche.

Decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 195 “Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale”, art. 7. (G.U. n. 222, del 23 settembre 2005), e ss.mm.ii.

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione d'informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”. (G.U. n.80 del 5 aprile 2013) e e successive modifiche.

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali, (Gazzetta Ufficiale Europea del 4 maggio 2016) e successive modifiche.

Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” (G.U. 8 giugno 2016, n. 132), e successive modifiche.

Legge 8 marzo 2017, n. 24 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”, articoli 1, 2, 3 e 4 (G. U. n. 64 del 17 marzo 2017), e successive modifiche.

Delibera n. 1309 del 28 dicembre 2016 ANAC - Autorità Anticorruzione Nazionale, “Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art. 5 co. 2 del d.lgs. 33/2013”;

Circolare n. 2 del 2017 del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione “Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)”;

Circolare n. 1 del 2019 del Ministro per la pubblica amministrazione “Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA);

Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101 recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali”, (G.U. n. 205 del 4 settembre 2018) e successive modifiche.

#### Norme regionali

Articolo 69 della legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 “Nuovo Statuto della regione Lazio”, (Bollettino Ufficiale della Regione Lazio del 11 novembre 2004, S.O. n. 1 al BURL 10 novembre 2004, n. 31) e successive modifiche.

Legge regionale 28 febbraio 1980, n. 17, “Istituzione del difensore civico”. (Bollettino Ufficiale della Regione Lazio del 29 marzo 1980, n. 9), e successive modifiche.