



CONSIGLIO REGIONALE DELLA SARDEGNA

Il Difensore Civico della Sardegna

AL CONSIGLIO REGIONALE E AL PRESIDENTE DELLA REGIONE

(LR 17 gennaio 1989, n. 4, art. 10.1)

AL PRESIDENTE DEL SENATO DELLA REPUBBLICA

AL PRESIDENTE DELLA CAMERA DEI DEPUTATI

(L 15 maggio 1997, n. 127, art. 16)

RELAZIONE PER L'ANNO 2024

Cagliari, 31 marzo 2025

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

ANNO 2024

La presente relazione è redatta in conformità ai contenuti necessari così individuati dall'art. 10 della legge regionale 17 gennaio 1989, n. 4, il quale pone a carico del Difensore civico regionale l'onere di presentare entro il 31 marzo di ogni anno al Consiglio regionale e al Presidente della Regione una relazione sull'attività svolta e sui provvedimenti adottati, indicando in essa le disfunzioni riscontrate ed avanzando eventuali proposte per ovviare alle più gravi difficoltà riscontrate nell'attività amministrativa.

Ai sensi dell'art. 16 della legge n. 127 del 1997, la relazione è trasmessa ai Presidenti del Senato e della Camera.

Avv. Marco Enrico

Sede: Consiglio regionale della Sardegna
Via Roma n. 25, Cagliari
Tel 070/6014205

Numero Verde: 800-060160 (Ore 10-12 dal lunedì al giovedì)
[pec: difensorecivico@pec.crsardegna.it](mailto:difensorecivico@pec.crsardegna.it)
[email: difensorecivico@consregsardegna.it](mailto:difensorecivico@consregsardegna.it)

sito web: <https://www.consregsardegna.it/relazioni-con-i-cittadini/autorita-di-garanzia/difensore-civico/>

SOMMARIO

PRESENTAZIONE	4
L'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2024	16
CENNO STORICO- NORMATIVO	16
ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO	16
COMPETENZE DEL DIFENSORE CIVICO	17
COORDINAMENTO NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI	19
RAPPORTI CON GLI ALTRI ORGANISMI DI GARANZIA	20
ISTANZE PERVENUTE NELL'ANNO 2024	21
ISTANZE DI RIESAME IN MATERIA DI ACCESSO	22
ISTANZE DI INTERVENTO	27
INIZIATIVE DEL DIFENSORE CIVICO	32
IL DIFENSORE CIVICO NELLE SCUOLE	32
ALTRI PROGETTI	33

PRESENTAZIONE

Sono trascorsi oltre due anni dal Decreto datato 27 gennaio 2023 con il quale sono stato nominato Difensore civico.

Questa relazione assume, pertanto, un valore di bilancio di (oltre) metà mandato, di resoconto dell'attività svolta e di programma per le future attività che il Difensore civico regionale intende realizzare.

Non si può fare a meno di ricordare che la nomina del sottoscritto è arrivata dopo sei anni di assenza della difesa civica dal panorama istituzionale della Sardegna. Sei anni ai quali va sommato il periodo quasi decennale di vacanza, che aveva preceduto la nomina dell'Onorevole Felice Contu, che ha retto l'Ufficio tra il 2014 e il 2017.

Inutile sottolineare come questi prolungati periodi di vacanza dell'Ufficio abbiano condizionato e rallentato in modo significativo la "ripartenza" della difesa civica, che già di suo deve tenere conto di alcune criticità come quella derivante da una legge istitutiva promulgata nel lontano gennaio del 1989, prima della caduta del Muro di Berlino e soprattutto, per quanto interessa in questa sede, prima dell'entrata in vigore della legge n. 241 del 1990 e prima che, col D.lgs. n. 165 del 2001, si affermasse nell'ordinamento italiano il principio della separazione tra politica e amministrazione¹.

Legge istitutiva che, come si avrà modo di spiegare meglio in seguito, non è però così datata come potrebbe apparire ove ci si soffermasse sul mero dato cronologico.

Una legge, la *legge regionale 17 gennaio 1989, n. 4* che, allorché introduce l'istituto della difesa civica nel panorama normativo della Sardegna, sancisce la piena indipendenza del Difensore civico e gli affida funzioni di controllo sull'attività dell'Amministrazione regionale, degli enti strumentali, degli enti delegatari di funzioni amministrative regionali, nonché dei concessionari di pubblici servizi regionali e di ogni altro ente pubblico sottoposto alla vigilanza della Regione.

¹ La figura del Difensore civico nasce in Italia intorno agli anni 70 sul modello dell'Ombudsman svedese e si afferma nella legislazione regionale, sedimentandosi nel tempo e divenendo progressivamente punto di riferimento dei cittadini che si rivolgono al Difensore per la tutela dei loro diritti. Per quanto riguarda la Sardegna, l'ufficio del Difensore civico è stato istituito, presso il Consiglio regionale, con la legge regionale n. 4 del 17 gennaio 1989 "*Istituzione dell'Ufficio del difensore civico in Sardegna*".

Rientra tra i compiti del Difensore civico, infatti, rilevare irregolarità, negligenze e ritardi nello svolgimento della funzione amministrativa, valutando sia la legittimità sia il merito degli atti e suggerendo i conseguenti rimedi.

Attività di controllo esercitata prevalentemente su richiesta dei diretti interessati - ma anche d'ufficio o su iniziativa di associazioni o formazioni sociali in relazione a diritti e interessi collettivi - da un'Autorità di Garanzia, il Difensore civico, designata dal Consiglio regionale e nominata dal Presidente della Regione, che trova la sua legittimazione ultima nell'idea per la quale è proprio il Popolo Sardo che verifica il corretto esercizio dei poteri affidati all'Amministrazione regionale, differenziandosi in tal modo sia dal controllo esercitato dalla magistratura amministrativa o contabile, espressione dello Stato nazionale, sia da quello esercitato dalle strutture deputate ai controlli interni, espressione della stessa amministrazione coinvolta.

A ben vedere, questo controllo si declina in tre direttrici principali:

- l'accesso agli atti;
- la partecipazione al procedimento;
- il diritto alle prestazioni sanitarie.

Con riferimento al primo aspetto competenziale, il legislatore statale ha affidato al Difensore civico il rimedio stragiudiziale facoltativo del **ricorso ex art. 25 della legge n. 241 del 1990**, esperibile dal destinatario di un provvedimento di differimento o di diniego tacito o espresso rispetto ad una richiesta di accesso agli atti.

A questa competenza il D.lgs. n. 33 del 2013 ha aggiunto quella sul **riesame dei provvedimenti di diniego, in materia di accesso civico c.d. semplice o di quello che viene definito accesso generalizzato**.

Il rimedio è sempre gratuito e sospende i termini per la proposizione del ricorso giurisdizionale.

A ben vedere anche questa attività è riconducibile alla funzione di controllo descritta in precedenza, laddove il Difensore civico verifica che siano stati rispettati i diritti e gli interessi di chi ha chiesto l'ostensione di un documento amministrativo.

Nel corso del 2024 le istanze pervenute sono state 36, in prevalenza ricorsi ex art. 25 della legge n. 241 del 90 (33) e per il resto 2 reclami in materia di accesso civico generalizzato e uno in materia di accesso civico semplice.

Il dato, sebbene in crescita rispetto ai numeri registrati nel 2023, è positivo se considerato come segnale di un limitato contenzioso sull'accesso agli atti, spesso causato dall'inerzia dell'amministrazione coinvolta, ovvero da un rigetto tacito dell'istanza.

In questi casi, a conferma di come si tratti in definitiva di una funzione di controllo assimilabile a quella prefigurata dalla legge istitutiva, è difficile distinguere la trattazione di un ricorso ex art. 25 da un'attività di difesa civica, come quella con la quale s'interviene nei confronti di un'amministrazione che non risponde nei termini.

Il discorso è certamente più vasto quando si entra nel merito della difesa civica vera e propria, ossia di esame delle **richieste d'intervento** previste dall'art. 6 della legge n. 4 del 1989, presentate da cittadini che lamentano presunte irregolarità, negligenze o ritardi nello svolgimento della funzione amministrativa².

La complessità deriva innanzitutto dalla necessità di distinguere le richieste che riguardano l'Amministrazione regionale in senso lato, nei termini precisati in precedenza, da quelle avanzate nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato e da quelle relative all'operato degli enti locali.

Per quanto riguarda l'Amministrazione regionale, viste le possibilità d'intervento nei confronti dei funzionari regionali, le norme della legge istitutiva sono tutt'ora tra le più incisive del panorama nazionale.

Per rendersene conto è sufficiente richiamare il testo del secondo comma dell'art. 6, il quale prevede che il Difensore civico, dopo aver informato l'Assessore competente, può chiedere al funzionario responsabile di procedere all'esame congiunto della pratica, ne stabilisce il tempo

² Ai sensi dell'art. 6 della legge istitutiva, il Difensore civico, interviene nei casi di inerzie o risposte insoddisfacenti dell'amministrazione e/o degli enti sui quali esercita il controllo. I cittadini o gli enti che abbiano in corso una pratica o che abbiano diretto interesse ad un procedimento amministrativo in corso presso amministrazioni o enti regionali, hanno diritto di chiedere notizie sullo stato della pratica o del procedimento. Trascorsi inutilmente trenta giorni o ricevuta risposta insoddisfacente, possono richiedere l'intervento del Difensore civico.

massimo di definizione e ne dà immediata notizia al Presidente della Regione, a quello del Consiglio regionale, oltre che ovviamente all'istante³.

Come leggere questa norma?

Da un lato come segno della già evidenziata "vetustà" di una legge emanata prima dell'introduzione del principio di separazione tra politica e amministrazione, quando il vertice della struttura amministrativa regionale era ancora identificato nell'Assessore e non nel Direttore generale, ma per altro verso, la disposizione, interpretata in coerenza con il principio di separazione tra politica e amministrazione, prefigura un potere di controllo affidato a un organo politicamente imparziale.

In sintesi, delinea una forma di controllo sull'operato dell'Amministrazione regionale che, sotto certi aspetti, sostituisce l'intervento diretto dell'Assessore espressione della sola maggioranza con quello del Difensore civico, Autorità indipendente designata dai due terzi del Consiglio regionale.

Si può allora sostenere che la legge n. 4 del 1989, in prima battuta, abbia anticipato nei confronti dell'Amministrazione regionale, le norme sulla partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo, previste della legge n. 241 del 1990 e che ora, a oltre trent'anni di distanza, ne permetta un non trascurabile rafforzamento: per via di un intreccio di norme nazionali e regionali che, rispetto a quanto accade in altre regioni, offrono ai cittadini sardi strumenti più efficaci nei confronti della pubblica amministrazione.

Per quanto riguarda le amministrazioni statali la norma di riferimento è **l'art. 16 della legge n. 127 del 1997**, che estende al Difensore civico regionale la competenza sulle amministrazioni periferiche dello Stato, ad eccezione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, attribuendogli le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.

In questo caso non abbiamo norme altrettanto incisive: non è prevista, infatti, la possibilità di convocare i funzionari o di fissare un termine per la definizione del procedimento. Va però

³ A queste disposizioni se ne aggiungono altre, come quelle contenute nell'art. 8 sul diritto di accesso del Difensore civico ai documenti e alle notizie e quelle di cui all'art. 9, che consentono la convocazione di funzionari e dipendenti del Sistema Regione.

segnalato lo spirito di collaborazione col quale anche le amministrazioni periferiche dello Stato rispondono alle segnalazioni inoltrate dall'Ufficio.

Un identico spirito di collaborazione caratterizza le risposte che l'Ufficio riceve dagli enti locali, nonostante l'apparente vuoto di tutela derivante dalla soppressione dei difensori civici comunali, alla quale, anche per lo stato attuale delle amministrazioni provinciali della Sardegna, non ha finora fatto seguito il rimedio previsto dalla legge n. 42 del 26 marzo 2010: "Le funzioni del Difensore civico comunale possono essere attribuite, mediante apposita convenzione, al Difensore civico della Provincia nel cui territorio rientra il relativo comune. In tale caso il Difensore civico provinciale assume la denominazione di "Difensore civico territoriale" ed è competente a garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini".

Si può però sostenere che le dimensioni di questo vuoto di tutela siano circoscritte alle c.d. "funzioni proprie" dei comuni, dal momento che il Difensore civico regionale può intervenire sull'esercizio delle funzioni delegate dalla Regione e, ai sensi della già richiamata legge n. 127 del 1997, anche su quelle che i comuni esercitano per conto dello Stato.

Per quanto riguarda le funzioni delegate dalla Regione, la proposta del Difensore civico è quella di indicare nei siti e nei moduli predisposti dai comuni per bandi e avvisi inerenti al loro esercizio (come ad esempio nel caso dei contributi previsti dalla legge n. 3 del 2022 per contrastare lo spopolamento dei piccoli centri) la possibilità per il cittadino di ricorrere alla difesa civica.

In generale, inoltre, si ritiene che i riferimenti alla difesa civica, inclusa la descrizione delle funzioni e i contatti, dovrebbero comparire nelle pagine web delle amministrazioni comunali.

Si questi argomenti l'intenzione è quella di avviare un'interlocuzione con ANCI Sardegna. Inoltre, sulla scia di quanto avvenuto in altre regioni, è intendimento del Difensore civico promuovere intese e convenzioni con ANCI o singoli comuni interessati, per offrire ai cittadini servizi di difesa civica aggiuntivi e tarati sulle esigenze delle realtà locali, come la mediazione o l'ausilio alla comprensione e accettazione dei provvedimenti, al fine di evitare il contenzioso tra cittadino e amministrazione.

A tal fine si è partecipato all'incontro organizzato dal Coordinamento nazionale dei difensori civici che si è tenuto durante i lavori della 41esima Assemblea ANCI, convocata a Torino il 21 e 22 novembre.

Anche in **ambito sanitario**, come si è appena visto per gli enti locali, c'è un apparente vuoto di tutela.

A differenza di Lombardia, Campania, Piemonte, Liguria, Friuli Venezia Giulia e Provincia autonoma di Bolzano, la Sardegna non ha finora dato attuazione all'art. 2 della legge n. 24 del 2017, c.d. "Gelli-Bianco", che permette alle regioni e alle Province autonome di Trento e di Bolzano di affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute e disciplinarne la struttura organizzativa e il supporto tecnico.

In base a questa norma, il compito del Difensore civico è intervenire in caso di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria, a tutela del diritto lesa, con i poteri e le modalità stabilite dalla legislazione regionale.

In sintesi, la disciplina e il funzionamento del Garante per il diritto alla salute rientrano nella competenza regionale. Occorre allora verificare se le norme regionali assicurano i livelli minimi di tutela previsti dalle norme nazionali. Per accertarsene è innanzitutto necessario chiarire cosa s'intende per intervento al fine di porre rimedio a disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria.

La dottrina sostiene che in ambito sanitario il Difensore civico più che Garante del diritto alla salute in senso stretto sia meglio qualificabile come Garante del diritto alle prestazioni sanitarie: chiamato cioè a intervenire quando viene negato o ostacolato l'accesso alle diagnosi o alle cure⁴.

La lesione del diritto alla salute di cui ci si può lamentare di fronte al Difensore civico è dunque potenziale e non attuale (Se non riesco a fare una visita chiedo al Difensore d'intervenire per evitare una lesione del diritto alla salute che si potrebbe evitare proprio facendo la visita in questione. Se a causa del ritardo la mia patologia si aggrava in maniera irreversibile, allora si ha una lesione attuale del diritto alla salute di cui andrò a lamentarmi di fronte al giudice).

Questa ricostruzione trova conferma nella disciplina prevista dalle regioni che hanno esercitato la facoltà attribuita dalla legge nazionale. In Lombardia, per esempio, il Garante può intervenire nei confronti dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici regionali, delle unità d'offerta sanitaria e socio-sanitaria, nonché dei soggetti gestori pubblici e privati accreditati, per assicurare l'accesso alle prestazioni e l'efficacia nell'erogazione dei servizi. Sono però espressamente escluse dalla competenza del Difensore regionale le valutazioni medico-sanitarie. In base allo stesso

⁴ F. CARDARELLI, L'attribuzione della funzione di garante per il diritto alla salute al difensore civico regionale o provinciale, in G. ALPA (a cura di), La responsabilità sanitaria, Pisa, 2022, p. 242.

ragionamento, la legge regionale del Friuli Venezia Giulia esclude l'intervento del Difensore civico, in qualità di Garante del diritto alla salute, in materia di responsabilità sanitaria.

Ricostruita in questi termini, la competenza del Difensore civico, anche in veste di Garante del diritto alla salute, è dunque circoscritta agli aspetti amministrativi, gestiti da personale amministrativo, che precedono l'erogazione delle prestazioni sanitarie in senso stretto, ossia quelle erogate dai medici.

Una volta inquadrata la questione nell'ottica della distinzione tra attività medica e amministrativa, è possibile verificare se in Sardegna, nonostante non sia stata formalmente affidata all'ufficio del Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute, venga ugualmente raggiunto il livello minimo di tutela previsto dalla norma nazionale.

Tale verifica va fatta a partire dalla legge n. 4 del 1989, che prevede un sistema del tutto simile a quello appena descritto.

Il terzo comma dell'art. 2 prevede, infatti, che il Difensore civico esercita le funzioni indicate nei commi precedenti, in sintesi quelle che gli consentono di rilevare le irregolarità, le negligenze e i ritardi nello svolgimento della funzione amministrativa, anche nei confronti degli uffici e dei dipendenti amministrativi del servizio sanitario e delle unità sanitarie locali operanti nel territorio regionale.

In base a questa norma, l'Ufficio gestisce le richieste in ambito sanitario che, specie in questo periodo, arrivano numerose. In particolare per quanto riguarda l'impossibilità di prenotare una visita medica nei tempi stabiliti dalla prescrizione.

Sul tema delle liste d'attesa, a causa dell'elevato numero di richieste d'intervento ricevute, si è deciso d'inoltare alle Aziende sanitarie una richiesta d'informazioni in merito all'attuazione degli indirizzi regionali sull'organizzazione dei percorsi di tutela, di cui all'Allegato alla Delib.G.R. n. 30/17 del 21.08.2024 (si tratta delle disposizioni che permettono ai cittadini che non riescono a prenotare una visita nei tempi stabiliti di rivolgersi alle strutture private e ottenere un rimborso).

Finora, hanno risposto alla richiesta le ASL dell'Ogliastra, del Sulcis e del Medio Campidano. In merito alle liste d'attesa va poi tenuta presente la recente istituzione del Responsabile unico dell'assistenza sanitaria presso l'Assessorato della sanità. Figura che non sembra prevedere la gestione di reclami da parte dei cittadini e con la quale, di conseguenza, si potrebbe instaurare un rapporto di collaborazione relativamente a tale problematica.

Sul tema del diritto alla salute vanno inoltre segnalate le competenze attribuite al Difensore civico dalla legge regionale n. 9 del 3 marzo 1993. Si tratta di una legge che detta norme sulla salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario e che, tra le altre cose, prevede l'intervento del Difensore civico regionale in caso di esito negativo del tentativo di conciliazione presso l'Ufficio di pubblica tutela, a sua volta deputato a ricevere le segnalazioni degli utenti in merito ai disservizi dell'assistenza sanitaria (norme del tutto simili sono in vigore in Lombardia).

Lo stato d'attuazione di questa legge, che permette al Difensore di entrare nel merito di questioni più vicine alla sfera sanitaria propriamente detta, come la pulizia degli spazi o i permessi di visita dei parenti, è oggetto di un'altra richiesta d'informazioni inoltrata dal Difensore civico nei confronti delle Aziende sanitarie isolane.

Sullo stesso tema, va tenuto conto delle istanze con le quali alcuni cittadini si sono rivolti al Difensore civico per opporsi alle dimissioni ospedaliere di un loro congiunto non autosufficiente, istanze nei confronti delle quali, a malincuore, non si è potuto far altro che prendere atto dell'incompetenza dell'Ufficio nei confronti di una valutazione medica.

A tal proposito, fatta salva la possibilità che il Consiglio regionale decida d'intervenire sulla questione, ufficializzando il ruolo di Garante del diritto alla salute e, soprattutto affidando nuovi poteri alla difesa civica, si comunica l'intenzione di sollecitare le aziende sanitarie a indicare con maggiore chiarezza quali sono gli strumenti a disposizione del cittadino per la presentazione di questo genere di reclamo.

In definitiva, si ritiene di aver dimostrato che anche in Sardegna, nel senso e nei limiti di cui si è detto in precedenza, esiste (ancorché solo di fatto) un Garante per il diritto alla salute.

Può certamente dirsi, allora, che attualmente l'Ufficio si occupa di tre attività principali (oltre quella di consulenza nel caso, tutt'altro che infrequente, d'istanze irricevibili, inammissibili o improcedibili):

- il vaglio di ricorsi e reclami in materia di accesso agli atti;
- l'attività di difesa civica propriamente detta;
- l'attività d'intervento in ambito sanitario;

Minimo comune denominatore delle predette attività è il ruolo di supporto al cittadino nell'esercizio dei suoi diritti.

In una società complessa come quella attuale, per essere pienamente cittadini servono infatti delle competenze che non tutti possiedono, specie in una Regione caratterizzata da elevate percentuali di abbandono scolastico.

Questo è un aspetto che di solito viene sottovalutato.

Ci si preoccupa di ampliare il catalogo dei diritti, ma non ci si preoccupa abbastanza di accertarsi del fatto che i titolari di questi diritti siano in grado di esercitarli. Basti pensare a tutto ciò che ruota intorno alla digitalizzazione della Pubblica amministrazione. Si può dunque sostenere che, anche e soprattutto nei confronti delle persone meno autonome, la difesa civica svolge attualmente e potrà svolgere in futuro un ruolo sempre più importante.

Un po' di numeri.

Si sono già forniti quelli sull'accesso agli atti, ai quali si affiancano 64 interventi di difesa civica propriamente detta e 11 interventi in ambito sanitario (ai quali aggiungere altre 5 richieste di opposizione a dimissioni ospedaliere). Numeri che aumenterebbero a dismisura, se venissero incluse anche le attività di consulenza, telefonica, tramite mail ed in presenza presso gli uffici di Cagliari⁵, sempre e comunque soddisfatte.

Durante le attività descritte sono emerse, o si sono confermate, delle criticità che è comunque opportuno evidenziare.

È anzitutto necessario parlare delle problematiche legate al diritto alla salute, in particolare quelle legate all'accesso alle prestazioni sanitarie (argomento di pubblico interesse non soltanto a livello regionale). Vanno riconosciuti gli sforzi di questi ultimi anni, sia da parte dei governi nazionali che di quelli regionali, per abbattere i tempi d'attesa. Come segnalato in precedenza, sono però interventi che non arrivano a prevedere degli strumenti di reclamo a favore degli utenti, anche perché, realisticamente parlando, si tratta di problematiche che incontrano limiti difficilmente

⁵ Sono state tante le attività di consulenza e/o di supporto giuridico, che hanno riguardato una serie di questioni, in ordine alle quali si è ritenuto di dover intervenire anche, e soprattutto, con finalità deflative dell'eventuale contenzioso che ne sarebbe potuto scaturire. Vicende risolte o con un ripensamento dell'utente, reso edotto delle conseguenze potenzialmente negative della propria azione e/o dell'infondatezza della domanda collegata a quest'ultima, ovvero con una maggiore consapevolezza del proprio buon diritto di agire a tutela dei propri interessi.

aggirabili, come la carenza di medici interessati alle procedure di reclutamento presso il settore pubblico o, talvolta, la carenza di medici e infermieri tout court.

Sotto questo profilo sarà necessario monitorare l'attuazione della deliberazione della Giunta regionale n. 30/17 del 21.08.2024 sui percorsi di tutela, che permettono ai cittadini che non riescono a prenotare una visita nei tempi stabiliti di rivolgersi alle strutture private e ottenere un rimborso, al fine di verificare efficacia e sostenibilità dello strumento.

Per chi invece accede alle prestazioni sanitarie il discorso della tutela si sposta sul terreno di una legge regionale, la n. 9 del 1993, che risulta ancora in vigore, ma la cui attuazione, per usare un eufemismo, appare parziale.

Si tratta di una legge sulla salvaguardia dell'utente del servizio sanitario che affida all'Ufficio di pubblica tutela, istituito presso ogni unità sanitaria locale, il compito di dirimere le controversie insorte tra gli utenti e gli operatori in ordine alla violazione di disposizioni in materia di accesso ai servizi, informazione, degenza, assistenza religiosa nei luoghi di cura, rispetto delle norme igieniche, orari di visita e altre disposizioni relative ai visitatori.

La validità di queste disposizioni è confermata dal titolo II della legge regionale n. 24 del 2020, dedicato alla tutela della salute e benessere del cittadino, che all'art. 25 ribadisce l'istituzione degli Uffici di pubblica tutela nelle aziende sanitarie dell'Isola. Questa disposizione è stata ripresa da numerosi Atti aziendali, ma della sua attuazione non si è trovata alcuna traccia (a differenza di quanto accade in Lombardia, dove norme analoghe hanno portato, ad esempio, l'Agenzia regionale Emergenza Urgenza ad affidare l'Ufficio all'Avvocato Dario Luigi Biffi).

Per questo motivo, come già segnalato, si è inoltrata una richiesta d'informazioni alle Aziende sanitarie della Sardegna. In particolare, si è chiesto d'indicare il nominativo del Responsabile dell'Ufficio o, in alternativa, i motivi della sua mancata designazione.

A questa richiesta, finora, hanno risposto soltanto le ASL di Cagliari, Nuoro e Ogliastra, il che ci porta ad affrontare il tema, altrettanto critico, dei rapporti tra il Difensore civico e le amministrazioni che, gravitando nell'orbita del pianeta Regione, sono obbligate a rispondere alle sue richieste e sollecitazioni.

La legge istitutiva detta una disciplina che lascia pochi spazi all'inerzia delle amministrazioni destinatarie di provvedimenti in ambito di difesa civica.

Ai sensi dell'art. 8, infatti, il Difensore civico ha diritto di ottenere senza limitazioni copia degli atti e documenti, nonché ogni notizia connessa alle questioni trattate (comma 1), nonché facoltà di consultare i documenti d'ufficio ed ottenere copia senza limiti del segreto d'ufficio di atti e provvedimenti inerenti alla sua attività (comma 2). Il funzionario o il dipendente che impedisca o ritardi l'espletamento delle funzioni del Difensore civico ovvero non adempia alle sue convocazioni è soggetto ai procedimenti disciplinari previsti dalla legislazione regionale vigente (comma 3). Inoltre (comma 4) nel caso in cui nell'esercizio delle sue funzioni il Difensore civico venga a conoscenza di fatti che possono costituire reato, ovvero che possono comportare responsabilità contabile o amministrativa, è obbligato a darne immediata notizia alla magistratura competente.

In caso di mancata risposta alle istanze dei cittadini e alle sollecitazioni del Difensore civico è dunque previsto un sistema di accertamenti e sanzioni che, tuttavia, il sottoscritto non dovrà certamente attivare stante la grande disponibilità e collaborazione manifestata fino ad oggi dalla gran parte delle amministrazioni interpellate.

Ciò anche in considerazione del fatto che i rapporti tra l'Ufficio del Difensore civico e l'Amministrazione regionale sono sempre stati improntati alla massima collaborazione. Obiettivo dell'Ufficio, infatti, è quello di ridurre al minimo le situazioni conflittuali, a partire da quelle che vedono contrapporsi cittadini e amministrazioni.

Per riuscire appare innanzitutto necessario monitorare l'istituzione e il funzionamento degli Uffici incaricati di gestire i reclami presso le singole amministrazioni. Con questo spirito si è inoltrata la summenzionata richiesta d'informazioni in merito all'istituzione degli Uffici di pubblica tutela. Iniziativa alla quale se ne potranno aggiungere delle altre: specie se si tiene presente come nei siti delle Amministrazioni regionali e locali, raramente si trovano riferimenti alla possibilità di presentare dei reclami e viene indicato un ufficio apposito.

L'intenzione è quella di giungere all'attuazione della legge regionale n. 9 del 1993, che prefigura un sistema di tutela articolato in due fasi - la prima di fronte all'Azienda sanitaria e la seconda affidata al Difensore civico - in modo da verificarne il funzionamento (anche al fine di proporne l'estensione ad altri settori dell'Amministrazione regionale).

Infine, oltre alle funzioni di controllo e tutela attualmente affidate al Difensore civico, appare opportuna l'introduzione di quella di consulenza.

In qualità di specialista della difesa civica un suo parere (obbligatorio o facoltativo) potrebbe infatti essere utile al momento di predisporre bandi o avvisi pubblici e, in generale, per tutto ciò che riguarda l'organizzazione di servizi rivolti all'utenza.

A tal proposito è allo studio una proposta articolata, che comprende degli emendamenti alla legge istitutiva e che verrà sottoposta quanto prima all'attenzione del Consiglio regionale.

In conclusione va detto che nel 2024, come nell'anno precedente e presumibilmente per buona parte del 2025, oltre allo svolgimento delle attività di controllo e tutela, l'attività è e sarà caratterizzata da quella che potremo definire come una sorta di "riorganizzazione della ripartenza".

L'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2024

Cenno storico- normativo

La Difesa civica costituisce una forma di tutela cui possono accedere gratuitamente tutti i cittadini che ritengono di essere stati lesi da provvedimenti o comportamenti illegittimi delle pubbliche amministrazioni.

La figura del Difensore civico nasce in Italia intorno agli anni 70 sul modello dell'Ombudsman svedese e si afferma nella legislazione regionale (*in primis* negli statuti di Toscana, Liguria e Lazio, per poi diffondersi in quasi tutte le regioni italiane), sedimentandosi nel tempo e divenendo progressivamente punto di riferimento dei cittadini che si rivolgono al Difensore per la tutela dei loro diritti.

Per quanto riguarda la Sardegna, l'ufficio del Difensore civico è stato istituito, presso il Consiglio regionale, con la legge regionale n. 4 del 17 gennaio 1989 "*Istituzione dell'Ufficio del Difensore civico in Sardegna*"⁶.

Il Difensore civico regionale, nominato con decreto del Presidente della Regione su designazione del Consiglio regionale, è scelto tra i cittadini che, per preparazione ed esperienza, diano la massima garanzia di indipendenza, obiettività, serenità di giudizio e competenza giuridico amministrativa.

Il Difensore civico esercita le sue funzioni in piena indipendenza.

Organizzazione dell'ufficio

Il Difensore civico si avvale della collaborazione di un "ufficio di segreteria" la cui dotazione, stabilita dall'Ufficio di Presidenza, è costituita da personale di ruolo del Consiglio regionale (art. 17, commi 2 e 3 della legge regionale n. 4 del 1989) che, nell'ambito dell'organizzazione interna, fa capo al Servizio delle Autorità di garanzia e assicura il supporto funzionale e organizzativo.

⁶ Dall'istituzione ad oggi, hanno ricoperto l'incarico di Difensore civico:

- Giovanni Varego;
- Giuseppe Contini;
- Francesco Serra;
- Felice Contu;
- Marco Enrico

L'ufficio, che fino ad ottobre 2024 era sguarnito di personale, potendo contare del solo apporto del Capo servizio, è stato recentemente rinforzato (ad ottobre 2024) all'esito della conclusione delle procedure concorsuali bandite dal Consiglio regionale.

Ad oggi pertanto il personale impegnato a supporto del Difensore civico, in carico al Servizio delle Autorità di Garanzia è composto dal Capo Servizio, da un funzionario a tempo pieno e da una documentarista che, a tempo parziale in quanto di supporto anche all'Ufficio del Garante dei detenuti, gestisce specifici progetti o linee di attività per garantirne una più efficiente operatività.

L'attività di front-office con l'utenza, di protocollazione, di archiviazione e di avvio delle istanze, trasversale al Servizio in quanto svolta anche a supporto delle altre Autorità di Garanzia, è svolta da due collaboratrici.

Competenze del Difensore civico

La *legge regionale 17 gennaio 1989, n. 4* individua il ruolo e le importanti funzioni del Difensore civico.

Il Difensore civico, al fine di assicurare il buon andamento, la tempestività, la correttezza e l'imparzialità dell'azione amministrativa, controlla l'attività:

- dell'Amministrazione regionale;
- degli enti strumentali;
- degli enti delegatari di funzioni amministrative regionali;
- dei concessionari di pubblici servizi regionali;
- di ogni altro ente pubblico sottoposto alla vigilanza della Regione.

Il controllo e la vigilanza si estendono, inoltre, nei confronti degli uffici e dei dipendenti amministrativi del servizio sanitario e delle **aziende sanitarie operanti nel territorio regionale**.

Il Difensore civico interviene:

- d'ufficio;
- a richiesta del diretto interessato;
- ad iniziativa di associazioni o formazioni sociali;
- nei casi che destino allarme o preoccupazione nella cittadinanza.

Ai sensi dell'art. 6 della legge istitutiva, il Difensore civico interviene nei casi di inerzie o risposte insoddisfacenti dell'amministrazione e/o degli enti sui quali esercita il controllo. I cittadini o gli enti che abbiano in corso una pratica o che abbiano diretto interesse ad un procedimento

amministrativo in corso presso amministrazioni o enti regionali, hanno diritto di chiedere notizie sullo stato della pratica o del procedimento. Trascorsi inutilmente trenta giorni o ricevuta risposta insoddisfacente, possono richiedere l'intervento del Difensore civico.

Specifiche competenze, inoltre, sono attribuite al Difensore civico dalla normativa nazionale:

- ai sensi della legge n. 241 del 7 agosto 1990, il Difensore civico regionale ha il potere di riesaminare il provvedimento di diniego o differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi, pronunciato dalle amministrazioni comunali, provinciali e regionali;
- ai sensi dell'art. 5 comma 8 del D.lgs. n. 33 del 2013 il Difensore civico regionale ha il potere di riesaminare il provvedimento di diniego o differimento rispetto all'istanza di accesso civico, sia "semplice" (ex art. 5, comma 1) che "generalizzato" (ex art. 5, comma 2), presentata nei confronti delle amministrazioni regionali.

In virtù dell'art. 16 della legge n. 127 del 1997 (cd. "Bassanini"), inoltre, il Difensore civico regionale su sollecitazione di cittadini singoli o associati *"esercita anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono al Difensore civico nei confronti delle strutture regionali e provinciali"*.

L'art. 36 della legge n. 104 del 1992 *"Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"* contempla la possibilità della costituzione di parte civile del Difensore civico nei procedimenti penali per i reati di cui all'articolo 527 del Codice penale, i delitti non colposi di cui ai titoli XII e XIII del libro II del Codice penale, nonché i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, commessi in danno di persona portatrice di minorazione fisica, psichica o sensoriale.

L'articolo 136 del D.lgs. n. 267 del 2000 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) e successive modifiche, conferisce al Difensore civico il potere di nominare un commissario ad acta, per omissione o ritardo di atti obbligatori da parte di un Ente locale inerte. Competenza questa, che tuttavia va interpretata alla luce della consolidata giurisprudenza costituzionale (cfr. Corte Cost. sent. n. 43, n. 69 e n. 227 del 2004).

In ogni caso il Difensore civico risponde con impegno ed attenzione a tutte le richieste inoltrate dai cittadini; non è raro, infatti, che chi si rivolge al Difensore, necessiti di consigli e suggerimenti in ambiti che esulano dalle strette competenze dell'Ufficio. Anche questi casi - dei quali non si dà conto in questa relazione - vengono trattati dal Difensore e molti problemi risolti attraverso un colloquio diretto con gli interessati, secondo criteri ispirati alla ragionevolezza.

A tal proposito si evidenzia **l'attività di consulenza telefonica** (svolta anche attraverso il Numero Verde: 800-060160 attivo dalle ore 10 alle ore 12 dal lunedì al giovedì) che consente di fornire ai cittadini supporto e orientamento su procedure amministrative, diritti e servizi pubblici e su come presentare correttamente una istanza all'Ufficio stesso.

Il Difensore civico, inoltre, riceve in presenza gli utenti che necessitano di supporto.

Coordinamento nazionale dei Difensori civici

Il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano è stato istituito nel 1994, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica.

La sede istituzionale del Coordinamento è a Roma presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

Il Coordinamento, presieduto dal Difensore civico della Regione Lazio, dott. Fardelli, ha l'obiettivo di promuovere una rete solida di protezione dei diritti civili, di garantire la trasparenza delle amministrazioni pubbliche e sensibilizzare le istituzioni su tematiche cruciali legate alla giustizia e alla tutela dei più vulnerabili.

Il Dott. Enrico, anche nel 2024, ha partecipato attivamente a tutti gli incontri programmati dal Coordinamento.

In particolare, il Difensore civico ha partecipato alla II° edizione italiana della Conferenza Internazionale degli Ombudsman dal titolo "Il ruolo del Difensore civico come garante dei diritti", svoltasi il 13 e 14 settembre 2024 a Cassino (FR).

L'incontro - che ha visto la partecipazione di numerosi Ombudsman e Difensori civici provenienti da tutto il mondo (circa 200 partecipanti) - ha rappresentato un'occasione unica per mettere al centro del dibattito internazionale le tematiche fondamentali della giustizia, della trasparenza e della tutela dei diritti dei cittadini.

Come già detto in precedenza, inoltre, il Difensore ha partecipato all'incontro organizzato dal Coordinamento nazionale dei difensori civici che si è tenuto durante i lavori della 41esima Assemblea ANCI, convocata a Torino il 21 e 22 novembre.

Infine, va segnalata la costante e proficua partecipazione dell'Ufficio agli incontri del coordinamento nazionale che si sono tenuti in teleconferenza, durante i quali è stata apprezzata la relazione predisposta in merito alle linee guida ANAC in materia di accesso civico generalizzato.

Rapporti con gli altri organismi di Garanzia

Anche nel 2024 sono proseguiti i rapporti di collaborazione e di scambio con la Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza, la Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom).

ISTANZE PERVENUTE NELL'ANNO 2024

Istanze presentate all'Ufficio del Difensore civico		
2022	2023	2024
45	77	100

Continua il trend di crescita giacché nel 2024 sono state presentate 100 istanze.

Delle 100 istanze pervenute:

- 36 sono istanze di riesame o ricorsi contro il diniego, espresso o tacito, o il differimento all'accesso agli atti, ai sensi del comma 4 dell'articolo 25 della legge n. 241 del 1990 e s.m.i.
- 64 hanno riguardato richieste d'intervento ex art. 6 della legge istitutiva.

Sono, infine, pervenute diverse istanze di "opposizione a dimissioni ospedaliere", che tuttavia esulano dalle competenze del Difensore civico sardo.

Al riguardo preme, infatti, evidenziare come il legislatore regionale Isolano non abbia ancora provveduto a recepire l'art. 2 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", c.d. "Legge Gelli", il quale prevede che le regioni possono affidare ai difensori civici, presso di esse istituiti, la funzione di Garante per il diritto alla salute.

In assenza di recepimento, è preclusa al Difensore civico la possibilità di trattare "segnalazioni attinenti alla presa in carico socio-sanitaria di persone fragili con disabilità e/o di soggetti non autosufficienti".

Per tutte le istanze l'ufficio effettua una approfondita preistruttoria, finalizzata a verificare, già in via preliminare, l'ammissibilità e a indirizzare l'istante, laddove la materia esulasse dalla competenza del Difensore civico, verso altri organismi di tutela o di mediazione effettivamente competenti.

Istanze di riesame in materia di accesso

Il Difensore civico regionale ha il potere di riesaminare il provvedimento di diniego o differimento rispetto all'istanza di:

- accesso documentale;
- accesso civico semplice;
- accesso civico generalizzato.

L'accesso documentale previsto disciplinato dagli artt. 22 e seguenti della legge n. 241 del 1990, consente ai soggetti portatori di un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata di accedere ai dati incorporati in supporti documentali⁷ formati o, comunque, detenuti da soggetti pubblici.

L'accesso civico c.d. semplice, secondo quanto previsto dall'art. 5, co. 1, del D.lgs. n. 33/2013, consente a chiunque di richiedere, senza alcuna motivazione, la pubblicazione di documenti, informazioni o dati per i quali sussistono specifici obblighi di trasparenza, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione; pertanto si configura come rimedio all'inosservanza degli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge

L'accesso civico generalizzato previsto dall'art. 5 bis del d. lgs. n. 33/2013 riguarda invece la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria.

In caso di diniego o di differimento a fronte di richieste di accesso, l'istante può rivolgersi al Difensore civico, il quale se ritiene illegittimo il provvedimento, lo comunica, oltre che all'istante, alla competente amministrazione.

⁷ Per documento amministrativo s'intende: "ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni oppure non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale".

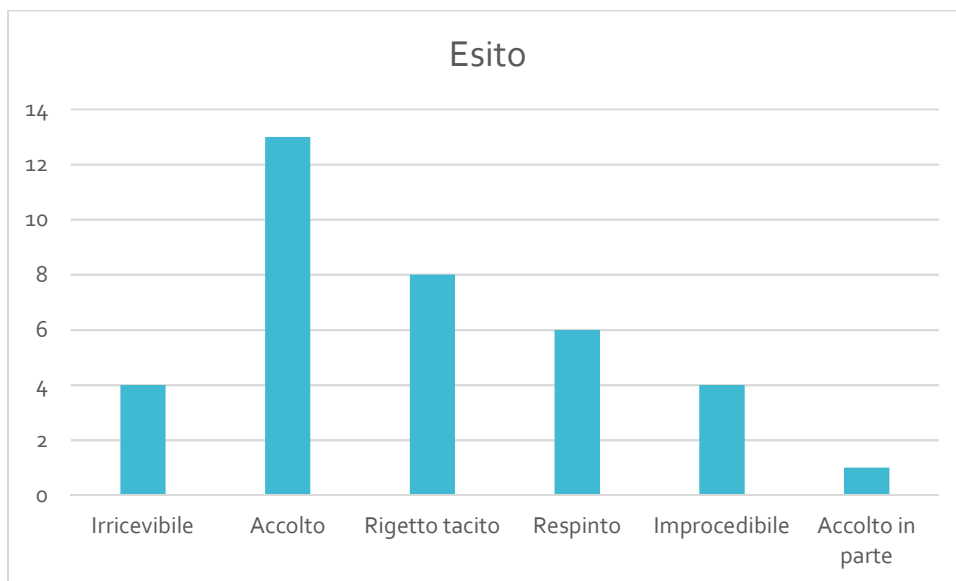
Ove quest'ultima non confermi il diniego o il differimento, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, il diritto di accesso si intende consentito.

Istanze riesame in materia di accesso

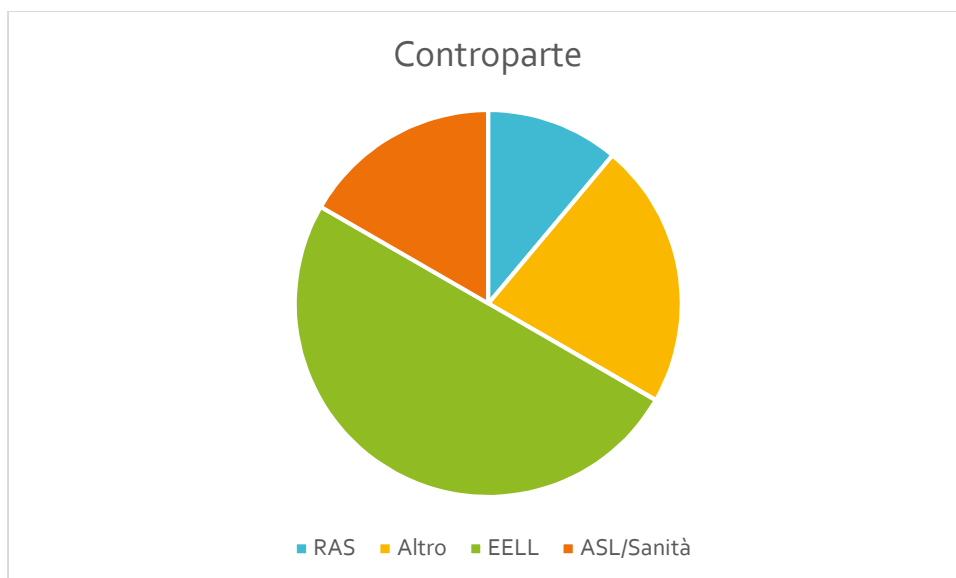
	Data	Tipologia	Istante	Amministrazione coinvolta	Esito
01	08/01/2024	Art. 25 L. 241/1990	S.C.	ARES	Irricevibile
02	22/01/2024	Art. 25 L. 241/1990	M.T.P.	Unione dei Comuni di Nora e Bithia	Accolto
03	26/01/2024	Art. 25 L. 241/1990	A.M.	Consorzio strada Punta e Moru	Rigetto tacito
04	05/02/2024	Art. 25 L. 241/1990	D.V.	Comune di Oristano	Rigetto tacito
05	06/02/2024	Art. 25 L. 241/1990	V.S.	Comune di Segariu	Accolto
06	12/02/2024	Art. 25 L. 241/1990	M.M.	Consorzio di bonifica nord Sardegna	Accolto
07	12/02/2024	Art. 25 L. 241/1990	M.P.	RAS-Assessorato ambiente	Respinto
08	12/02/2024	Art. 25 L. 241/1990	G.A.	CIPNES Gallura	Improcedibile
09	18/03/2024	Art. 25 L. 241/1990	S.P.	Fondazione Polisolidale Sinnai	Rigetto tacito
10	18/03/2024	Art. 25 L. 241/1990	P.S.	Comune di Santa Teresa di Gallura	Accolto
11	11/04/2024	Art. 25 L. 241/1990	A.D.	Abbanoa	Rigetto Tacito
12	11/04/2024	Art. 25 L. 241/1990	A.D.	Comune di Senorbì	Rigetto Tacito
13	15/04/2024	Art. 25 L. 241/1990	F.D.	ARES	Accolto
14	03/05/2024	Art. 25 L. 241/1990	M.G.P.	Comune di Quartu S. Elena	Accolto
15	07/06/2024	Art. 25 L. 241/1990	S.M.	Comune di Soleminis	Irricevibile
16	10/06/2024	Art. 25 L. 241/1990	I.L.	RAS	Accolto in parte
17	12/06/2024	Art. 25 L. 241/1990	CODAC ONS	Comune di Olbia	Respinto
18	27/06/2024	Art. 25 L. 241/1990	S.P.G.	Comune di Cagliari	Accolto

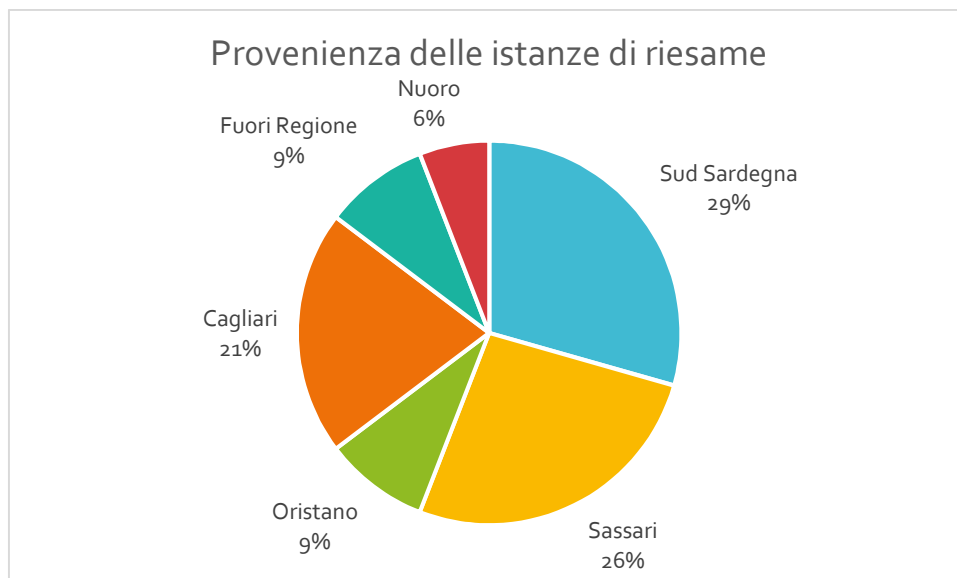
	Data	Tipologia	Istante	Amministrazione coinvolta	Esito
19	02/07/2024	Art. 25 L. 241/1990	C.L.	Comune di Desulo	Respinto
20	30/07/2024	Art. 25 L. 241/1990	V.P.	ARNAS Brotzu	Respinto
21	30/07/2024	Art. 25 L. 241/1990	M.T.P.	Comune di Teulada	Accolto
22	01/08/2024	Art. 25 L. 241/1990	A.M.	AGRIS Sardegna	Rigetto Tacito
23	09/08/2024	Art. 25 L. 241/1990	A.M.	Consorzio strada Punta e Moru	Rigetto Tacito
24	27/08/2024	Art. 25 L. 241/1990	G.C.	Comune di Bosa	Accolto
25	11/10/2024	Art. 25 L. 241/1990	C.T.A.	Comune di Osilo	Improcedibile
26	14/10/2024	Art. 25 L. 241/1990	F.A.	Comune di Cagliari	Rigetto Tacito
27	21/10/2024	Art. 25 L. 241/1990	L.F.	Comune di Domus de Maria	Irrricevibile
28	21/10/2024	Art. 25 L. 241/1990	M.T.P.	Unione dei Comuni di Nora e Bithia	Accolto
29	25/10/2024	Art. 25 L. 241/1990	A.D.	ASL Cagliari	Accolto
30	11/11/2024	Art. 25 L. 241/1990	G.N.	Abbanoa	Irrricevibile
31	12/11/2024	Art. 5.1. D.lgs. 33/2013	F.A.	Consiglio regionale	Accolto
32	29/11/2024	Art. 5.1. D.lgs. 33/2013	D.D.	Unione dei Comuni Valle del Pardu e Tacchi di Ogliastro	Respinto
33	16/12/2024	Art. 25 L. 241/1990	D.D.	ASL Oristano	Improcedibile
34	16/12/2024	Art. 25 L. 241/1990	G.N.	Abbanoa	Accolto
35	16/12/2024	Art. 25 L. 241/1990	P.F.	Comune di Uta	Improcedibile
36	20/12/2024	Art. 5.2. D.lgs. 33/2013	A.C.	Sardegna IT	Respinto

Il grafico che segue dà conto degli esiti delle istanze sopra elencate:



Di seguito gli enti interessati/controparte





Questo grafico evidenzia la provenienza geografica delle istanze di riesame in materia di accesso.

La distribuzione appare congruente con il numero di abitanti delle varie province, evidenziando come sia la problematica dell'accesso civico che il ricorso alla difesa civica in materia siano omogenei su tutto il territorio regionale.

Istanze di intervento

I cittadini o gli enti che abbiano in corso una pratica o che abbiano diretto interesse ad un procedimento amministrativo in corso presso amministrazioni o enti regionali, hanno diritto di chiedere notizie sullo stato della pratica o del procedimento. Trascorsi inutilmente trenta giorni o ricevuta risposta insoddisfacente, possono richiedere l'intervento del Difensore civico.

Il Difensore civico, dunque, interviene nei casi di inerzie o risposte insoddisfacenti dell'amministrazione e/o degli enti sui quali esercita il controllo.

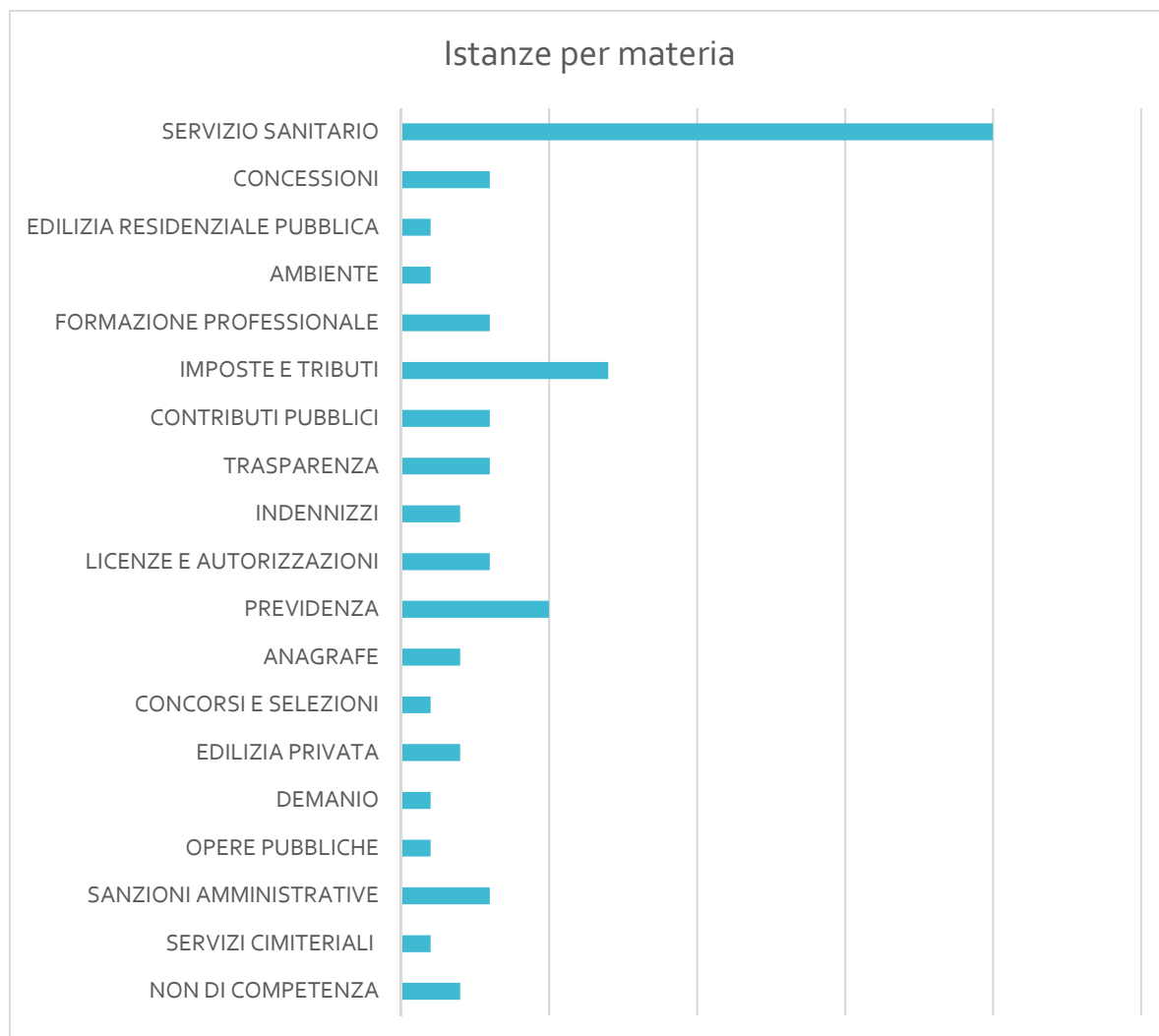
RICHIESTE DI INTERVENTO EX ART. 6 L.R. N.4 /1989

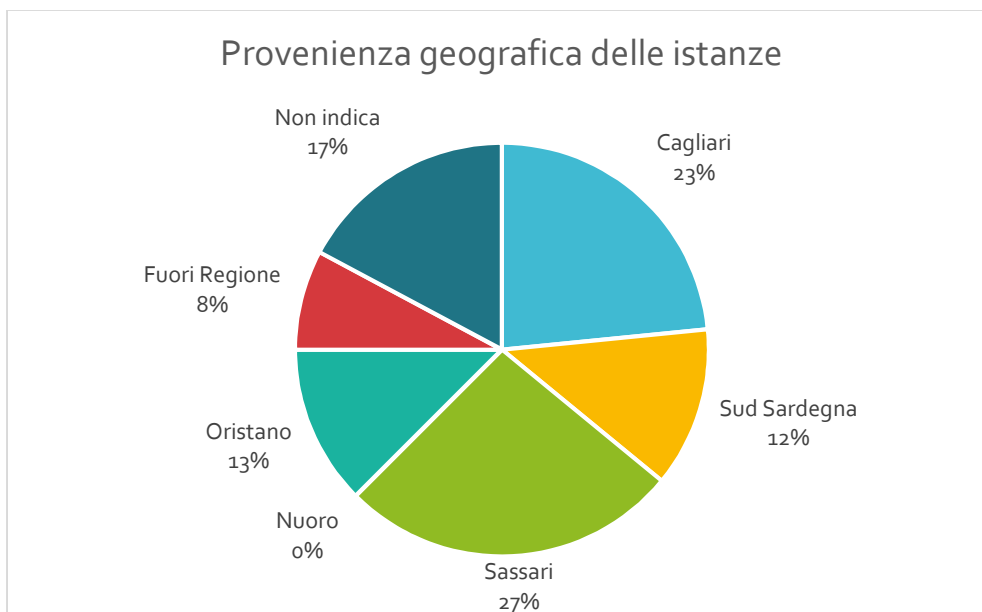
	Ricorrente	Ente interessato	Data istanza	Materia
1	F.N.	RAS-Assessorato sanità	03/01/2024	SERVIZIO SANITARIO
2	M.M.	Comune di Carbonia	03/01/2024	CONCESSIONI
3	L.C.	Comune di Cagliari	04/01/2024	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
4	M.F.	Comune di Olbia	09/01/2024	AMBIENTE
5	F.M.	ASPAL	10/01/2024	FORMAZIONE PROFESSIONALE
6	F.S.	BNL	12/01/2024	NON DI COMPETENZA
7	F.M.	Comune di San Teodoro	17/01/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
8	F.M.	RAS -Assessorato lavoro	22/01/2024	FORMAZIONE PROFESSIONALE
9	S.M.	ASL Sassari	23/01/2024	SERVIZIO SANITARIO
10	S.M.C.	Comune di Quartucciu	31/01/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
11	R.S.	Comune di Dolianova	31/01/2024	CONTRIBUTI PUBBLICI
12	R.L.	Archivio notarile di Stato	31/01/2024	TRASPARENZA
13	L.L. E A.G.	RAS -Assessorato lavoro	31/01/2024	CONTRIBUTI PUBBLICI
14	N.C.	Comune di Teulada	01/02/2024	CONCESSIONI
15	A.M.	Comune di Sinnai	05/02/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
16	M.V.	Comune di Monserrato	29/02/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
17	R.P.	Comune di Sant'Anna Arresi	06/03/2024	INDENNIZZI
18	C.C.	Comune di Tinnura	07/03/2024	LICENZE E AUTORIZZAZIONI
19	G.A.M.	Comune di Alghero	07/03/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
20	M.S.M.	ASL	20/03/2024	SERVIZIO SANITARIO

	Ricorrente	Ente interessato	Data istanza	Materia
21	G.S.	INPS	27/03/2024	PREVIDENZA
22	A.R.	INPS	28/03/2024	PREVIDENZA
23	M.F.	ASL Sassari	22/04/2024	SERVIZIO SANITARIO
24	L.A.S.	Comune di Mores	06/05/2024	ANAGRAFE
25	R.C.	RAS-Assessorato lavoro	08/05/2024	FORMAZIONE PROFESSIONALE
26	F.G.	ASL	08/05/2024	SERVIZIO SANITARIO
27	C.M.G.	ASL Cagliari	15/05/2024	SERVIZIO SANITARIO
28	M.V.	Comune di Cagliari	20/05/2024	ANAGRAFE
29	M.C.	INPS	27/05/2024	PREVIDENZA
30	L.C.	ASL	27/05/2024	SERVIZIO SANITARIO
31	M.G.	Servizio sanitario regionale	18/06/2024	SERVIZIO SANITARIO
32	D.P.	RAS	20/06/2024	CONTRIBUTI PUBBLICI
33	E.P.	Ministero Interno	26/06/2024	NON DI COMPETENZA
34	N.L.	Motorizzazione	15/07/2024	LICENZE E AUTORIZZAZIONI
35	F.F.	AO Brotzu e RAS-Assessorato sanità	15/07/2024	SERVIZIO SANITARIO
36	G.D.	ASL	22/07/2024	SERVIZIO SANITARIO
37	F.G.	ASL	22/07/2024	SERVIZIO SANITARIO
38	M.P.	RAS-Assessorato personale	23/07/2024	CONCORSI E SELEZIONI
39	R.S.	ASL e RAS-Assessorato sanità	30/07/2024	SERVIZIO SANITARIO
40	M.G.	ASL e RAS-Assessorato sanità	09/08/2024	SERVIZIO SANITARIO
41	P.F.	Comune di Assemini	27/08/2024	EDILIZIA PRIVATA
42	S.A.	Comune di Alghero	27/08/2024	DEMANIO
43	L.F.	Comune di Domus de Maria	27/08/2024	EDILIZIA PRIVATA
44	M.L.	Comune di Alghero	27/08/2024	SANZIONI AMMINISTRATIVE
45	L.C.	Comune di Calasetta	30/08/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
46	V.M.	Comune di Siniscola	02/09/2024	CONCESSIONI
47	A.O.	ASL e RAS-Assessorato sanità	09/09/2024	SERVIZIO SANITARIO
48	A.U.	ASL e RAS-Assessorato sanità	25/09/2024	SERVIZIO SANITARIO
49	B.M.	ASL e RAS-Assessorato sanità	02/10/2024	SERVIZIO SANITARIO
50	A.L.	ASL e RAS-Assessorato sanità	10/10/2024	SERVIZIO SANITARIO
51	M.D.O.	Comune di Oristano	10/10/2024	OPERE PUBBLICHE

	Ricorrente	Ente interessato	Data istanza	Materia
52	M.A.C.	INPS	15/10/2024	PREVIDENZA
53	G.P.	Comune di Golfo Aranci	18/10/2024	SANZIONI AMMINISTRATIVE
54	S.G.	Comune di Cagliari	22/10/2024	SERVIZI CIMITERIALI
55	M.E.P.	Comune di Orosei	29/10/2024	LICENZE E AUTORIZZAZIONI
56	V.P.	INPS CPI	05/11/2024	PREVIDENZA
57	M.T.	ASL Nuoro	11/11/2024	SERVIZIO SANITARIO
58	F.A.	Consiglio regionale	12/11/2024	TRASPARENZA
59	F.M.	ASL	25/11/2024	SERVIZIO SANITARIO
60	M.F.	CTM	25/11/2024	SANZIONI AMMINISTRATIVE
61	S.B.	ASL	02/12/202	SERVIZIO SANITARIO
62	S.E.	Comune di Valledoria	17/12/2024	INDENNIZZI
63	S.E.	Comune di Sassari	19/12/2024	IMPOSTE E TRIBUTI
64	S.D.M.	INPS	23/12/2024	TRASPARENZA

Le istanze raggruppate per materia di intervento





Il grafico sopra riportato evidenzia la provenienza geografica delle istanze di richiesta di intervento.

Tale dato può essere letto nell'ottica di potenziare la promozione dell'accesso alla difesa civica in aree ancora poco attive, come la Provincia di Nuoro.

Non appare infatti realistico che la Provincia di Nuoro non abbia esigenze di difesa civica, e neanche il differente numero di abitanti può giustificare il dato, mentre è molto più probabile che in alcune zone le possibilità e opportunità non siano ancora sufficientemente note o diffuse tra la popolazione.

INIZIATIVE DEL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore civico nelle scuole

Come accennato in premessa, il corretto esercizio dei diritti presuppone l'educazione alla cittadinanza. Con questo spirito, nel 2024 è stato perfezionato il progetto **Difensore civico. Ruolo e funzioni**, iniziativa progettuale rivolta agli alunni e agli studenti delle scuole statali e paritarie del primo ciclo di istruzione della Sardegna, con l'obiettivo di sensibilizzarli sui temi della legalità, della conoscenza e dell'osservanza delle regole di cittadinanza attiva, avvicinandoli al mondo della pubblica amministrazione.

Il progetto, redatto in forma sperimentale per il primo anno in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale, ed inserito nella programmazione scolastica per l'AS 2024/2025, prevede una serie di incontri presso le scuole che hanno aderito all'iniziativa. Gli incontri, pianificati all'inizio dell'anno scolastico in corso, sono poi iniziati nel mese di marzo 2025 e si concluderanno in quello di maggio 2025. Le istituzioni scolastiche coinvolte sono l'Istituto Globale Sant'Antioco - Calasetta; l'Istituto comprensivo G. Deledda, nelle sedi di Ilbono e Arzana; l'Istituto comprensivo Monte Attu di Tortolì e l'Istituto comprensivo n. 5 di Quartu, per un totale di circa 500 studenti.

Gli incontri, della durata di due ore ciascuno, includono la presentazione del Difensore civico regionale e l'esposizione delle sue funzioni e dei suoi poteri. Vengono trattati temi relativi alla conoscenza dell'ordinamento, partendo dal dettato costituzionale, ai concetti di legalità, rispetto delle leggi e delle regole comuni in tutti gli ambienti di convivenza. Inoltre, si affrontano argomenti come la cittadinanza digitale, intesa come capacità di utilizzare consapevolmente e responsabilmente dei mezzi di comunicazione virtuali e il relativo contrasto del bullismo e del cyberbullismo, con un occhio attento anche al tema della violenza di genere. Il tutto si svolge con modalità che stimolano il confronto e il dialogo, incoraggiando la partecipazione attiva di alunni e studenti.

Altri progetti

L'art. 17, comma 3 bis, prevede che il Difensore civico può stipulare convenzioni con le amministrazioni provinciali o comunali che prevedano l'utilizzazione di locali messi a disposizione da dette amministrazioni per incontri con i cittadini, anche in forma di teleconferenza⁸.

Pertanto il decentramento territoriale sarà uno dei temi oggetto delle prossime interlocuzioni con ANCI Sardegna, insieme alla possibilità di prevedere il deposito delle istanze di difesa civica presso gli sportelli comunali (in modo da poter fornire assistenza a chi avesse poca dimestichezza con l'invio di mail, scansione di file o utilizzo di altri strumenti digitali).

Nel 2024, infine, si sono gettate le basi per l'organizzazione del prossimo convegno (che, ci si augura, possa avere un respiro quantomeno Europeo) degli ombudsmen, che, per la prima volta, dovrebbe tenersi in Sardegna e precisamente ad Alghero nelle giornate del 20 e 21 giugno 2025.

Cagliari, li 31 marzo 2025

Con ossequio

Il Difensore civico

Avv. Marco Enrico



⁸ Quanto sopra anche in previsione dell'accennata possibilità (già invocata nella precedente relazione) di costituire un "ufficio itinerante" che possa incontrare gli utenti del servizio nei vari territori e che possa dare, anche plasticamente, l'idea di un avvicinamento tra l'Istituzione ed il territorio, allo scopo di superare la tradizionale distanza che, a torto od a ragione, oggi costituisce una delle maggiori difficoltà nel rapporto tra individuo e Pubblica amministrazione.