

# Relazione attività 2025

Art. 1septies, L.R. n. 9/2014



## SOMMARIO

<b>DIFENSORE CIVICO</b> (art. 1 <i>bis</i> , L.R. 16/05/2014, n. 9).....	<b>3</b>
<b>GARANTE SALUTE</b> (art. 1 <i>quinqies</i> , co. 13 <i>ter</i> , L.R. 16/05/2014, n. 9) .....	<b>8</b>
<b>GARANTE ATER</b> (art. 1 <i>quinqies</i> , co. 13 <i>septies</i> , L.R. 16/05/2014, n. 9).....	<b>11</b>
<b>Tabelle e grafici riepilogativi</b> .....	<b>12</b>
<b>CONCLUSIONI</b> .....	<b>29</b>

## **DIFENSORE CIVICO**

### **(art. 1bis, L.R. 16/05/2014, n. 9)**

L'anno 2025, il primo dopo la conferma per un ulteriore quinquennio della persona del Difensore civico regionale, Garante della salute e degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica uscente, si è rivelato molto significativo per la sua attività, sotto un duplice aspetto: l'uno positivo, l'altro di segno contrario.

Sotto il primo profilo va sottolineato, con più che giustificata soddisfazione, il notevole incremento del numero delle pratiche trattate su sollecitazione delle persone, toccando un inedito tetto di 338 nell'anno solare 2025 rispetto alle 267 del 2024, con un incremento del 27%. Il che, considerando che l'aumento non è collegato a fattori emergenziali (quali ad esempio il Covid) né a richieste di tipo seriale, porta a ritenerlo strutturale anche in proiezione futura.

Si può quindi affermare che la tenace attività divulgativa, di cui ci si è fatti carico fin dall'inizio del primo mandato, ha dato finalmente frutti di rilievo. La lunga assenza dell'Organo, protrattasi dall'abolizione nel 2008 (art. 12, co. 33 lett. a) della legge regionale di assestamento del bilancio 14/08/2008, n. 9) al ripristino del 2019, aveva sostanzialmente condannato all'oblio questo fondamentale strumento di tutela della persona nel suo rapportarsi con la pubblica amministrazione.

Poiché la stessa ragion d'essere dell'istituto non poteva prescindere da una diffusione quanto più ampia possibile della conoscenza dell'esistenza, dell'attività, delle concrete possibilità d'intervento e di sollecitazione del Difensore civico, l'obiettivo primario è stato immediatamente individuato nella necessità di spezzare la spessa cortina di silenzio che lo aveva avvolto. Di qui la continuità dell'impegno divulgativo, che si è concretato non solo in talune apparizioni nelle emittenti radio televisive e nei quotidiani locali, ma soprattutto nelle illustrazioni offerte a numerose Università della terza età della regione a cui ci si è presentati. L'analisi del target degli utenti aveva infatti evidenziato la netta prevalenza di ultracinquantenni, frequentatori in numero sorprendentemente elevato delle UTE della regione, che offrono per parte loro un ampio spettro di argomenti d'interesse e notevoli iniziative culturali, pur non essendosi trascurato di intervenire anche con gli studenti di giurisprudenza dell'Università di Udine.

Alla visibilità conseguente alla costanza dell'impegno personale continua a non accompagnarsi quella assicurata dal sito istituzionale del Consiglio regionale, dove persiste l'infelice collocazione dell'icona da cliccare, non solo del Difensore civico ma anche degli altri Organi di tutela, soltanto in calce, all'estrema periferia della *home page*, con i conseguenti problemi di individuazione.

La fluidità delle comunicazioni data dall'uso delle mail piuttosto che dalle PEC consente comunque di mantenere i contatti nei limiti dell'accettabilità, suggerendosi ove possibile agli utenti di rivolgersi ai consueti motori di ricerca, digitando Difensore civico Friuli Venezia Giulia. La consultazione del sito si rivela estremamente utile, in quanto non si limita all'illustrazione di attività, competenze ed ambito d'intervento, ma indica le forme di contatto

più immediate, consente di consultare le relazioni annuali nonché di scaricare un'importante modulistica per le richieste di riesame avverso i negati accessi documentali e generalizzati.

La dotazione delle risorse umane da destinare all'Ufficio, cui la Regione è tenuta ai sensi dell'articolo 1ter della legge istitutiva 9/2014 nell'attuale formulazione, ha avuto un recentissimo incremento di una seconda unità che viene ad affiancarsi all'unica risorsa, pur dotata di adeguata professionalità e cultura giuridica, di cui si poteva fin qui disporre, consentendo di far fronte all'aumento dei carichi di lavoro, che spesso si concretizzano in una paziente - routinaria ma richiedente tempi non sempre brevi - individuazione sempre aggiornata di enti, persone, indirizzi.

A questi aspetti positivi fa da contraltare una considerevole lacuna ancora non colmata, vistosamente limitativa, almeno sul piano formale, dell'interlocuzione del Difensore civico con le amministrazioni comunali.

Le legge statale 191 del 2009 (finanziaria del 2010, art. 186, co. 1, lett. a), nel sopprimere la figura del Difensore civico comunale, ha previsto la possibilità di attribuirne le funzioni, mediante apposite convenzioni, al Difensore civico nel cui territorio rientrano i comuni. Ci si è quindi attivati in tal senso, proponendosi a vari Comuni per sollecitarne la sottoscrizione. Le convenzioni attive nel corso del 2025 sono state complessivamente 26, di cui 4 siglate nel corso dell'anno *ex novo* e 1, che era scaduta, è stata rinnovata. In quasi tutte le nuove convenzioni è stata modificata la durata (ora almeno triennale) con rinnovo tacito o previa semplice comunicazione tra le parti, ferma la facoltà di recesso in qualsiasi momento, previo preavviso.

La necessità di ricorrere alle convenzioni ha comportato un notevole dispendio di tempo ed energie, essendosi basata essenzialmente sull'iniziativa del Difensore civico, che ha dovuto di volta in volta proporsi in una sorta di modalità porta a porta.

Ciò aveva portato a proporre al Consiglio una soluzione normativa che consentisse di colmare una lacuna tanto vistosa quanto ingiustificata, estendendo l'attività (e la collaborazione) del Difensore civico anche nei confronti delle amministrazioni comunali, senza dover attivare il passaggio obbligato della sottoscrizione delle convenzioni.

Si è argomentato innanzitutto a sostegno che la normativa statale non appare d'ostacolo all'iniziativa legislativa regionale, in quanto la materia ("ordinamento degli enti locali e delle relative circoscrizioni": art. 4, co. 1, n. 1-bis dello Statuto speciale della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia, come espressamente modificato dall'art. 5, co. 1 della legge costituzionale 23 settembre 1993, n. 2) è riservata alla potestà legislativa primaria della Regione.

Quanto al merito non può negarsi che l'automatismo verrebbe ad eliminare due vistose diseguaglianze, così offrendo a tutta la popolazione regionale un'identica tutela.

In primo luogo va ribadito che non si vede perché un'interlocuzione attribuita al Difensore civico nei confronti della Regione, degli enti e delle aziende da essa dipendenti o partecipate, nonché delle Aziende Sanitarie e delle amministrazioni periferiche dello Stato per quanto di ragione, debba escludersi proprio nei confronti dei Comuni, nel cui ambito si svolge la quotidianità della vita dei residenti, potendosi, data la prossimità di questo particolare

contesto, verificare molti degli inconvenienti che l'intervento del Difensore, beninteso in via collaborativa con l'amministrazione, può contribuire ad eliminare o mitigare.

In secondo luogo la sottoscrizione di singole convenzioni conduce a creare un'inevitabile disparità fra i residenti dei Comuni le cui amministrazioni hanno ritenuto di convenzionarsi, cui viene offerto un adeguato strumento di tutela, e quelli non convenzionati.

A fronte di ciò appare problematico evocare un vulnus all'autonomia delle amministrazioni comunali (peraltro libere di recedere) a fronte di un servizio del tutto gratuito che si intende offrire a completamento della tutela dei diritti e delle legittime aspettative della persona, in piena e leale collaborazione con la mano pubblica, a tutta la popolazione della regione.

Peraltro quelle stesse motivazioni che hanno indotto il legislatore regionale a reintrodurre la figura del Difensore civico non possono essere logicamente disattese e valgono a maggior ragione nei confronti delle amministrazioni comunali di prossimità, la cui esclusione crea diseguaglianze che andrebbero rimosse.

Va ancora ribadito che, pur non essendo l'Organo di garanzia un mediatore o un conciliatore, l'apertura all'ascolto anche a coloro che lamentino contenziosi di carattere civilistico nei confronti dei Comuni può svolgere un indubbio effetto deflattivo. Una percepita autorevolezza ha spesso registrato la soddisfazione dell'utenza sia per suggerimenti che sono stati a volte formulati sia nei casi in cui si sia fatta constatare l'infondatezza delle pretese e consigliata all'interessato la desistenza.

Infine la previsione della trasmissione della dettagliata relazione annuale del Difensore civico, integrata dal resoconto delle attività svolte nell'interlocuzione con i Comuni, oltre che all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, anche ai Sindaci per la comunicazione a tutti i consiglieri comunali, svolge altresì un'utile funzione di ulteriore diffusione della conoscenza dell'esistenza, delle aree di intervento ed in genere dell'attività svolta dal Difensore civico regionale.

In definitiva spiace rilevare che non si è superata un'indubbia diffidenza, probabilmente motivata dall'errata percezione di un controllo ulteriore e di un'inedita interferenza nelle attività dell'amministrazione e dalla prospettazione di un carico suppletivo di lavoro gravante sulle amministrazioni, soprattutto di piccoli Comuni, incompatibili con le allarmanti carenze di organico che li affliggono in larga parte, soprattutto quelli di contenute se non imbarazzanti dimensioni.

Sarebbe tuttavia ingeneroso non dare atto che nella stragrande maggioranza dei casi le amministrazioni comunali non si siano sottratte all'interlocuzione, anche in mancanza di convenzione. Va da sé che il supporto normativo conferisce all'intervento un plus di autorevolezza ed elimina la necessità per il Difensore di continuare a proporsi prospettando l'opportunità della sottoscrizione, a cui spesso non si è ritenuto di dare alcun riscontro.

La prolungata scarsa attenzione unitamente alla mancata condivisione del progetto rende inevitabile rilanciare l'offerta ai Comuni, individuando modalità d'approccio alternative in maniera capillare, cercando in definitiva di ovviare per altra via alle segnalate diseguaglianze.

L'intento collaborativo e la capacità deflattiva di eventuali contenziosi avrebbe dovuto poter fugare queste residue ma ancora rilevanti perplessità, considerando altresì la sostanziale

sostenibilità dei non molti interventi spalmati sul territorio, non resta che insistere cercando nuove vie per sensibilizzare quanti più Comuni è possibile.

Va ribadita la costante intensità dei contatti con i Difensori civici delle altre Regioni, riunite in un Coordinamento che nella presente tornata ha tratto giovamento da un inesausto impulso organizzativo. Di qui le riunioni a cadenza più che bimestrale, anche a livello internazionale e non soltanto europeo, su tematiche di estremo interesse, non limitate alla pur preziosa routine del Difensore, ma estese al contenuto valoriale del magistero a tutela delle persone. La sede romana è stata più volte prescelta, ma non sono mancati incontri in sedi diverse, quali Torino, Alghero, Pescara. E' inutile peraltro sottolineare quanto l'intensità e la continuità negli scambi e le occasioni di approfondimento e di confronto favoriscano la diffusione della cultura della Difesa civica e la sempre maggiore coscienza di sé e del proprio ruolo dei Difensori.

Il Coordinamento ha inoltre moltiplicato i contatti con soggetti istituzionali di rilievo (quali ANCI, ANAC, Garanti nazionali, Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome) per la trattazione di materie di comune interesse e per la predisposizione di forme di coordinamento.

Purtroppo risulta tuttora irrisolta la *querelle* in materia di reclami contro i negati accessi semplici e generalizzati (disciplinati rispettivamente dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e dal D.L.gs 14 marzo 2013 n. 339) nel numero non certamente irrilevante di 54 nell'anno 2025. È invero tuttora in corso un intenso dibattito al riguardo. Essendo prevista la possibilità di rivolgersi sia al Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) che al Difensore Civico, va chiarito se il ricorso all'uno impedisce quello all'altro in condizioni di alternatività secca, ovvero se vada prima esperito il ricorso al Responsabile per poi adire, ovviamente se insoddisfatti, il Difensore Civico.

Invero l'art. 5 del D.lgs. 33 del 2013 prevede al co. 7 che, avverso il diniego totale o parziale all'accesso a dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, l'interessato possa presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT). Prosegue al comma 8 prevedendo che, qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni e degli enti locali, possa altresì presentare ricorso al Difensore civico competente per ambito territoriale

Va precisato che l'RPCT è organo stabilmente inserito nell'organizzazione aziendale, della cui struttura e funzionamento dovrà avere adeguata conoscenza. La scelta cadrà su di un dirigente dotato di autonomia valutativa e competenze qualificate, rivestente una posizione nell'organigramma aziendale che lo renda immune da conflitti di interessi. Non potrà inoltre essere un soggetto che svolga attività di gestione o amministrazione comunque esposte al rischio corruttivo.

Si tratta in definitiva di un *intraneus*, dipendente dall'amministrazione, con tendenza ad operare entro margini di autonomia e vocazione di terzietà.

Il Difensore Civico è invece senz'altro un organo terzo, autonomo, libero ed indipendente, non sottoposto ad alcuna forma di dipendenza gerarchica o funzionale (art. 1, co. 1 ter della legge regionale n. 9 del 2014 nella vigente formulazione).

Ciò premesso, va rilevato che entrambi i ricorsi (RPCT e Difensore civico) vanno ricondotti alla categoria dei ricorsi amministrativi, in entrambi i casi con possibilità di valutare anche il merito del provvedimento impugnato.

Da tali premesse si è espresso il convincimento (non da tutti condiviso) che "l'altresì" di cui al comma 8, dell'art.5, Dlgs.n.33/2013 va inteso come alternativa secca offerta all'utenza (*electa una via non datur recursus ad alteram*), non apparendo convincente né in via di principio né sul piano sistematico che ad un infelice esito del primo ricorso altro di analoga natura si possa praticare, in una consecutio del tutto inedita, prima di approdare, se del caso, al Tribunale amministrativo regionale.

Come accennato gli ambiti di intervento si sono confermati nella loro notevole varietà. 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, trattamenti di fine rapporto, reddito di cittadinanza, ritardi nelle prestazioni sanitarie per esami diagnostici o visite specialistiche, dimissioni dalle RSA, e quant'altro. Non sono mancate questioni sollevate da esponenti di minoranza in consigli comunali.

Quanto alle tipologie d'intervento, 89 casi (26%) hanno riguardato provvedimenti amministrativi, 50 (15%) la Sanità, 9 (3%) i privati dissidi, 12 (3%) l'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale (ATER), mentre 124 casi (37%) hanno riguardato materie diverse. Infine le richieste di riesame di accessi documentali, semplici o generalizzati negati o non riscontrati dalle pubbliche amministrazioni regionali e comunali, sono state 54, pari al 16%. Gli accessi definiti con provvedimento sono stati 26, di cui 9 accolti (1 accoglimento parziale), 8 respinti, 6 dichiarati inammissibili e con 3 provvedimenti di riesame è stata dichiarata l'incompetenza del Difensore civico. Gli altri si sono conclusi con la rinuncia, l'adesione dell'amministrazione che ha accolto la richiesta nella pendenza del ricorso, ovvero con l'archiviazione.

Ne deriva che il Difensore civico ha operato in funzione propria in 283 casi (pari all'84 %), in 43 casi come Garante della salute (13%) ed in 12 casi come Garante ATER (4%).

Quanto ai soggetti che hanno interpellato il Difensore civico e con cui c'è stata una interlocuzione nel merito di questioni rimesse alla sua attenzione, gli Enti locali rappresentano 35 casi pari al 10%, gli Enti statali e parastatali 7 casi, pari al 2,6%, la Regione 15 casi, pari al 4,4%, gli Enti regionali 2 casi, meno dell'1%, le Aziende Sanitarie, 16 casi, pari a circa il 5%, l'ATER 12 casi, pari al 3,5%, altre istituzioni. 21casi pari a poco più del 6%. I rimanenti 235 casi (69%) hanno riguardato le istanze presentate da soggetti privati.

Le modalità di accesso prescelte sono state quelle elettroniche: 234 le e-mail ordinarie (69%), 74 le PEC (22%), mentre 29 sono stati gli incontri in presenza (9%).

Quanto alle origini territoriali, assumendo a parametro quello tradizionale delle cessate Province, si sono registrate provenire da quella di Udine 107 richieste d'intervento (32%), da Trieste 83 (25%), da Pordenone 71 (21%), da Gorizia 27 (8%), da fuori regione 49 (14%). Le tipologie d'intervento sono riportate dettagliatamente di seguito.

## **GARANTE SALUTE**

**(art. 1quinquies, co. 13ter, L.R. 16/05/2014, n. 9)**

La formale attribuzione al Difensore civico regionale delle funzioni di Garante della Salute ha indubbiamente rafforzato e reso più autorevole l'interlocuzione con Assessorato, Direzione centrale e singole Aziende. Il legislatore regionale ha così inteso esercitare l'opzione prevista dal legislatore nazionale nell'articolo 2, comma 1, della 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" con esplicita esclusione della "materia di responsabilità sanitaria".

L'attenzione per questo specifico settore, a tutela di un bene primario costituzionalmente garantito e intensamente vissuto dall'utenza, ha indubbiamente costituito una priorità nell'impegno della Difesa Civica, concretatosi nella particolare attenzione riservata e nella continuità dell'interlocuzione privilegiata da ultimo con il Responsabile Unico Regionale per l'Assistenza Sanitaria (RUAS), individuato dall'Unità centrale di gestione dell'assistenza sanitaria e dei tempi di attesa, in applicazione del dettato dell'art. 2 del D.L. 73/2024, convertito in legge 107/2024. Va ricordato che è compito del RUAS anzitutto verificare volumi, tempi di attesa e ogni altro dato necessario al costante monitoraggio, segnalando le strutture che non rispettano i termini in tema di regolazione contrattuale degli erogatori. Con cadenza trimestrale, il RUAS redige e invia all'Organismo di verifica e controllo sull'assistenza sanitaria un rapporto di monitoraggio delle prestazioni critiche e delle liste di attesa in ambito aziendale, segnalando le eventuali criticità ed indicando le azioni correttive eventualmente poste in essere. Il RUAS procede inoltre alla definizione di interventi formativi che garantiscono che l'accoglienza dei pazienti e la comunicazione sulla permanenza nelle liste di attesa siano gestite con competenze adeguate da parte degli operatori incaricati.

Va sottolineato il carattere eminentemente collaborativo degli interventi del Garante della Salute, caratterizzati dalla necessità di segnalare particolari difficoltà impattanti, pur nella confermata consapevolezza dell'estrema complessità delle problematiche anche organizzative del sistema sanitario regionale e delle relative difficoltà oggettive, cui si cerca di ovviare nel migliore dei modi consentiti, tenuto conto delle risorse umane disponibili.

Il punto dolente si è confermato nei tempi lunghi di effettuazione di visite specialistiche ed esami diagnostici, con particolare riferimento ai casi, piuttosto frequenti, di sfioramento dei tempi massimi previsti e perciò non rispettati.

Si è dovuto prendere atto della sostanziale permanenza di criticità derivanti dalla carenza di personale medico ed infermieristico, nonostante la destinazione al settore sanitario di più della metà delle risorse finanziarie della Regione.

Ancora irrisolte le difficoltà che il sistema vive per quanto attiene alla carenza di operatori sanitari, difficoltà che discendono da molteplici fattori tra cui la scarsa attrattività del sistema pubblico a vantaggio di quello privato. Le pur presenti risorse incentivanti e premiali, a fronte di carichi lavorativi importanti, non sono ancora sufficienti per motivare figure appartenenti alla dirigenza ed al comparto, portate a preferire il trasferimento presso strutture private e accreditate, conseguendo un indubbio guadagno in termini di qualità della vita senza dover

sottostare a turni e carichi di lavoro attualmente in essere presso il pubblico. I concorsi registrano poche persone in graduatoria rispetto alle iniziali domande di partecipazione e spesso chi rimane non accetta l'incarico perché vincitore altrove o perché aderisce a proposte nel privato. Peraltro anche la posizione geografica periferica della regione contribuisce allo scoraggiamento.

Nel 2025, la preoccupazione del Garante si è rivolta principalmente alla verifica dell'effettività delle misure in concreto adottate nei percorsi di garanzia del rispetto dei tempi massimi per le prestazioni nella loro compatibilità con il quadro normativo attualmente vigente.

A tal proposito deve rilevarsi una non univoca chiarezza nell'identificazione delle regole.

La più recente legge 107/24 pone indicazioni in realtà precise. Innanzitutto l'art. 3, co. 9 fa espresso divieto di "sospendere o chiudere le attività di prenotazione" con riferimento alle prestazioni previste dai livelli essenziali di assistenza (art. 3, co. 9 in relazione all'art. 1, co. 282 L. 266/2005 e DPCM 29.12.2017). Ne deriva che l'introdotta prassi delle "agende chiuse", oggetto di specifiche doglianze degli utenti, risulta priva di un sostegno normativo, essendo per contro previste sanzioni in caso di violazioni. Il comma 10 del predetto articolo 3 stabilisce che le direzioni generali aziendali garantiscano l'erogazione delle prestazioni richieste attraverso l'utilizzo dell'attività libero-professionale intramuraria e del sistema privato accreditato, senza costi aggiuntivi carico degli assistiti diversi dal ticket (art. 10bis), pur "nei limiti delle risorse di cui all'articolo 1, commi 232 e 233 della legge 30 dicembre 2023, n. 213", ma facendo espresso riferimento al coinvolgimento delle strutture private accreditate.

Ne deriva che la normativa vigente non ha previsto espressamente la possibilità di richiedere al paziente di essere autorizzato a rivolgersi, in caso di sforamenti senza diverse alternative, ad una struttura privata accreditata, con diritto al rimborso al netto del ticket, come era invece esplicitamente contemplato dal Piano regionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2019/2012, approvato con DGR 1815/2019.

Il percorso che si propone all'utente non lo prevede più. Esaminando a campione uno dei Regolamenti (non del tutto identico, ma molto simile a quello delle altre Aziende Sanitarie della regione), vale a dire il Regolamento aziendale per assicurare il diritto di garanzia per le prestazioni specialistiche ambulatoriali, approvato con Decreto del Direttore generale dell'ASUFC n. 706 del 28.6.2024, si rileva come nella premessa si proponga per descrivere le modalità operative per l'attivazione del percorso di tutela, valutandolo e quindi monitorandolo, ed assicurare la trasparenza e la comunicazione con gli utenti del Servizio Sanitario Regionale.

Il percorso di tutela viene attivato per i primi accessi o gli aggravamenti di malattie croniche, nel caso che l'Azienda non sia in grado di rispettare i tempi massimi prestabiliti in nessuna delle strutture regionali pubbliche private accreditate. Per l'attivazione del percorso si richiede che il paziente presenti la sua richiesta agli sportelli fisici del CUP o dei Punti salute, anche tramite delega ad altra persona fisica, cui segue il controllo formale dei requisiti (fra cui prescrizione dematerializzata, appropriata e rispettosa dei criteri delle tabelle RAO, quesito diagnostico con indicazione dei requisiti clinici per l'assegnazione della classe di

priorità, appuntamento precedentemente fissato oltre i tempi massimi) ed il successivo contatto per comunicare la nuova data.

Deve rilevarsi che appare garantito soltanto il primo accesso, non c'è alcuna previsione, nei casi di sfioramento, di visita privata ad esclusiva iniziativa del paziente con diritto al rimborso e si richiede, in pieno boom informatico, che il paziente si presenti fisicamente allo sportello. Le motivazioni di una necessaria disponibilità cartacea data dalla materiale consegna (a fronte di una prescrizione dematerializzata) per un invocato rispetto della privacy e per la verifica dell'adeguatezza prescrittiva non appare punto convincente, a fronte dei possibili disagi dell'utente, spesso in condizioni di salute e di mobilità precarie.

Il tutto per poter fruire della prestazione in una data intermedia fra quella sfiorata e quella primitivamente fissata oltre i termini massimi.

L'accesso appare in realtà piuttosto complesso se non dissuasivo, né può trascurarsi la prevista esclusione dal diritto di garanzia in caso di rifiuto della fissazione dell'appuntamento in qualsiasi località del territorio regionale. Così ad esempio il residente a Tarvisio dovrà sottostare ad un'eventuale fissazione dell'erogazione della prestazione presso la struttura ospedaliera di Latisana, individuata come disponibile nel rispetto della data successivamente fissata.

Non resta pertanto che affidarsi a quanto volenterosamente indicato nel citato Regolamento aziendale al punto 4.4. in cui si fa fiducioso riferimento all'individuazione di ulteriori strumenti che saranno attivati progressivamente dall'Azienda per adattarsi alle esigenze emergenti e migliorare costantemente la gestione delle liste di attesa.

Va da sé che il Garante della salute continuerà nel suo vigile monitoraggio, in una interlocuzione costante, chiedendo alle Aziende adoperarsi fattivamente per il miglioramento dell'offerta, riducendo sfioramenti, anomalie e disagi ai minimi possibili.

## **GARANTE ATER**

**(art. 1quinquies, co. 13septies, L.R. 16/05/2014, n. 9)**

Nel settore ATER gli interventi non sono stati numerosi ma costanti. Le doglianze si sono prevalentemente rivolte alla cattiva manutenzione di locali ritenuti in qualche caso fatiscenti, soggetti a spandimenti d'acqua, macchie di umidità e anche a rigurgiti di liquami.

In un caso si è segnalata l'abusività di un'attività commerciale e non abitativa svolta nell'alloggio. L'utenza ha altresì richiesto documentazioni analitiche dei consumi, chiarimenti sui riparti delle spese di manutenzione ordinaria e straordinaria, assegnazioni alternative in locali che consentissero un agevole accesso a locatari con difficoltà motorie.

In qualche caso si è lamentata l'inadeguatezza di alloggi di dimensioni troppo contenute rispetto al numero dei familiari, l'eccessiva durata di lavori di revisione dell'impianto dell'ascensore, con conseguente prolungata inutilizzabilità, la mancata sostituzione di una caldaia dell'impianto di calefazione, ormai vetusta e soggetta ad improvvisi ricorrenti blocchi.

Il Garante ha provveduto ad inoltrare tempestive segnalazioni di inconvenienti e disagi, cui le Aziende hanno fatto seguito attivandosi.

## Tabelle e grafici riepilogativi

Numero	Categorie	Riferimento territoriale istanza	Funzione	Convenzione	Soggetto
1/25	SANITA'	TS	GARANTE ATER	NO	AZIENDE SANITARIE
2/25	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
3/25	ATER	UD	GARANTE ATER	NO	ATER
4/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
5/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
6/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
7/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
8/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
9/25	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
10/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
11/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
12/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
13/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
14/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
15/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
16/25	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
17/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
18/25	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
19/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
20/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
21/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
22/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE REGIONALE
23/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
24/25	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE

25/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
26/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	REGIONE
27/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
28/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
29/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
30/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
31/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
32/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
33/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
34/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
35/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
36/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
37/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
38/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
39/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
40/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
41/25	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
42/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
43/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
44/25	DIRITTO ACCESSO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ATER
45/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
46/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
47/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
48/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
49/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE

50/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
51/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
52/25	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
53/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
54/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
55/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
56/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
57/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
58/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE REGIONALE
59/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
60/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
61/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
62/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
63/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
64/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
65/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
66/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
67/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
68/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
69/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
70/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
71/25	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	SI	PRIVATI
72/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
73/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
74/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE

75/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
76/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
77/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
78/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
79/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
80/25	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
81/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
82/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
83/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
84/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
85/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
86/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
87/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
88/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
89/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
90/25	ATER	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
91/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
92/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
93/25	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
94/25	ATER	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
95/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
96/25	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
97/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
98/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
99/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI

100/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
101/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
102/25	SANITA'	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
103/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
104/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
105/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
106/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
107/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
108/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
109/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
110/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
111/25	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
112/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
113/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
114/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
115/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
116/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
117/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
118/25	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
119/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
120/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
121/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
122/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
123/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
124/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI

125/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
126/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
127/25	SANITA'	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
128/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
129/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
130/25	SANITA'	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
131/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
132/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
133/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
134/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
135/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
136/25	DIRITTO ACCESSO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
137/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
138/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
139/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
140/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
141/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
142/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
143/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
144/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
145/25	ALTRO	ALTRO	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
146/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
147/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
148/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
149/25	ALTRO	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	ALTRE ISTITUZIONI
150/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI

151/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
152/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
153/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
154/25	ATER	GO	GARANTE ATER	SI	PRIVATI
155/25	NUMERO NON ASSEGNATO				
156/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
157/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
158/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
159/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
160/25	ATER	UD	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
161/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
162/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
163/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
164/25	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
165/25	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
166/25	SANITA'	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
167/25	ATER	UD	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
168/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
169/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
170/25	SANITA'	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
171/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
172/25	ALTRO	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
173/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
174/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
175/25	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
176/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
177/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI

178/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
179/25	SANITA'	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
180/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
181/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
182/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
183/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
184/25	SANITA'	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
185/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
186/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
187/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
188/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
189/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
190/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
191/25	ATER	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
192/25	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
193/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
194/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
195/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
196/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
197/25	ATER	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
198/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
199/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
200/25	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
201/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
202/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI

203/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
204/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
205/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
206/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
207/25	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
208/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
209/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
210/25	DIRITTO ACCESSO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
211/25	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
212/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
213/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
214/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
215/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
216/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
217/25	SANITA'	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
218/25	SANITA'	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
219/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
220/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
221/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
222/25	SANITA'	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
223/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
224/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
225/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
226/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
227/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI

228/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
229/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
230/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
231/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
232/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
233/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
234/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
235/25	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
236/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
237/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
238/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
239/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
240/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
241/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
242/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
243/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
244/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
245/25	ATER	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
246/25	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
247/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
248/25	ALTRO	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
249/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
250/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
251/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
252/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI

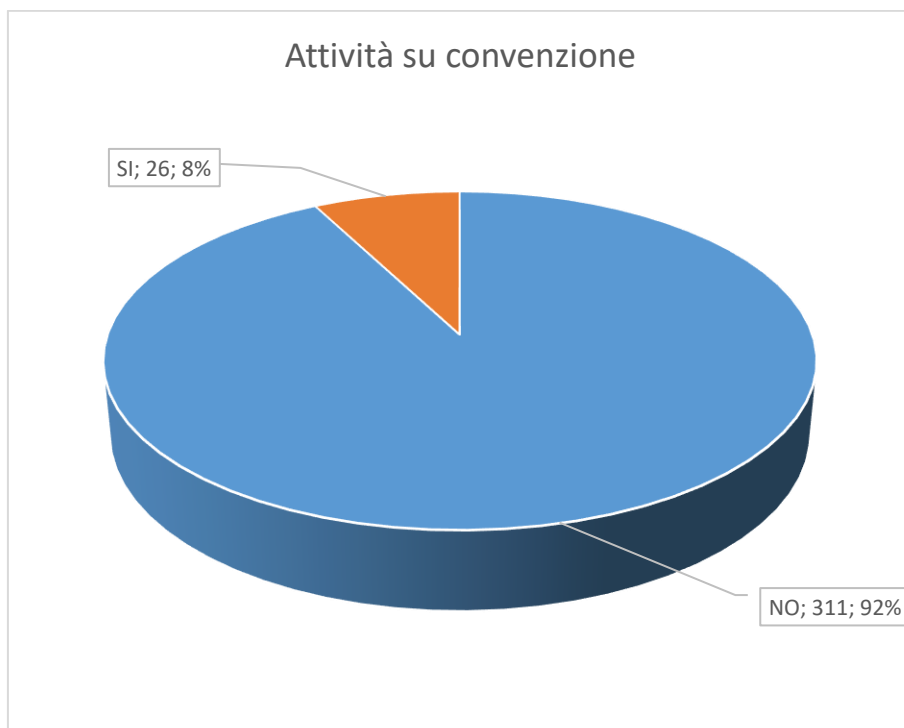
253/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
254/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
255/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
256/25	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
257/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
258/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
259/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
260/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
261/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
262/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
263/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
264/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
265/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
266/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
267/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
268/25	ATER	GO	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
269/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
270/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
271/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
272/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
273/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
274/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
275/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
276/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
277/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
278/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI

279/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
280/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
281/25	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
282/25	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
283/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
284/25	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
285/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
286/25	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
287/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
288/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
289/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
290/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
291/25	ALTRO	TS	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
292/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
293/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
294/25	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
295/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
296/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
297/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
298/25	ALTRO	TS	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
299/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
300/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
301/25	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
302/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
303/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
304/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI

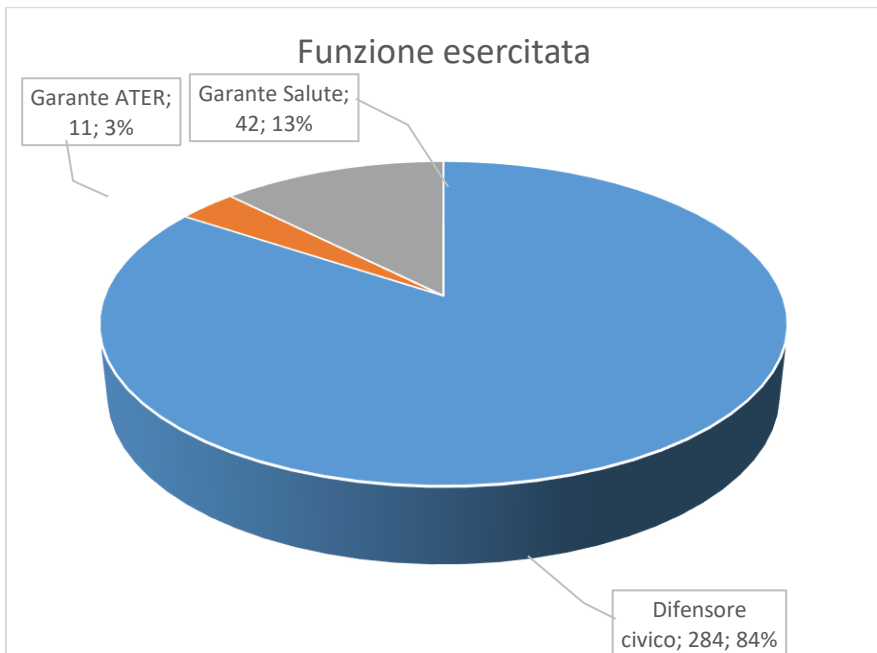
305/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
306/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
307/25	ALTRO	PN	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
308/25	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
309/25	PRIVATI DISSIDI	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
310/25	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
311/25	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
312/25	PRIVATI DISSIDI	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
313/25	PRIVATI DISSIDI	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
314/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
315/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
316/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
317/25	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
318/25	PRIVATI DISSIDI	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
319/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
320/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
321/25	ATER	PN	GARANTE ATER	NO	PRIVATI
322/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
323/25	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
324/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
325/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
326/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
327/25	ALTRO	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
328/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
329/25	DIRITTO ACCESSO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
330/25	ALTRO	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI

331/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
332/25	ALTRO	TS	GARANTE SALUTE	NO	PRIVATI
333/25	ATER	UD	GARANTE ATER	NO	ATER
334/25	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
335/25	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
336/25	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	ALTRE ISTITUZIONI
337/25	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
338/25	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE

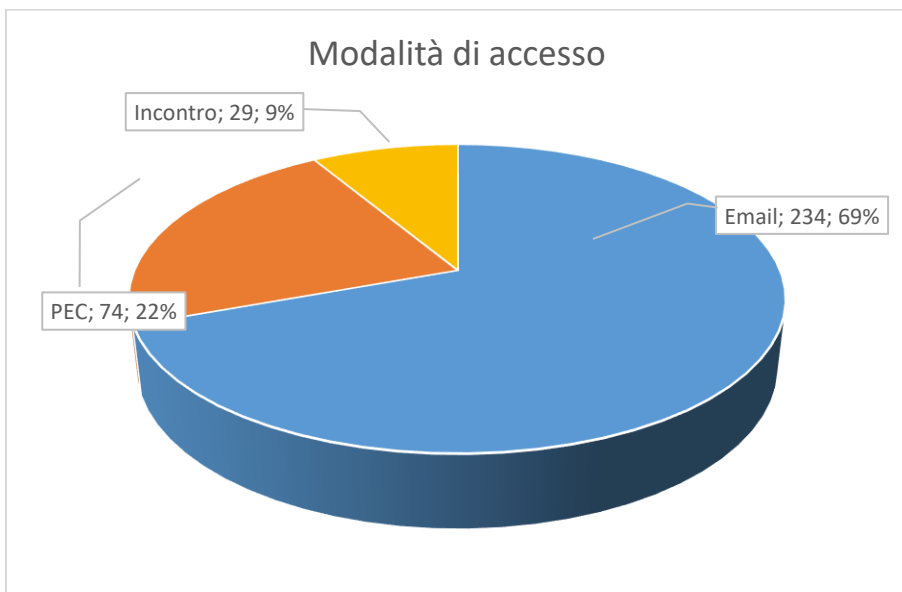
Attività su convenzione	
NO	311
SI	26
<b>Totale</b>	<b>337</b>



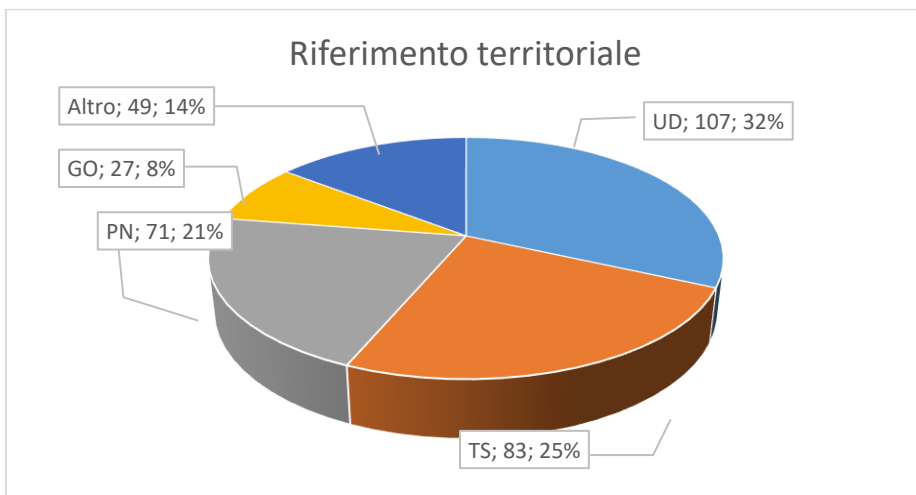
<b>Funzione esercitata</b>	
Difensore civico	284
Garante ATER	11
Garante Salute	42
<b>Totale</b>	<b>337</b>



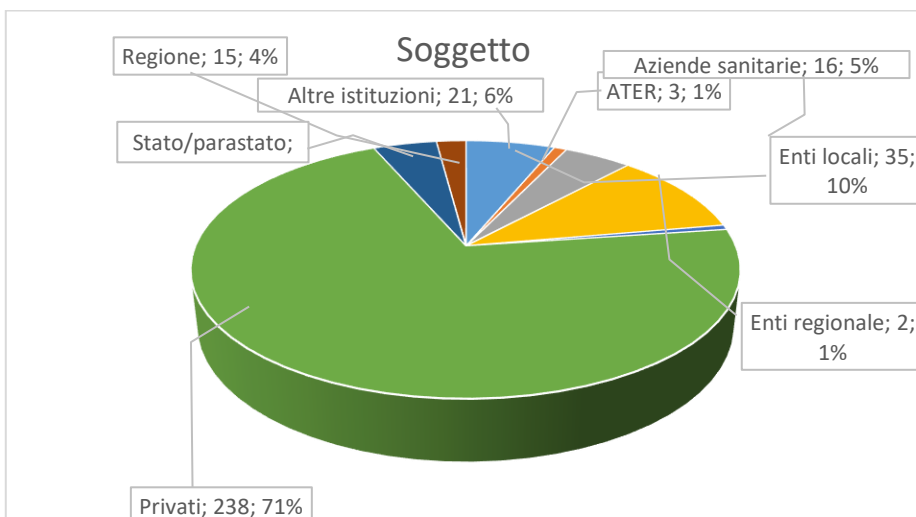
<b>Modalità di accesso</b>	
Email	234
PEC	74
Incontro	29
<b>Totale</b>	<b>337</b>



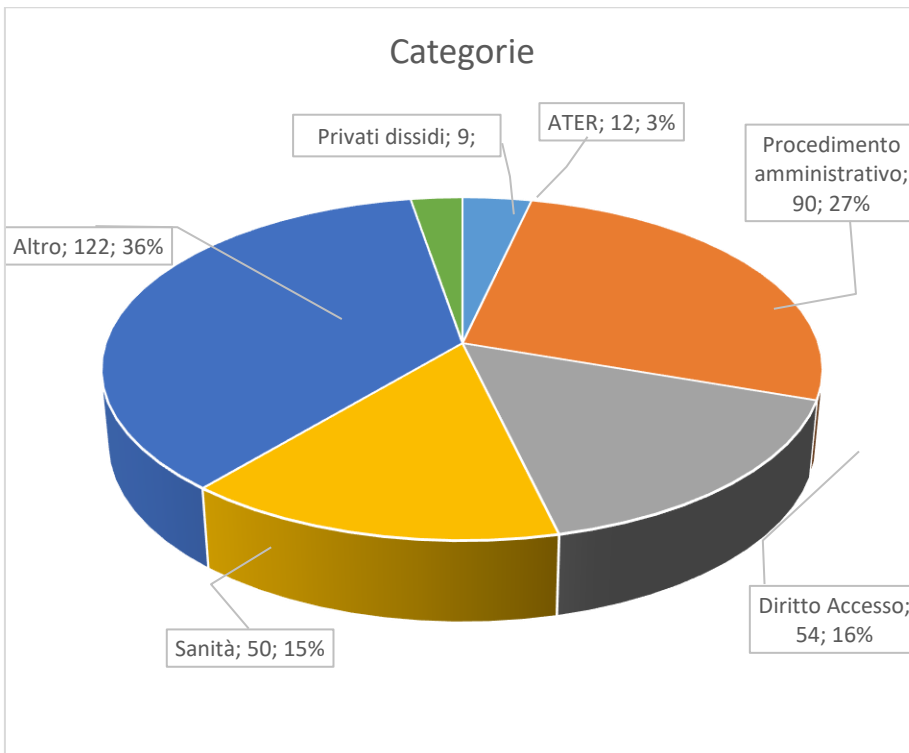
<b>Riferimento territoriale</b>	
UD	107
TS	83
PN	71
GO	27
Altro	49
<b>Totale</b>	<b>337</b>



<b>Soggetto</b>	
Altre istituzioni	21
ATER	3
Aziende sanitarie	16
Enti locali	35
Enti regionale	2
Privati	238
Regione	15
Stato/parastato	7
<b>Totale</b>	<b>337</b>



<b>Categorie</b>	
ATER	12
Procedimento amministrativo	90
Diritto Accesso	54
Sanità	50
Altro	122
Privati dissidi	9
<b>Totale</b>	<b>337</b>



## CONCLUSIONI

Il vistoso incremento delle istanze pervenute nell'anno (l'aumento del 27% è d'indubbio rilievo e va adeguatamente sottolineato ed apprezzato) ha premiato l'inesausta attività promozionale costantemente svolta nei confronti di una popolazione che per larga parte e per molto tempo è stata completamente all'oscuro dell'esistenza, attività, ambito d'intervento della Difesa Civica. Si ritiene tuttavia che un significativo ulteriore recupero della conoscenza popolare ancora incompleta possa essere assicurato soltanto attraverso la collaborazione e l'attenzione che potranno offrire le amministrazioni comunali della regione, sollecitabili con un apposito strumento normativo di estensione automatica delle funzioni o, quanto meno, con l'intensificarsi delle convenzioni.

Va comunque ribadita la disponibilità manifestata dai Comuni anche in assenza di convenzioni, che conferirebbero tuttavia ufficialità ed autorevolezza agli interventi della Difesa Civica.

La platea dell'utenza è composta in assoluta prevalenza da soggetti adulti, di età che supera anche largamente i cinquant'anni. Il coinvolgimento dei giovani appare problematico, per la distanza dei temi pur rilevanti propri della Difesa Civica dagli interessi anche marginali di soggetti che si affacciano alla vita attiva senza una accettabile conoscenza della cosa pubblica, delle diverse istituzioni e delle relative competenze, dei percorsi amministrativi, delle difficoltà burocratiche che non mancheranno di proporsi loro.

Sul fronte sanitario risulta costante la continuità di interlocuzione con i principali attori pubblici (Direzione centrale, RUAS, Aziende) per limitare disagi, farraginosità, ritardi e conferire efficacia alla tutela dell'utenza, compatibilmente con le risorse, soprattutto umane, a disposizione.

La pur contenuta dotazione finanziaria assegnata all'Organo consente la promozione e l'organizzazione convegnistica, con l'apporto di personalità anche al di fuori dell'ambito strettamente regionale ed in settori che non si limitano alla rendicontazione di un'attività routinaria, ma salgono di livello, rivolgendosi alla tutela dei diritti fondamentali della persona che trovano garanzia nella Costituzione, nelle Carte europee, nelle dichiarazioni dell'ONU.

Il Difensore civico regionale  
Arrigo De Pauli