



## REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale

RISOLUZIONE n. 326 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 22 maggio 2024.

**OGGETTO: Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2023.**

Il Consiglio regionale

Visti:

- l'articolo 56 dello Statuto;
- la legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 (Disciplina del Difensore civico regionale).

Visto in particolare, l'articolo 28 della l.r. 19/2009, il quale prevede che il Difensore civico invii ogni anno al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della Giunta regionale, ai Presidenti del Senato e della Camera dei deputati la relazione sull'attività svolta, completa degli eventuali suggerimenti idonei a prevenire i casi di cattiva amministrazione;

Esaminata la relazione di attività per l'anno 2023 del Difensore civico regionale, allegato A al presente atto, nella quale si:

- rappresenta che le istanze di tutela presentate all'ufficio nel corso dell'anno sono state 1.636 e che, per la loro trattazione, è stata posta particolare attenzione sia agli aspetti formali, sia allo studio e all'analisi della normativa di riferimento e della giurisprudenza, per garantire risposte tempestive, chiare e complete, anche alle questioni più complesse;
- conferma l'impegno del Difensore civico a sostenere e implementare la rete di sportelli di difesa civica presenti sul territorio della Regione Toscana, attraverso il rinnovo delle convenzioni in scadenza e la stipula di nuove convenzioni con le amministrazioni provinciali della Toscana ancora sprovviste di sportelli sul territorio, al fine di diffondere la conoscenza dell'organismo e garantire la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico;
- dà atto del prosieguo positivo dell'attività dell'organismo di conciliazione istituito presso l'Autorità idrica toscana, accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), per la risoluzione delle controversie stragiudiziali insorte fra gestore e utente finale del Servizio idrico integrato, nell'ambito del quale i funzionari dell'ufficio, su delega del Difensore civico, svolgono attività di conciliazione;
- evidenzia che, con riguardo all'ambito sanitario, nel corso del 2023 sono stati rinnovati i presidenti delle commissioni miste conciliative e che, a seguito di diversi incontri, sono state gettate le basi per il consolidamento dei rapporti tra commissioni miste conciliative e l'Ufficio relazioni pubbliche (URP) delle aziende sanitarie;
- dà atto, sempre in ambito sanitario, dell'impegno del Difensore civico nella fase di valutazione delle istanze pervenute, con l'obiettivo di favorire e facilitare la ricerca di un punto di incontro tra cittadini e aziende sanitarie;
- evidenzia che, al fine di promuovere la figura del Difensore civico della Toscana, l'ufficio ha ideato un nuovo logo ed un nuovo slogan; inoltre, il portale del Difensore civico regionale è stato interamente rinnovato e arricchito di contenuti, sia testuali, sia grafici, con l'obiettivo di rendere più attuale e comprensibile l'attività dell'organo;
- sottolinea altresì che, a partire dal 2023, è stata predisposta una pagina dedicata alla presentazione delle istanze tramite il portale e che sono inoltre disponibili, per i cittadini e le associazioni toscane, modelli specifici per le richieste di riesame per diniego, espresso o tacito, o differimento a seguito di domande di accesso documentale, accesso civico e civico generalizzato;
- dà atto della costante e proficua partecipazione del Difensore civico regionale agli incontri e alle iniziative promosse dal Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano per la condivisione e l'approfondimento di questioni giuridiche di particolare complessità, quali la nomina del commissario ad acta o in materia di accesso, e per la condivisione delle migliori pratiche così da rendere sempre più omogenea l'attività di tutela dei difensori civici italiani.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

## Esprime

Apprezzamento e soddisfazione per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2023;

### Si impegna

1. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico, anche attraverso la sua partecipazione al Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano;
2. a sostenere la diffusione della conoscenza del Difensore civico e dei servizi resi gratuitamente ai cittadini;
3. a sostenere l'attività di tutela del Difensore civico in ambito sanitario, favorendo il percorso di collaborazione e confronto tra gli interlocutori istituzionali territoriali del settore e la valorizzazione delle commissioni miste conciliative quali organismi di tutela di secondo livello;
4. a sostenere le iniziative finalizzate a rafforzare ed ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico;
5. a sostenere l'implementazione degli accordi di collaborazione con le province toscane, anche attraverso l'apertura di nuovi sportelli di difesa civica sul territorio regionale.

*Il presente atto è pubblicato integralmente, compreso l'Allegato A, sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della medesima legge l.r. 23/2007.*

IL PRESIDENTE

Antonio Mazzeo