

Difensore civico del Friuli Venezia Giulia

RELAZIONE ATTIVITÀ 2021

Nell'anno 2021 l'attività del Difensore Civico è proseguita nella sua auspicata espansione, essendo le pratiche passate dalle **181 dell'anno 2020 alle 257 dell'anno 2021, con un incremento pertanto nell'ordine del 42%.**

La percentuale deve considerarsi senz'altro rilevante, ma va opportunamente ridimensionata, avuto riguardo alla relativa modestia del valore assoluto di partenza dell'anno 2020.

Per converso deve tenersi presente che il perdurare dell'emergenza pandemica e la sostanziale tenuta dell'amministrazione pubblica nella regione hanno indubbiamente giocato un loro ruolo nel limitare un trend ascensionale di un certo rilievo.

L'afflusso delle pratiche è risultato - per ora - compatibile con la struttura estremamente "agile" dell'Organo.

L'Ufficio del Difensore Civico, quale struttura organizzativa assegnatagli dall'amministrazione regionale (a ciò tenuta dall'art. 1 *sexies*, comma 1 della legge regionale istitutiva 9/2024 nell'attuale formulazione), può contare infatti su di un'unica risorsa, comunque di elevata professionalità, di approfondita cultura giuridica ed amministrativa nonché di particolare disponibilità.

Grazie all'impegno della pur sparuta compagine, si è fatto tuttavia fronte alle richieste in tempi ordinariamente molto contenuti, dandosi riscontro immediato della presa in carico e della diretta evasione, ove possibile, gestendo quindi le pratiche nei tempi consentiti dalle singole varianti, soprattutto nella presa di contatto con le amministrazioni interessate e della loro tempestività nelle risposte.

Puntiglioso il rispetto dei tempi di legge nei procedimenti da ricorso avverso negati accessi, documentali, semplici o generalizzati.

Si è già sottolineato in altre occasioni come risulti fondamentale che la nutrita platea dei possibili utenti sia correttamente informata dell'esistenza stessa dell'Organo, delle materie di sua competenza, delle possibilità d'intervento e delle amministrazioni destinatarie.

In tal senso si è cercato di dare continuità alla presenza sui media regionali (RAI, emittenti private, quotidiani a diffusione locale, oltre ad una rubrica mensile su di un settimanale della già provincia di Udine), pur nelle difficoltà derivate dalla persistente pandemia, in un contesto generale, come si sottolineerà, di interesse non sempre elevato.

Il Difensore Civico ha inoltre partecipato a convegni on line ed alle riunioni del Coordinamento nazionale, che non si sono potute tenere in Roma, ma a mezzo webinar.

In diverso versante il Difensore Civico ha proseguito nel proporre ad ulteriori amministrazioni comunali la sottoscrizione di apposite convenzioni per l'estensione delle sue funzioni anche nei confronti dei Comuni, avendo come standard la Convenzione - base concordata con l'ANCI ed adottata dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale.

Ciò all'evidente scopo di completare un efficace sistema di tutela del cittadino (e non solo).

In tal senso ha continuato ad attivarsi il Difensore Regionale Garante della Salute, avendo così potuto aggiungere alle cinque convenzioni del 2020 (con i Comuni di Cervignano del Friuli, Udine, Pavia di Udine, San Giorgio di Nogaro e San Pietro al Natisone) le cinque convenzioni del 2021 (con i Comuni di Gorizia, Cividale del Friuli, Tavagnacco, Pordenone e Tolmezzo) per un totale, al 31.12.2021, di dieci comuni convenzionati.

La convenzione con il Comune di Tolmezzo è particolarmente significativa, in quanto ha reso operativa anche la possibilità, per i residenti in Carnia, di incontrarsi di persona con il Difensore civico nel territorio di prossimità.

Accanto a quelli operativi presso le sedi di Trieste e Udine - con possibilità di accesso rispettivamente il martedì ed il mercoledì di ogni settimana - si sono quindi attivati due sportelli ulteriori, a Cervignano del Friuli ed a Tolmezzo, con aperture a cadenza mensile rispettivamente il primo giovedì e l'ultimo lunedì di ciascun mese.

Allo scopo di favorire i contatti diretti che dovessero essere richiesti, resta comunque la piena disponibilità del Difensore Civico di concordare date diverse.

Resta inoltre amplissima la possibilità di contatti in tempo reale e di conseguenti solleciti riscontri con l'invio di mail o tramite il telefono, essendo le modalità di contatto pubblicizzati sul sito del Consiglio Regionale, cliccando l'icona in calce all'*home page*.

A questo proposito la collocazione appare alquanto infelice, in quanto si deve all'ultimissimo restyling della predetta *home page* l'ammassamento delle icone degli Organi Regionali di Garanzia con retrocessione nella riga finale della pagina, in condizione di assai problematica visibilità.

L'estensione delle competenze del Difensore Civico nei confronti delle amministrazioni comunali si rivela particolarmente utile, in quanto viene a riguardare problematiche di prossimità, che interessano da vicino nella loro quotidianità la vita dei residenti nel loro ambiente consueto.

Al tempo stesso l'amministrazione si vede colmata una lacuna, riattivando uno strumento di elevata democraticità, sia per la menzione che molti Statuti e Regolamenti comunali

fanno tuttora del Difensore Civico comunale, sia perchè si vedono disinnescare possibili contenziosi e possono giovare al tempo stesso di una collaborazione qualificata.

Non può tuttavia negarsi che il numero delle Convenzioni, a fronte del totale di 215 comuni nella regione, appare ancora limitato e non conforme agli auspici, pur prendendosi atto dell'adesione di tre su quattro capoluoghi delle ex province e di altre realtà comunque per molti versi significative.

Deve sottolinearsi che in tutti e dieci i casi l'iniziativa è stata assunta dal Difensore Civico, che ha contattato le amministrazioni proponendosi nell'interlocuzione, mentre in altre occasioni ha dovuto incassare generiche manifestazioni di interesse.

Al di là della congiuntura emergenziale - che ha definito priorità ben più rilevanti della convenzione con il Difensore Civico, non potendosi peraltro trascurare il proliferare negli anni di controlli e verifiche in un contesto di conseguita trasparenza dell'azione amministrativa - il tutto sembra doversi ascrivere ad una errata percezione di invasività che mortifica la funzione collaborativa dell'Organo, percezione forse dovuta all'*imprinting* di passate gestioni.

Ciò spiega perchè l'attività convenzionata si collochi, per ora, nella sola percentuale del 6%.

Ci si riserva perciò di recuperare come necessaria una sensibilizzazione dell'ANCI, che potrebbe consentire un'auspicabile inversione di tendenza.

In pari tempo si richiederà all'Agenzia Consiglio Notizie una collaborazione efficace per mantenere accettabile il livello di conoscenza diffusa dell'operatività dell'Organo.

Ci si riserva altresì di valutare l'opportunità di una presenza sui *social network*, canale privilegiato di circolazione delle notizie ed assai efficace nella sua capillarità.

E' tuttavia doveroso sottolineare che, anche in mancanza di uno specifico impegno, le amministrazioni locali - salvo rarissime eccezioni - hanno sempre riscontrato le richieste di informazioni e precisazioni che il Difensore Civico ha comunque ritenuto di rivolgere.

Pur non essendo il Difensore Civico un mediatore, né un conciliatore, né un avvocato, né un consulente, le modalità di approccio con le questioni prospettate e gli stessi contatti diretti con le parti richiedenti sono stati improntati ad una notevole elasticità, senza eccessivi formalismi e senza preconcette chiusure, allo scopo di fornire comunque una risposta tempestiva ed un indirizzo di massima alle istanze.

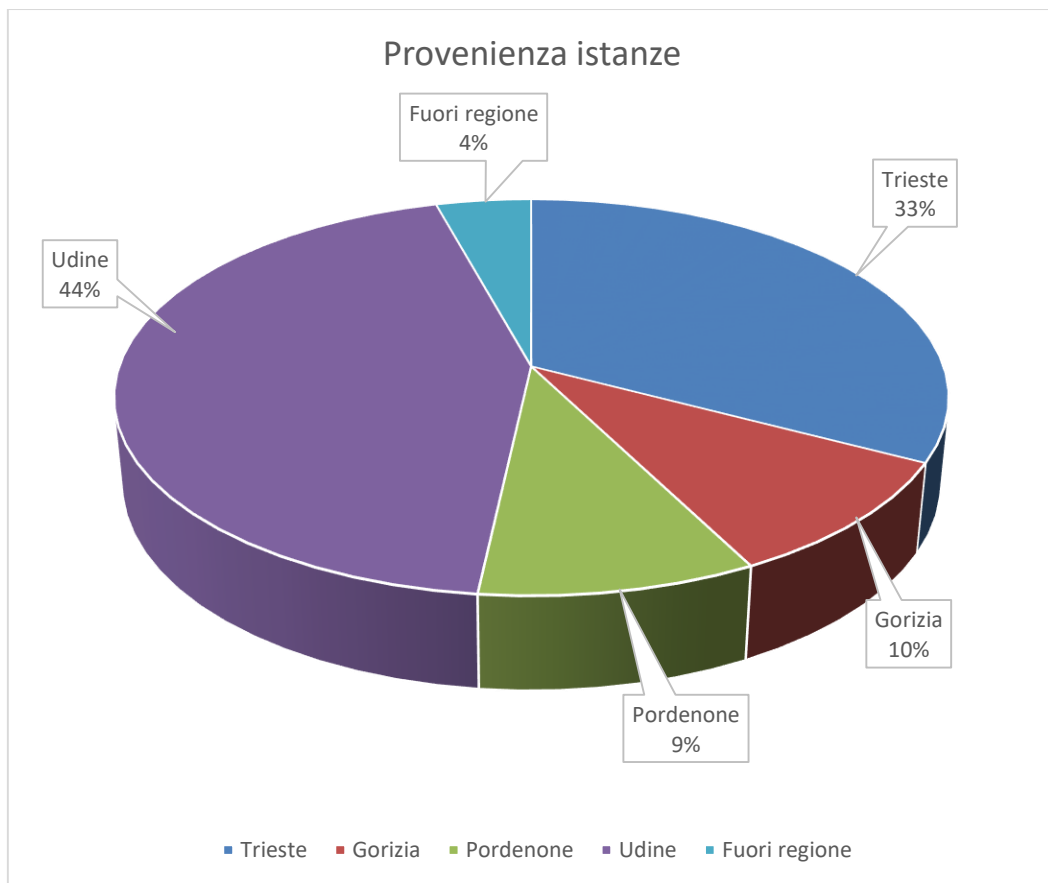
Ciò ha condotto, in varie occasioni, a manifestazioni positive di un'utenza pur delusa nella sostanza, apparendo appagante anche il solo ascolto con motivato parere.

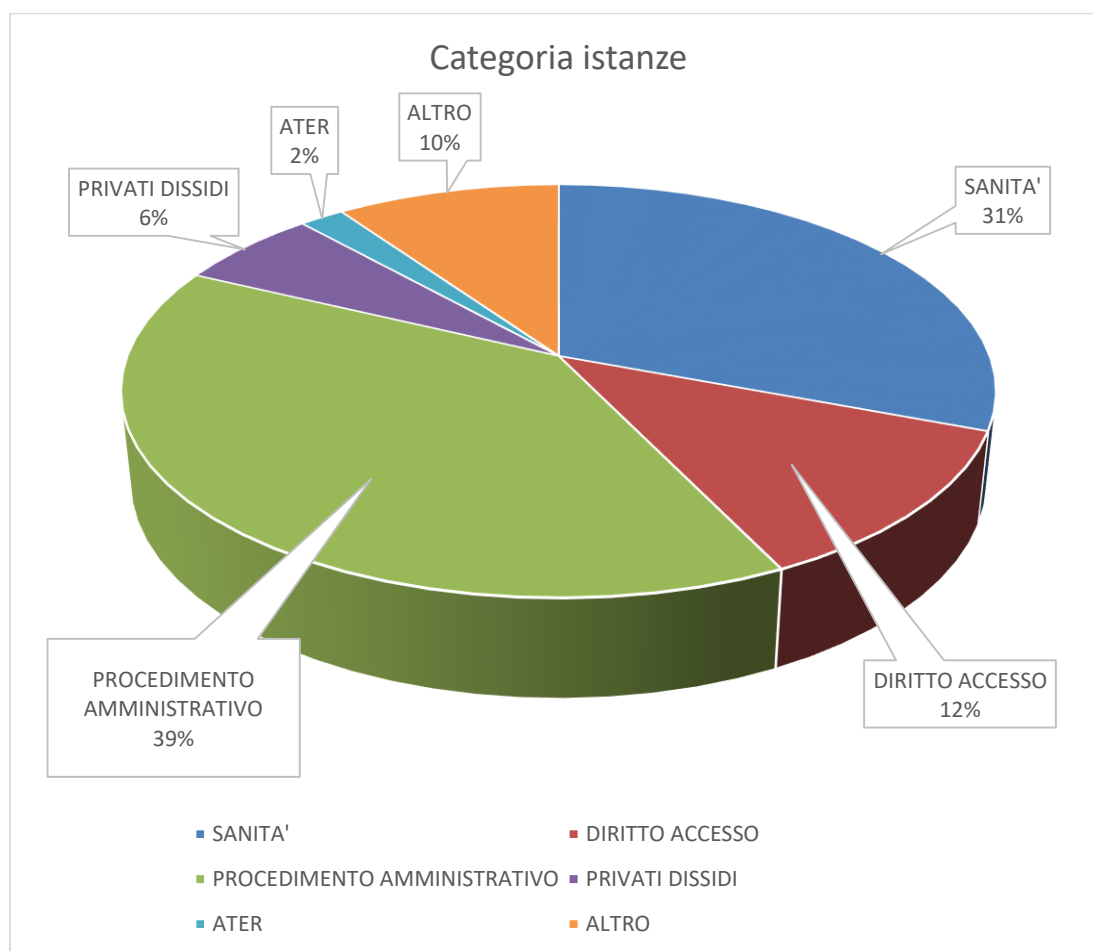
Peraltro, si è registrata una gran varietà di contenuti e di persone, con incidenza (soprattutto) nell'area giuridica ed in quella sociale, senza trascurare l'aspetto psicologico.

Pur essendo la via informatica quella maggiormente agile per stabilire i contatti (il 63% è costituito dall'e-mail), si registra una richiesta abbastanza diffusa di contatto diretto: così l'ascolto in presenza, pur nel rispetto delle cautele emergenziali riduttive, è stato praticato nell'anno di riferimento in 49 casi, pari a circa il 20% del totale.

Quanto alla provenienza territoriale, il riparto (per circoscrizioni territoriali delle ex province) è risultato il seguente: Udine 113 (44%), Trieste 84 (33%), Gorizia 25 (10%), Pordenone 24 (10%).

Le tipologie d'intervento sono riportate in dettaglio qui di seguito.





Di seguito le pratiche trattate:

N	Istante	Categorie	Amministrazione pubblica interessata	Funzione esercitata	Modalità accesso	Attività su conv. EE.LL.
1	MDC	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
2	MM	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
3	BV	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
4	LA	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
5	SB	SANITA'	ISITUTO RITTMAYER	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
6	ZM	ALTRO	INAIL	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
7	VD	ALTRO	TRIBUNALE TRIESTE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
8	RR	ALTRO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
9	C	ALTRO	CONSORZIO	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
10	GL	ALTRO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
11	DF	ALTRO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
12	RH	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
13	ZM	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
14	ZS	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
15	GF	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
16	BC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
17	VB	ALTRO	AUTOVIE VENETE SPA	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
18	TG	SANITA'	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	NOTA CARTACEA	NO
19	MI	DIRITTO ACCESSO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
20	ZA	ALTRO	SNAM	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
21	CR	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
22	SZ	SANITA'	CASA RIPOSO	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
23	PO	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
24	MC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	SANITA'	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
25	SO	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
26	DV	ALTRO	ESATTO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
27	LB	PRIVATI DISSIDI	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
28	DV	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
29	SR	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
30	SL	DIRITTO ACCESSO	SOCIETA' PRIVATA	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
31	RM	ATER	ATER PN	GARANTE ATER	EMAIL	NO
32	FF	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
33	CG	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
34	ME	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
35	ST	SANITA'	ASFO	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO

36	ZM	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
37	GE	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
38	AP	ALTRO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
39	LS	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
40	Cd	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
41	NT	PRIVATI DISSIDI	ISTITUTO RITTMAYER	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
42	ZS	ALTRO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
43	ST	ALTRO	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
44	EK	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
45	Ag	ALTRO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	NOTA CARTACEA	NO
46	MD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
47	MDCF	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
48	MDCP	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
49	LT	DIRITTO ACCESSO	ASFO	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
50	SS	ALTRO	GARANTE PERSONA	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
51	ZI	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
52	ZS	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
53	CM	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
54	GT	DIRITTO ACCESSO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	NOTA CARTACEA	NO
55	PS	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	PEC	NO
56	FM	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
57	ZF	SANITA'	SANITA'	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
58	EB	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
59	GC	ATER	ATER UD	GARANTE ATER	EMAIL	NO
60	ZI	ALTRO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
61	MM	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	PEC	NO
62	PE	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
63	VP	ALTRO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
64	PS	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	PEC	NO
65	ZC	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
66	BO	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
67	MR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
68	DT	ALTRO	ESATTO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
69	AC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
70	SS	ATER	ATER TRIESTE	GARANTE ATER	EMAIL	NO
71	WC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	SI
72	MC	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
73	CV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
74	BS	ATER	ATER GO	GARANTE ATER	EMAIL	NO
75	GK	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PREFETTURA UDINE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO

76	NB	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
77	BS	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
78	ZD	DIRITTO ACCESSO	IRCCS	GARANTE SALUTE	PEC	NO
79	EM	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
80	EC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
81	SV	DIRITTO ACCESSO	ASUFC	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
82	DE	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
83	ED	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
84	FS	ALTRO	SINDACATI	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
85	DR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	CATA FVG	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
86	TT	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
87	FF	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
88	LA	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
89	DZ	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
90	DT	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	IRISACQUA	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
91	MM	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
92	AV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
93	IT	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PREFETTURA UDINE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
94	LA	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
95	CC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
96	MR	PRIVATI DISSIDI	SOCIETA' PRIVATA	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
97	RP	ALTRO	ESATTO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
98	CS	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
99	LD	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
100	FA	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
101	DC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
102	AP	SANITA'	ISTITUTO RITTMAYER	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
103	NT	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
104	RZ	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
105	IA	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
106	AG	ALTRO	ISTITUTO SCOLASTICO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
107	RP	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
108	PP	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
109	CM	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI

110	FS	ALTRO	ESATTO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
111	LL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	NOTA CARTACEA	SI
112	GV	SANITA'	ASFO	GARANTE SALUTE	PEC	NO
113	FG	ALTRO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
114	AF	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
115	FR	SANITA'	CASA DI RIPOSO	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
116	IZ	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
117	MP	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO INTERNO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
118	VB	PRIVATI DISSIDI	EUROBET	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
119	LR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
120	AR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
121	UA	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
122	MC	DIRITTO ACCESSO	ASUFC	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
123	MA	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
124	CL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TELECOM ITALIA	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
125	SP	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	PEC	NO
126	PB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
127	DS	SANITA'	OSPEDALE MONFALCONE	GARANTE SALUTE	eMAIL	NO
128	RG	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ARPA FVG	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
129	MG	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
130	RI	SANITA'	ASFO	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
131	BA	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
132	MR	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
133	CB	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
134	AM	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
135	IS	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
136	GC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	SOPRINTENDENZA	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
137	DZ	DIRITTO ACCESSO	BURLO GAROFOLO	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
138	VP	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
139	KG	SANITA'	MINISTERO SALUTE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
140	GD	PRIVATI DISSIDI	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
141	NL	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
142	PP	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
143	AB	PRIVATI DISSIDI	CENTRALE RISCHI INSOLVENTI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
144	GB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
145	GD	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO

146	AM	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
147	AP	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
148	MV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
149	AE	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
150	GI	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
151	GL	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
152	CB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
153	LV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
154	AC	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
155	BD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ISTITUTO SCOLASTICO	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
156	MT	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
157	Ma	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
158	IM	SANITA'	PINETA DEL CARSO	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
159	MB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
160	KR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	QUESTURA UDINE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
161	F	ALTRO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
162	CD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
163	PS	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
164	LM	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
165	CE	PRIVATI DISSIDI	TRASPORTI TUNDO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
166	FB	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
167	RV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
168	AP	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	NOTA CARTACEA	NO
169	NH	ATER	ATER TRIESTE	GARANTE ATER	INCONTRO	NO
170	GQ	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
171	PN	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	RAGIONERIA STATO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
172	SC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
173	C	PRIVATI DISSIDI	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
174	MB	PRIVATI DISSIDI	AGOS DUCATO	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
175	RB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	GARANTE SALUTE	PEC	NO
176	VP	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
177	VP	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO

178	NT	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
179	MO	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
180	NA	SANITA'	REGIONE	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
181	AD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
182	MDCL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ATER TRIESTE	GARANTE ATER	EMAIL	NO
183	EG	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ISTITUTO SCOLASTICO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
184	MF	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
185	ZT	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
186	ZA	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
187	FV	ALTRO	SOPRINTENDENZA	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
188	CC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
189	MP	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
190	RB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
191	U	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PRIVATI	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
192	FR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
193	CB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
194	EM	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
195	AS	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
196	DD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INAIL	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
197	MF	ALTRO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
198	FC	SANITA'	ASFO	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
199	BO	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
200	LS	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO SALUTE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
201	GD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	NOTA CARTACEA	SI
202	SV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
203	DA	DIRITTO ACCESSO	ASUFC	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
204	PD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ASUGI	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
205	PP	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO INTERNO	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
206	GP	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	SI
207	EB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
208	T	SANITA'	MINISTERO SALUTE	GARANTE SALUTE	NOTA CARTACEA	NO

209	DC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
210	GB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
211	G	DIRITTO ACCESSO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
212	LB	SANITA'	ITIS	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
213	EM	SANITA'	ASFO	GARANTE SALUTE	PEC	NO
214	CC	DIRITTO ACCESSO	ASUFC	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
215	CG	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
216	AM	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
217	FE	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO ESTERI	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
218	ZS	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
219	AM	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
220	FR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ASUFC	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
221	EF	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
222	ZA	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	SI
223	RC	SANITA'	CASE DI RIPOSO	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
224	BS	DIRITTO ACCESSO	ATER GO	GARANTE ATER	EMAIL	NO
225	MC	DIRITTO ACCESSO	BURLO GAROFOLO	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
226	GS	SANITA'	CASA RIPOSO GREGORETTI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
227	AZ	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	PEC	NO
228	AR	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ASUGI	GARANTE SALUTE	INCONTRO	NO
229	LC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
230	GG	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
231	M3	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO SALUTE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
232	FS	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO SALUTE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
233	CA	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
234	LM	SANITA'	ASUFC	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
235	FC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	INPS	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
236	ZC	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
237	RF	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
238		PRIVATI DISSIDI	PROCURA REPUBBLICA TRIESTE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
239	RS	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
240	DK	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO

241	SM	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	MINISTERO SALUTE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
242	ZB	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
243	FZ	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
244	ID	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
245	MT	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
246	AM	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
247	CD	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	AGENZIA DEMANIO	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
248	EM	DIRITTO ACCESSO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
249	SV	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
250	RT	SANITA'	COMUNE	GARANTE SALUTE	EMAIL	SI
251	MN	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	PEC	NO
252	AR	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
253	CC	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	COMUNE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
254	VB	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	AGENZIA ENTRATE	DIFENSORE CIVICO	EMAIL	NO
255	MT	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	REGIONE	DIFENSORE CIVICO	INCONTRO	NO
256	SM	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO
257	MM	SANITA'	ASUGI	GARANTE SALUTE	EMAIL	NO

Di seguito i dati disaggregati:

Categorie	N.
SANITA'	79
DIRITTO ACCESSO	31
ALTRO	25
PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	101
PRIVATI DISSIDI	16
ATER	5
	257

Riferimento territoriale	N.
TS	84
GO	25
PN	24
UD	113
ALTRO	11
	257

Funzione esercitata	N.
GARANTE SALUTE	84
DIFENSORE CIVICO	166
GARANTE ATER	7
	257

Modalità accesso	N.
EMAIL	163
PEC	38
INCONTRO	49
NOTA CARTACEA	7
	257

Attività su convenzione EE.LL.	N.
NO	242
SI	15
	257

Amministrazione pubblica interessata	N.
REGIONE FVG	44
ASUGI	25
ASUFC	17
INPS	10
PRIVATI	8
AGENZIA ENTRATE	7
COMUNE UDINE	7
ASFO	6
COMUNE TRIESTE	6
MINISTERO SALUTE	6
COMUNE TRICESIMO	4
ATER TRIESTE	3
COMUNE GORIZIA	3
COMUNE SAN CANZIAN D'ISONZO	3
ISTITUTO RITTMAYER	3
MOTORIZZAZIONE REGIONE FVG	3
ATER GO	2
BURLO GAROFOLO	2
CASA RIPOSO GREGORETTI	2
COMUNE AQUILEIA	2
COMUNE LGNANO SABBIADORO	2
COMUNE MORUZZO	2
COMUNE OVARO	2
COMUNE PASIAN DI PRATO	2
COMUNE RONCHI DEI LEGIONARI	2
COMUNE TOLMEZZO	2
ESATTO	2
INAIL	2
MINISTERO INTERNO	2
PREFETTURA UDINE	2
SOPRINTENDENZA	2
AGENZIA DEMANIO	1
AGOS DUCATO	1
ARPA FVG	1
ATER PN	1
ATER UD	1
AUTOVIE VENETE SPA	1
CASA DI RIPOSO SARCINELLI	1
CASE DI RIPOSO	1
CATA FVG	1
CENTRALE RISCHI INSOLVENTI	1
CIVIDALE	1
COMUNE BRUGNERA	1
COMUNE BUDOIA	1

COMUNE CERVIGNANO FRIULI_ASUFC	1
COMUNE CIVIDALE	1
COMUNE CERVIGNANO FRIULI	1
COMUNE FAEDIS	1
COMUNE FIUMICELLO	1
COMUNE FRISANCO	1
COMUNE GORIZIA-ISONTINA AMBIENTE	1
COMUNE MONFALCONE	1
COMUNE NON INDICATO	1
COMUNE PALAZZOLO STELLA	1
COMUNE PALUZZA	1
COMUNE POLCENIGO	1
COMUNE PORDENONE	1
COMUNE POVOLETTO	1
COMUNE PRATA PORDENONE	1
COMUNE PREPOTTO	1
COMUNE S. PIER NATISONE	1
COMUNE S. VITO TAGLIAMENTO	1
COMUNE S. DANIELE FRIULI	1
COMUNE S. PIER ISONZO	1
COMUNE S. QUIRINO	1
COMUNE SACILE	1
COMUNE SEQUALS	1
COMUNE TARENTO	1
COMUNE TARVISIO	1
COMUNE TRICESIMO- FVG STRADE	1
COMUNE TRIESTE- RSA	1
COMUNE TRIESTE- ESATTO	1
COMUNE TRIESTE- REGIONE FVG	1
COMUNE DEL TORRE	1
CONSORZIO	1
ESATTO- GARANTE CONTRIBUENTE	1
EUROBET	1
GARANTE DELLA PERSONA	1
INPS-PREFETTURA UD	1
IRCCS	1
IRISACQUA	1
ISTITUTO SCOLASTICO D'ARONCO	1
ITIS	1
ISTITUTO SCOLASTICO CECONI	1
LICEO COPERNICO	1
MINISTERO ESTERI	1
OSPEDALE MONFALCONE	1
CASA RIPOSO PINETA CARSO	1
PROCURA REPUBBLICA TRIESTE	1
QUESTURA TRIESTE	1
QUESTURA UDINE	1

RAGIONERIA STATO	1
REGIONE FVG-COMUNE S. QUIRINO	1
REGIONE FVG-COMUNE PREMARIACCO	1
SANITA'	1
SANITA'-REGIONE FVG	1
SINDACATI	1
SNAM	1
SOCIETA' PRIVATA- REGIONE FVG	1
SOCIETA' PRIVATA	1
TELECOM ITALIA	1
TRASPORTI TUNDO	1
TRIBUNALE TRIESTE	1
	257

In linea generale si può rilevare una notevole eterogeneità, in un ventaglio che va da questioni giuridiche e fattuali anche piuttosto complesse fino al mero ascolto.

Gli interventi più massicci hanno riguardato i procedimenti amministrativi in corso, di varia natura (101, pari al 40%); seguono la sanità, di cui più in dettaglio infra (79, pari al 31%); i ricorsi avverso negati accessi (31, pari al 12%); la composizione di privati dissidi (16, pari al 6%).

Modesto il contenzioso ATER (5, pari al 2%).

I settori interessati si sono rivelati assai disparati.

Fra tutti si segnalano questioni ambientali, criticità nei servizi pubblici di trasporto, viabilità e parcheggi, piani regolatori, permessi di costruire, graduatorie di concorsi pubblici, ammissioni a centri estivi, questioni AIRE, infortuni, patenti, permessi di soggiorno, pensioni, reddito di cittadinanza e quant'altro.

Non sono mancate questioni sollevate da esponenti di minoranza in consigli comunali.

GARANTE DELLA SALUTE ai sensi dell'art. 1 quinquies , comma 13 bis della legge regionale 16.4.2014, n. 9 nell'attuale formulazione.

L'attribuzione al Difensore Civico delle funzioni di Garante per il diritto alla Salute è stata, in realtà alquanto laconicamente, realizzata con l'aggiunta del comma 13 ter all'articolo 1 quinquies della legge istitutiva regionale 16.4.2014, n. 9 nell'attuale formulazione.

Vi si dispone che "Qualora il Difensore Civico verifichi la fondatezza della segnalazione pervenuta sulla disfunzione del sistema dell'assistenza sanitaria, interviene a tutela del diritto lesa con le modalità di intervento di cui ai commi da 1 a 13 del presente articolo e dandone altresì comunicazione all'Ente interessato nonchè alla Direzione Centrale competente, tenute a dare tempestivo riscontro al seguito di competenza per garantire il pieno esercizio del diritto. L'intervento del Difensore Civico è escluso in materia di responsabilità sanitaria".

La disposizione va coordinata con la generale previsione normativa statutale: il secondo comma dell'articolo 2 della legge n.24/2017 (così detta legge Gelli-Bianco) sottolinea come il Difensore /Garante possa essere adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, anche su delega, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria, mentre il terzo comma prevede che il Difensore/Garante possa acquisire, anche digitalmente, gli atti relativi alla segnalazione pervenuta, intervenendo a tutela del diritto lesa con i poteri e le modalità previste dalla legislazione regionale, previa verifica della fondatezza della segnalazione stessa.

Ne deriva che, anche nell'ambito della tutela della Salute, il Difensore Civico esercita le sue funzioni con modalità che vanno dalla consultazione di documenti, dall'ottenimento di copie di atti e provvedimenti, dalla raccolta di notizie e della richiesta di informazioni fino all'affiancamento con il responsabile dell'ufficio interessato. Resta comunque salva la facoltà di adozione di modi e forme tese a rendere più sollecito il regolare e tempestivo svolgimento della procedura amministrativa richiesta (art. 1 quinquies comma 7 della L.R. istitutiva n. 9/2014 nell'attuale formulazione).

Potrà ancora il Difensore Civico Garante della Salute riferire agli organi statuari della Regione su rilievi, disfunzioni, irregolarità e ritardi riscontrati.

La naturale fitta interlocuzione con le Aziende Sanitarie ha reso più che opportuno la formalizzazione e precisazione dell'ambito di estensione dell'attività del Difensore Civico alla materia della salute, al duplice scopo di conferirgli maggior autorevolezza d'intervento e di superare possibili perplessità relative alla corretta cornice di operatività.

Peraltro si è volutamente optato per forme d'interlocuzione *soft*, per non gravare inutilmente un settore già di per sé in fibrillazione, congestionato ed operativo sotto pressione in costanza di emergenza.

Pur nell'ampiezza della gamma degli interventi, resa possibile da una previsione normativa estremamente elastica ed aperta, non si è ritenuto di assumere iniziative percepibili come forme di attività paraispettive in loco, ritenendosi sufficiente l'interlocuzione privilegiata che ha trovato costantemente tempestività di riscontro.

Le richieste si sono prevalentemente sviluppate seguendo il sovrapporsi delle regole di comportamento, forzatamente variabili, che l'evoluzione della pandemia rendeva opportune. Dalle doglianze relative alle restrizioni delle visite dei parenti nelle strutture ospedaliere e assistenziali si è quindi passati agli slittamenti degli appuntamenti già fissati per visite specialistiche ed esami diagnostici, fino ai denunciati ritardi nella riattivazione della certificazione verde una volta ottenuta quella di guarigione, pregiudizi quest'ultimi mal tollerati nel riappropriarsi della libertà di movimento, frequentazioni e lavoro.

Non sono mancate segnalazioni di prestazioni sanitarie e socio sanitarie inappropriate e di cui si reclamava la gratuità.

GARANTE ATER ai sensi dell'art. 1 quinquies, comma 13 septies della legge regionale 16.5.2014, n. 9, come modificato dall'art.16, comma 1, L. R. 14/2019.

Gli assai ridotti interventi nel settore ATER (cinque in tutto) hanno riguardato doglianze sulle graduatorie, problematiche ISEE del nucleo familiare, danni da vandalismi ed un contenzioso di carattere civile.

Ooo O ooO

CONCLUSIONI

Tenuto conto dell'esperienza maturata nell'arco dell'anno 2021, quanto ai programmi di massima futuri, si proseguirà:

- nel proporsi presso i Comuni per sollecitare la stipula delle convenzioni;
- nel comparire presso i media locali al fine di ribadire e pubblicizzare la presenza del Difensore Civico regionale;
- nel partecipare a convegni tematici, prendendo l'iniziativa di organizzarne uno nell'autunno, come peraltro già concordato per le vie brevi con l'Ufficio di Gabinetto;
- nel riunire, in un'occasione primaverile, tutti e venti i Difensori Civici italiani in Trieste.

IL DIFENSORE CIVICO

(dott. ARRIGO DE PAULI)