

Difensore civico del Friuli Venezia Giulia

RELAZIONE ATTIVITÀ 2023

Nell'anno 2023 le pratiche trattate dal Difensore Civico sono state 250, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (235). Il numero è sostanzialmente stabile, senza rilevanti modifiche, nonostante un impegno costante rivolto a pubblicizzare quanto più possibile l'esistenza stessa, l'ambito operativo e le modalità di assai agevole accesso all'Organo di garanzia. A tale scopo si è continuato a cercare di dare ampio riscontro - sia sulla stampa locale che sulle televisioni e sulle radio - all'attività svolta, allo scopo di raggiungere il maggior numero di persone possibili, confidando altresì su di un passa parola che rendesse notoria la possibilità di rivolgersi ad un organo autonomo, libero ed indipendente per segnalare eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni delle pubbliche amministrazioni.

Pur non essendo l'Organo di garanzia un mediatore o un conciliatore, non si è comunque negata l'attenzione anche a coloro che lamentavano contenziosi di carattere civilistico. Una percepita autorevolezza ha spesso registrato la soddisfazione dell'utenza sia nei suggerimenti che sono stati a volte formulati che nei casi in cui si sia fatto constatare l'infondatezza della pretesa e consigliato all'interessato la desistenza.

A supporto del necessario impulso alla diffusione, al canale già individuato della sottoscrizione di apposite convenzioni con i singoli comuni per l'estensione dell'attività del Difensore Civico anche nei confronti delle amministrazioni comunali, si è affiancato il proporsi alle Università della terza età regionali, che si caratterizzano per l'assai considerevole numero di iscritti, per l'ampio spettro degli argomenti trattati, per la vivacità e lo spessore delle iniziative culturali. Di qui le presentazioni tenutesi con discreto seguito presso le UTE di Udine (in due occasioni), Trieste, Cervignano del Friuli, Cividale del Friuli, Latisana (con la prolusione all'inaugurazione dell'anno accademico affidata al Difensore Civico).

La presa d'atto di un'età media di coloro che nel corso del quadriennio hanno richiesto l'intervento del Difensore Civico, senza dubbio superiore ai cinquant'anni, ha infatti suggerito l'opportunità di creare occasioni d'incontro mirati presso talune delle sedi in regione, perchè si prendesse atto dell'esistenza e delle attività dell'Organo di garanzia, incrementandone la conoscenza. Ciò tenuto altresì conto del sorprendente numero di persone che frequentano le UTE, a dimostrazione di una diffusa disponibilità all'apprendimento, alla partecipazione alla vita sociale e culturale, alla consapevolezza dei diritti esercitabili e delle non dismesse opportunità.

All'attenzione delle persone in età matura si contrappone una sostanziale assenza dei giovani, che può ritenersi dovuta più alla disinformazione (nonostante gli sforzi, risulta tuttora praticamente ignota in questa fascia di età l'esistenza stessa del Difensore Civico Regionale) che ad un diffuso disinteresse. Come primissimo tentativo di proporsi alla platea dei giovani si è organizzato un incontro con gli studenti di giurisprudenza dell'Ateneo udinese. Resta da valutare l'opportunità di essere presenti sui social per realizzare una maggiore vicinanza, utilizzando uno strumento di normale comunicazione con generazione Z e Millennials, attivando un apposito sito nell'auspicio che possa servire per suscitare curiosità e stimolare una consapevole partecipazione.

Il modesto incremento delle convenzioni con i Comuni (soltanto tre nel 2023: Aviano, Romans e Sacile, che si aggiungono alle 24 in precedenza sottoscritte) ha consigliato un netto mutamento di strategia, del cui esito non si è tuttavia in grado allo stato di formulare un pronostico favorevole.

Va ribadito che l'abolizione del Difensore Civico comunale del 2010 a livello nazionale (art. 2, comma 186 della L.191/2009, legge finanziaria 2010), in uno con quella del Difensore Civico Regionale nel 2008 (art. 12, comma 33 lett. a) della L.R. 9/2008) a ventisette anni dalla sua istituzione, oltre a creare un oggettivo vuoto di tutela, ha determinato un effetto sfavorevole, per il concorrere di due elementi negativi: da un lato si è persa, per desuetudine, la memoria stessa dell'Organo di garanzia nella platea di chi poteva giovarsene e dall'altro residuavano ricordi scarsamente collaborativi nelle pubbliche amministrazioni interlocutrici. Si è infatti percepita una residua diffidenza per un'attività vissuta come intromissione in quella degli enti territoriali, quasi un surplus ispettivo di cui non si avvertiva la necessità. Ciò spiega perchè l'iniziativa delle sottoscrizioni sia stata in quasi la totalità dei casi assunta dal Difensore Civico, che si è proposto alle pubbliche amministrazioni sottolineando l'intento collaborativo e la funzione di filtro a scampo del protrarsi di contenziosi. L'iniziativa ha avuto un certo successo per l'adesione di tre capoluoghi delle ex province su quattro e di città di rilievo (per tutte Cividale, Monfalcone, Cervignano, Tolmezzo, Sacile). Ma il filone sembra esaurirsi e questo impone un cambio di rotta.

Va perciò ribadita in assoluto l'utilità dell'estensione delle funzioni; l'interlocuzione diretta con le amministrazioni comunali viene ad incidere da vicino sugli interessi più immediati dei residenti, basti ad esempio citare servizi essenziali quali i trasporti pubblici, la viabilità, l'illuminazione, i piani regolatori ed i permessi di costruire, l'arredo urbano, lo smaltimento dei rifiuti, la salubrità ambientale e quant'altro. Assumono infatti rilievo le problematiche di prossimità che investono le persone, strettamente collegate all'ambiente di vita ed alla quotidianità.

Di qui la proposta, già rappresentata per le vie brevi al Presidente del Consiglio regionale ed all'Assessore competente, perchè si intervenga in via legislativa, estendendo l'interlocuzione del Difensore Civico a tutti i Comuni della regione secondo le modalità già normativamente previste per le amministrazioni regionali, senza necessità di inseguire i singoli Comuni per la sottoscrizione della convenzione.

La reintroduzione dell'Organo di Garanzia è l'evidente frutto di un apprezzamento da parte del legislatore regionale di elevata positività dell'operato del Difensore, nell'altrettanto evidente intento di completare la rete di tutela delle persone, sì che escludere l'interlocuzione con i Comuni allorchè è normativamente prevista quella alle amministrazioni regionali ed enti dipendenti o partecipate appare incoerente, senza contare la diseguaglianza fra le comunità "convenzionate" e quelle non convenzionate.

L'auspicio è che si riesca ad approdare all'integrazione legislativa, viste le resistenze tuttora registrate al riguardo, dovendo comunque darsi doveroso atto che, nella quasi totalità dei casi, i Comuni non si siano sottratti all'interlocuzione anche in difetto di convenzione. Va da sè che il supporto normativo conferisce un indubbio plus di autorevolezza all'intervento ed elimina la necessità di dare corso a richieste capillari di dubbio riscontro, a solleciti inascoltati ed a constatazioni di scarso entusiasmo.

Si è inoltre ritenuto, quale attività parallela, di avviare incontri ad illustrazione e commento della Costituzione e dei diritti fondamentali, in una visione più ampia della funzione del Difensore Civico, non limitata ad interventi puntuali a favore dei singoli. Diffondere la conoscenza della nostra Carta fondamentale costituisce un valore in sè di indubbio rilievo, sì che il cittadino sia consapevole non solo dei suoi diritti, ma anche dei suoi doveri di solidarietà politica, economica e sociale. Di qui l'illustrazione ai diciottenni cervignanesi nel mese di giugno, l'intervento sul diritto di asilo al corso di laurea in giurisprudenza a novembre a Udine, l'inserimento dell'argomento nelle presentazioni dell'attività del

Difensore Civico al seminario appositamente organizzato con il Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Udine nel mese di marzo e la ampia prolusione tenuta all'inaugurazione dell'anno accademico presso l'Università della terza età di Latisana in ottobre.

La possibilità offerta al Difensore Civico di costituirsi parte civile nei procedimenti per gravi reati in cui la persona offesa sia portatrice di handicap, prevista dall'art. 36 della legge 104 del 1992, ha suggerito, nel riscontrato difetto di norme processuali di raccordo al riguardo, di prendere contatti preliminari in via informale con i Procuratori della Repubblica di Trieste di Udine. Soltanto così il Difensore Civico potrà essere informato e quindi operare le valutazioni ed assumere le iniziative che la legge gli riserva; in difetto di un valido e tempestivo canale informativo la norma perde evidentemente gran parte della sua effettività.

Per quanto riguarda gli specifici settori oggetto dell'attività, ne va confermata la 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, 113 casi (45%) hanno riguardato provvedimenti amministrativi, 37 (15%) la Sanità, 28 (11%) i privati dissidi, mentre 32 casi (13%) 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 34, pari al 14%. Gli accessi definiti con provvedimento sono stati 21, di cui 10 accolti e 11 respinti. Gli altri si sono conclusi con la rinuncia, l'adesione dell'amministrazione che ha accolto la richiesta nella pendenza del ricorso, ovvero con la mancata formalizzazione della richiesta di riesame, secondo quanto indicato dall'Ufficio medesimo.

Il Difensore Civico ha operato come Garante della Salute in 38 casi, pari al 15% del totale, quale Garante degli assegnatari ATER in 8 casi, pari al 3%, ed in 204 casi rimanenti, pari all'82% in funzione propria.

Quanto alle pubbliche amministrazioni interpellate, si è realizzata l'interlocuzione con gli Enti locali in 87 casi, pari al 35%, con gli Enti statali e parastatali in 46 casi, pari al 18%, con la Regione in 30 casi, pari al 12%, con Enti regionali in 3 casi, pari all'1%, con le Aziende Sanitarie in 35 casi, pari al 14%, con l'ATER in 8 casi, pari al 2%, con altre istituzioni in 25 casi, pari al 10%. I rimanenti 16 casi (8%) hanno riguardato privati, per i quali il Difensore Civico, soprattutto in presenza, ha declinato la propria competenza, limitandosi a suggerire, se del caso, la strada da intraprendere ovvero a dissuadere l'interessato da costose iniziative giudiziarie aleatorie o del tutto infondate.

Le modalità di accesso prescelte dall'utenza sono state quelle elettroniche: 144 le e - mail (58%), 47 le PEC (19%), mentre 58 sono stati gli incontri in presenza (23%), un'unica nota soltanto è stata trasmessa a mezzo posta.

Quanto alle origini territoriali, assumendo a parametro quello tradizionale delle cessate province, si sono registrate provenire da quella ex di Udine 113 richieste d'intervento (45%), da Trieste 62 (25%), da Pordenone 36 (14%), da Gorizia 14 (16%), da fuori regione 25 (10%).

Il carico medio degli affari da trattare e la costanza dell'impegno fanno ritenere sufficiente la pur estrema contenutezza della struttura di supporto apprestata dal Consiglio regionale, di cui il Difensore Civico può disporre ai sensi dell'art. 1 sexies, commi 1 e 3 della legge regionale n.9 del 2014 nell'assetto vigente. L'unica risorsa ad oggi destinata ad affiancare il Difensore Civico nella sua attività si segnala altresì per la competenza tecnica, l'esperienza giuridica ed amministrativa maturata, sì da assicurare una fattiva collaborazione nel comune sforzo di rendere all'utenza un servizio preciso, sollecito e puntuale.

oo O oo

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

Numero	Categorie	Riferimento territoriale	Funzione	Convenzione	Soggetto
1/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
2/2023	ALTRO	TS	GARANTE ATER	NO	ATER
3/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
4/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
5/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
6/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
7/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
8/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
9/2023	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
10/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
11/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
12/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
13/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
14/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
15/2023	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
16/2023	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	ENTE LOCALE
17/2023	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
18/2023	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE REGIONALE
19/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
20/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
21/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
22/2023	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
23/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
24/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
25/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO

26/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
27/2023	PRIVATI DISSIDI	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
28/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
29/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
30/2023	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
31/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
32/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
33/2023	DIRITTO ACCESSO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
34/2023	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
35/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
36/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
37/2020	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
38/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
39/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
40/2023	ATER	TS	GARANTE ATER	NO	ATER
41/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
42/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
43/2023	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
44/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
45/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
46/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	GARANTE ATER	NO	ATER
47/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
48/2023	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
49/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
50/2023	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
51/2023	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
52/2023	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
53/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
54/2023	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
55/2023	PRIVATI DISSIDI	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
56/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
57/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
58/2023	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
59/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE REGIONALE
60/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
61/2023	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
62/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE

63/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
64/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
65/2023	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
66/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
67/2023	ATER	GO	GARANTE ATER	NO	ATER
68/2023	ALTRO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
69/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
70/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
71/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
72/2023	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
73/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
74/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
75/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
76/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
77/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
78/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
79/2023	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
80/2023	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
81/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
82/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
83/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
84/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
85/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
86/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
87/2023	SANITA'	PN	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
88/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
89/2023	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
90/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	ALTRE ISTITUZIONI
91/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
92/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
93/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
94/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
95/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
96/2023	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
97/2023	SANITA'	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI

98/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
99/2023	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
100/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
101/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
102/2023	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
103/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
104/2023	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
105/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
106/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
107/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
108/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
109/2023	PRIVATI DISSIDI	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
110/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
111/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
112/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
113/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
114/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
115/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
116/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
117/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
118/2023	ATER	PN	GARANTE ATER	NO	ATER
119/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
120/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
121/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
122/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
123/2023	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
124/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
125/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
126/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
127/2023	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
128/2023	SANITA'	GO	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
129/2023	SANITA'	GO	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
130/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO

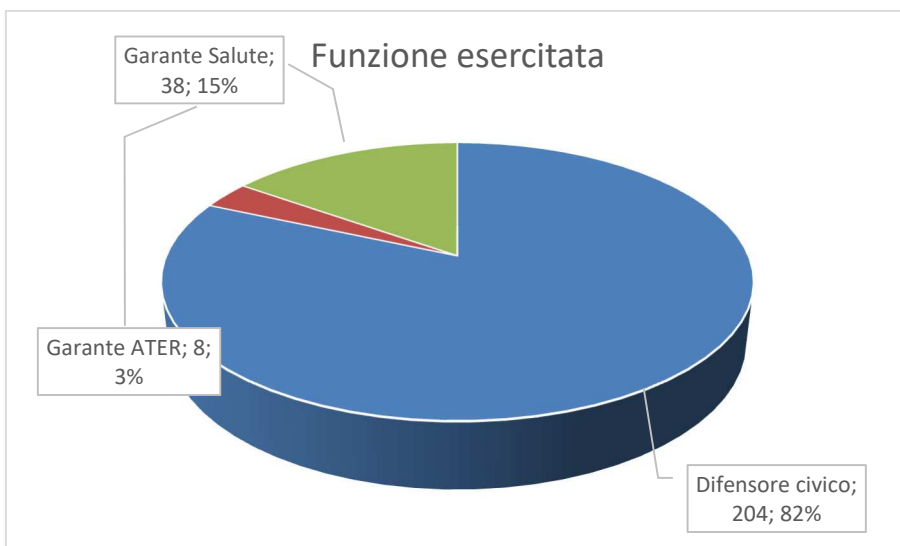
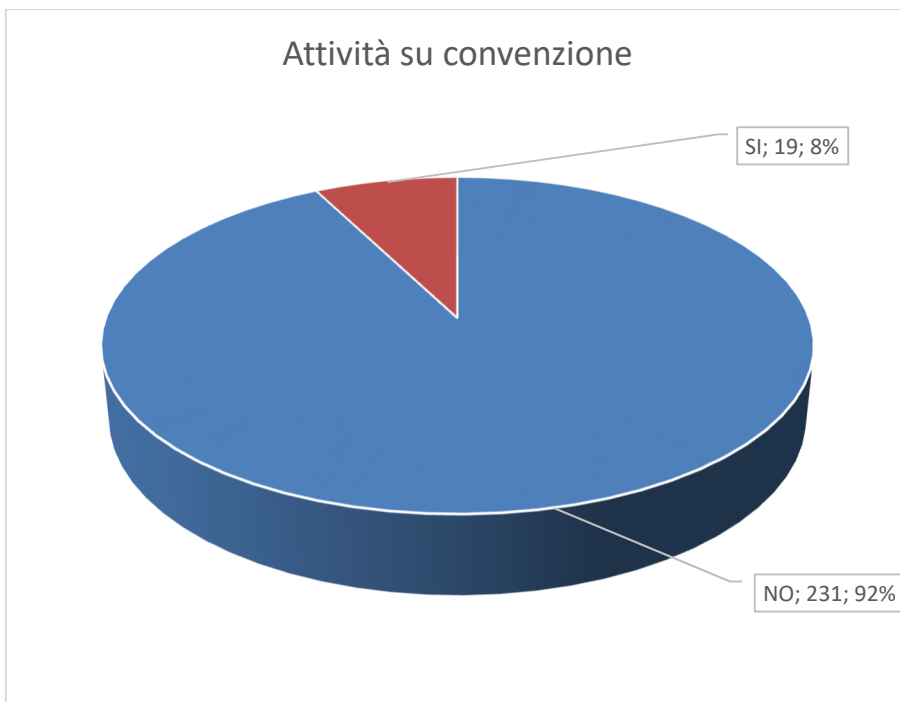
131/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
132/2023	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
133/2023	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
134/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
135/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
136/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
137/2023	PRIVATI DISSIDI	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
138/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
139/2023	PRIVATI DISSIDI	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
140/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
141/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
142/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
143/23	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
144/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
145/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
146/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
147/2023	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
148/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
149/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
150/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
151/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
152/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
153/2023	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
154/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
155/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
156/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
157/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
158/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
159/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
160/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
161/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE

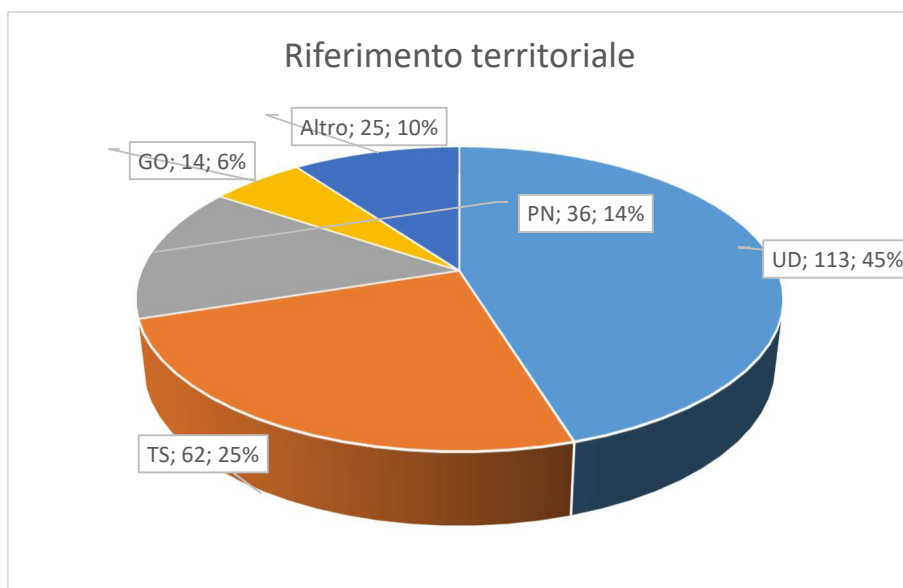
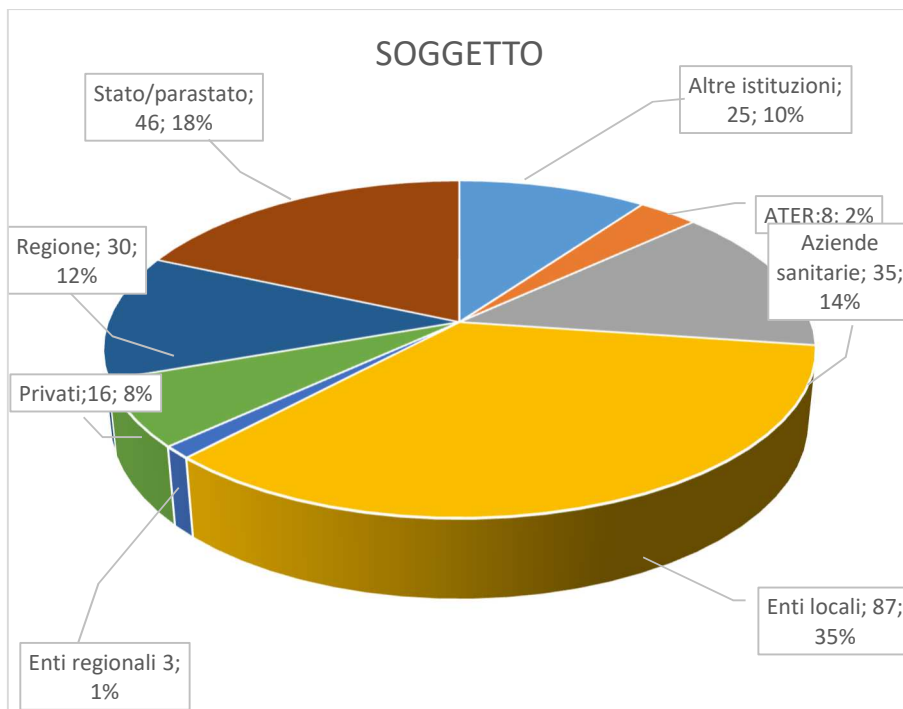
162/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
163/2023	SANITA'	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
164/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
165/2023	PRIVATI DISSIDI	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
166/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
167/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
168/2023	ALTRO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
169/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
170/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
171/2023	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
172/2023	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
173/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
174/2023	DIRITTO ACCESSO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	AZIENDE SANITARIE
175/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
176/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
177/2023	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
178/2023	ALTRO	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
179/2023	PRIVATI DISSIDI	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
180/2023	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
181/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
182/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
183/23	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
184/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
185/23	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
186/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
187/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
188/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
189/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
190/23	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
191/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
192/23	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
193/2023	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
194/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
195/23	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
196/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE

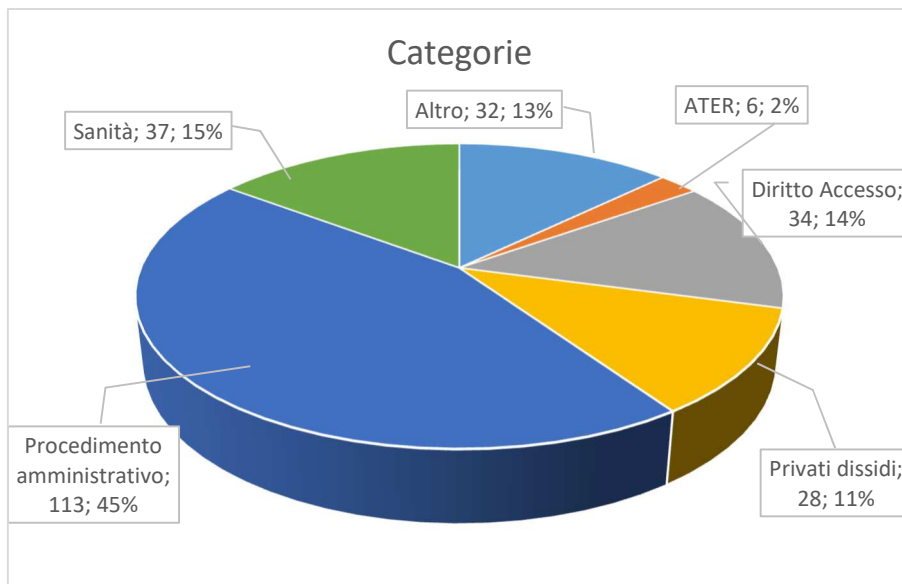
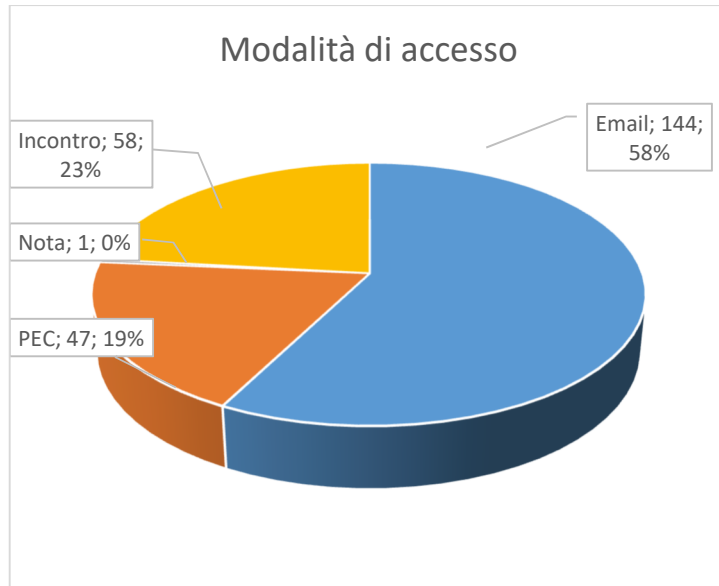
197/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
198/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
199/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
200/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE REGIONALE
201/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
202/23	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	PRIVATI
203/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
204/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
205/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
206/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
207/23	DIRITTO ACCESSO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
208/23	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
209/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
210/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
211/23	ATER	TS	GARANTE ATER	NO	ATER
212/23	ATER	TS	GARANTE ATER	NO	ATER
213/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
214/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
215/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
216/23	PRIVATI DISSIDI	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
217/23	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
218/23	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
219/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
220/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
221/23	ATER	TS	GARANTE ATER	NO	ATER
222/23	ALTRO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
223/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
224/23	ALTRO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
225/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ALTRE ISTITUZIONI
226/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
227/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE

228/23	PRIVATI DISSIDI	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	PRIVATI
229/23	SANITA'	UD	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
230/23	ALTRO	UD	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
231/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
232/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
233/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
234/23	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE
235/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
236/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
237/23	ALTRO	GO	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
238/23	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
239/2023	SANITA'	ALTRO	GARANTE SALUTE	SI	ENTE LOCALE
240/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	AZIENDE SANITARIE
241/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	NO	STATO/PARASTATO
242/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TS	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
243/23	DIRITTO ACCESSO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
244/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
245/23	ALTRO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
246/23	DIRITTO ACCESSO	PN	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
247/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	UD	DIFENSORE CIVICO	SI	ENTE LOCALE
248/23	SANITA'	TS	GARANTE SALUTE	NO	REGIONE
249/23	DIRITTO ACCESSO	GO	DIFENSORE CIVICO	NO	ENTE LOCALE
250/23	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	ALTRO	DIFENSORE CIVICO	NO	REGIONE

Di seguito i quadri riassuntivi.







Di seguito i dati aggregati delle istanze pervenute nell'anno 2023:

Attività su convenzione	
NO	231
SI	19
Totale	250

Modalità di accesso	
Email	144
PEC	47
Nota	1
Incontro	58
Totale	250

Funzione esercitata	
Difensore civico	204
Garante ATER	8
Garante Salute	38
Totale	250

Riferimento territoriale	
UD	113
TS	62
PN	36
GO	14
Altro	25
Totale	250

Soggetto	
Altre istituzioni	25
ATER	8
Aziende sanitarie	35
Enti locali	87
Enti regionali	3
Privati	16
Regione	30
Stato/parastato	46
Totale	250

Categorie	
Altro	32
ATER	6
Diritto Accesso	34
Privati dissidi	28
Procedimento amministrativo	113
Sanità	37
Totale	250

oo O oo

GARANTE DELLA SALUTE ai sensi dell'articolo 1 quinquies, comma 13 ter della legge regionale 16.5.2014, n.9, nell'attuale formulazione.

Al Difensore Civico Regionale, successivamente alla sua reintroduzione, è stata attribuita altresì la funzione di Garante della Salute, con l'aggiunta del comma 13 ter all'articolo 1 quinquies della legge istitutiva regionale 16.4.2014, n. 9, nell'attuale formulazione.

Coordinando la disposizione regionale con quella statutale (art. 2, comma della legge 24/2017) si ricava 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 statutari della Regione su rilievi, disfunzioni, irregolarità e ritardi riscontrati.

Come si è già in precedenza rilevato, la naturale fitta interlocuzione con le Aziende Sanitarie ha reso più che opportuna la formalizzazione e la precisazione dell'ambito di estensione dell'attività del Difensore Civico, al duplice scopo di conferirgli maggior autorevolezza d'intervento e di superare possibili perplessità relative alla corretta cornice di operatività.

Si è ritenuto comunque di sottolineare il carattere collaborativo degli interventi, caratterizzati dall'opportunità di segnalare le particolari criticità che gli strascichi dell'eredità pandemica hanno tuttora condizionato le strutture sanitarie regionali.

Si è in ogni caso tenuto in debito conto l'obiettivo complessità delle problematiche riguardanti la sanità regionale, sì che le segnalazioni del Garante hanno sempre inteso sollecitare l'amministrazione nei limiti del possibile, tenuto conto delle concrete difficoltà e della perdurante scarsità delle risorse, soprattutto umane.

La cessazione dell'emergenza ha peraltro modificato la tipologia delle richieste, che si sono ora concentrate nelle doglianze relative ai tempi d'attesa previsti per visite specialistiche ed esami diagnostici ed alla segnalata mancata attivazione delle procedure per potersi rivolgere a strutture private accreditate con diritto al rimborso, nei casi di più o meno vistosi sforamenti.

Al riguardo il Garante della salute ha rivolto alla Direzione Centrale esplicita richiesta sull'effettiva osservanza del disposto dell'art. 4.5 dell'allegato 1 del Piano regionale di governo delle liste d'attesa per il triennio 2019/2021, approvato con delibera giunta 1815 del 25.10.2019, da ritenersi per questa parte tuttora in vigore.

Si dispone infatti che, ove la struttura non sia in grado di garantire la prestazione entro i tempi massimi previsti, le procedure aziendali devono prevedere modalità dettagliate di "Percorsi di Tutela" che soddisfino l'erogazione della prestazione nei tempi stabiliti. Nell'impossibilità di ricorrervi, l'utente, previa autorizzazione, può effettuare la prestazione in libera professione presso strutture pubbliche o private accreditate. In questo caso gli spetta il rimborso dell'intera spesa sostenuta, ad eccezione del costo del ticket che rimane a suo carico. Dovranno inoltre le singole Aziende sanitarie e le altre strutture indicare in apposita sezione del proprio sito i tempi d'attesa previsti per ciascuna tipologia di prestazione erogata (art. 41, comma 6 D.Lgs 33/2013), evidenziando altresì la possibilità estrema di ricorso rimborsabile alle strutture private accreditate, con auspicabile predisposizione di apposita modulistica.

Non sono mancati rilievi circa taluni ritardi negli interventi delle ambulanze, i tempi dilatati nei pronto soccorso congestionati, una certa mancanza di confort per i pazienti in attese spesso assai prolungate.

GARANTE ATER ai sensi dell'articolo 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 (sei in tutto ed in assai limitata percentuale) hanno riguardato talune circoscritte doglianze su alcune cattive manutenzioni determinanti condizioni di degrado, sulla necessità di migliorare le pulizie, su aumenti delle spese condominiali ritenuti ingiustificati, rimborsi, difficoltà di comunicazione con gli Uffici. Talune delle segnalazioni si sono rivelate infondate, mentre nei rimanenti casi le ATER hanno provveduto ad eliminare gli inconvenienti segnalati.

CONCLUSIONI

L'attività del Difensore civico regionale è proseguita nel 2023 ispirandosi ai criteri e con le caratteristiche già in precedenza assunte.

Così si sono assicurati all'utenza pronto riscontro ed ampia disponibilità di incontri in presenza, spesso particolarmente apprezzati per fare chiarezza e, se del caso, rassicurare circa le effettive possibilità di soddisfare le proprie esigenze ed il loro grado di fondatezza. In tal senso a volte si è stati richiesti di una sorta di attività consulenziale, che si è limitata, a seconda dei casi, ad una funzione di filtro, indicando la strada da seguire o intercettando contenziosi con salutari effetti dissuasivi.

La *mission* della vicinanza troverà per parte sua una sempre migliore attuazione sui versanti della facilitazioni all'accesso ed al confronto (si fa riferimento alla programmazione di presenze mensili a

Tolmezzo, Cervignano del Friuli e Cordovado) , della sempre maggiore ampiezza delle interlocuzioni con i Comuni della Regione, della conoscenza diffusa dell'esistenza dell'Organo di garanzia, delle caratteristiche e dell'area di incidenza della sua attività, dovendo comunque tuttora registrarsi una percezione non ancora soddisfacente dell'utenza in tal senso.

Nel complesso risulta confermata la sostanziale tenuta dell'amministrazione pubblica nella Regione, non essendo emerse criticità diverse da quelle sostanzialmente fisiologiche che caratterizzano la gestione delle pubbliche necessità e dei comuni interessi.

Trieste, 21 marzo 2024.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

(dott. ARRIGO DE PAULI)