



Regione Emilia-Romagna
Il Difensore Civico

CSL
Abilità in gioco

**PROVINCIA
DI REGGIO EMILIA**

**Reggio Emilia
città
delle persone**

SPQR
COMUNE DI
REGGIO NELLE EMILIA

DarVoce
CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO
REGGIO EMILIA

Servizio difesa civica per persone con disabilità

REGGIO EMILIA
via Franchetti 2/F



Introduzione	pag. 3
Chi è e cosa fa il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna	4
Il Servizio difesa civica per persone con disabilità a Reggio Emilia	5
In quali casi può essere consultato	6
Che poteri ha il Difensore civico	7
Chi può rivolgersi al Difensore civico	8
Una difesa civica a supporto delle associazioni	9
Un Difensore per i bambini con disabilità ...	10
Il Difensore civico regionale come parte civile	11
Ad esempio... i parcheggi	12
Ad esempio... lungaggini burocratiche e scadenze sui contributi	13
Soggetti coinvolti	14
Recapiti	16

In collaborazione con:

AUSL di Reggio Emilia

CRIBA Emilia Romagna

Progetto sociale *All Inclusive*
Fondo Speciale per il Volontariato

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio XVI

Il rapporto con gli enti e i servizi pubblici, per una persona con disabilità, può essere particolarmente difficile. Situazioni problematiche possono riguardare: **l'accesso all'istruzione, le barriere architettoniche, i servizi e i sussidi sanitari, i parcheggi**, le pensioni, **l'assistenza sociale, l'accesso nel pubblico impiego...** eccetera.

L'intervento del Difensore civico regionale **accorcia** tempi di ri-

sposta, **ottiene chiarimenti** sull'azione della Pubblica Amministrazione, **suggerisce alternative** nella risoluzione di casi, **sbrogia conflitti di competenze** tra enti che bloccano l'erogazione di un servizio, assicura l'accesso agli atti verso i quali il cittadino abbia un interesse diretto.



Chi è e che cosa fa il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna



Il Difensore civico è un **organo** della Regione nominato a maggioranza qualificata dall'Assemblea Legislativa Regionale.

È **autonomo e indipendente**.

Tutela i diritti dei cittadini ricevendo i loro esposti e **vigila** sul buon funzionamento della pubblica amministrazione e dei servizi pubblici.

Non è un giudice né un avvocato, ma un soggetto esterno alla pubblica amministrazione che ha la funzione di **prevenire, sanare o mediare** i conflitti fra amministrazione e cittadini.



Il Servizio difesa civica per persone con disabilità a Reggio Emilia



Grazie ad una collaborazione tra **Difensore civico regionale, Centro servizi per l'integrazione delle persone disabili e DarVoce - CSV**, i cittadini con disabilità di Reggio Emilia possono avvalersi di un Servizio difesa civica **direttamente nella loro città**, presso il CSI, dove un operatore qualificato raccoglierà le richieste di singoli, famiglie e associazioni verso enti o servizi pubblici.



In quali casi può essere consultato

Il Difensore civico può intervenire in tutte le questioni che riguardano la **Regione**, le **Province**, i **Comuni**, uffici dello Stato presenti nella regione, e i **servizi pubblici** quali: AUSL, ACER, ospedali, Consorzi di bonifica, trasporti pubblici, diritto allo studio, scuole, università, INPS, INPDAP, Camere di Commercio, ENEL, ANAS, Poste, INAIL, HERA, ENI, ACI... Sono **esclusi** alcuni campi individuati per legge: la giustizia, il lavoro, la sicurezza.



Che poteri ha il Difensore civico



Il Difensore non ha il potere di modificare un provvedimento ma può, autorevolmente, **suggerire** di **annullarlo** o di **cambiarlo**. Opera in un'ottica di **conciliazione** e di **mediazione** per ristabilire il rapporto tra cittadini e potere pubblico.



Chi può rivolgersi al Difensore civico



Al Difensore civico può rivolgersi **gratuitamente**, **senza distinzioni di età o provenienza**, ogni persona che reputi non sia stato rispettato un suo diritto da parte della pubblica amministrazione o da un servizio pubblico operante nella regione.

Una difesa civica a supporto delle associazioni



Anche le **associazioni** impegnate nella tutela dei diritti dei disabili possono **chiedere l'intervento** del Difensore civico **segnalando ostacoli e difficoltà** nella relazione con gli enti e i servizi pubblici. Il Difensore dà particolare importanza al rapporto con le associazioni ed è interessato a costruire rapporti di collaborazione.



Un Difensore per i bambini con disabilità

Andare a **scuola**, partecipare alla **gita** di classe, fare **sport**, ricevere le **cure mediche** necessarie... sono possibilità riconosciute a tutti i bambini. Per **alcuni** di essi, però, è **particolarmente difficile** viverli davvero. Il Difensore civico dedica una particolare attenzione ai **diritti dei più piccoli**, soprattutto quando si tratta di **bambini con disabilità** e, per questo, particolarmente in difficoltà nel far valere i propri diritti.



Il Difensore civico come parte civile



Nel caso di **reati commessi contro persone disabili**, il Difensore civico regionale può costituirsi **parte civile** a sostegno dell'assistenza legale della vittima di reato.

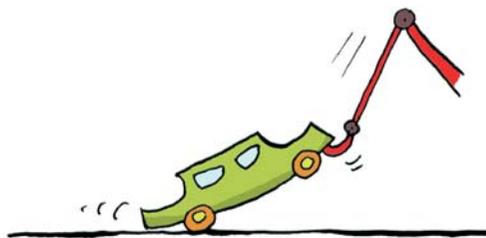


Ad esempio... i parcheggi

Una signora con invalidità di tipo motorio, sulla sua auto munita di contrassegno, è andata in ospedale per una visita e, non trovando altri spazi, ha parcheggiato in zona vietata.

All'uscita l'auto non c'era più: era stata rimossa. Il codice della strada prevede che le automobili munite di contrassegno disabili vengano spostate ma non rimosse.

In seguito all'intervento del Difensore civico regionale il Direttore dell'Ospedale ha rimborsato alla signora le spese di rimozione e si è impegnato a destinare ulteriori posti alle persone disabili.



Ad esempio... lungaggini burocratiche e scadenze contributi



Il padre di una ragazza disabile ha chiesto il contributo per l'acquisto di una automobile destinata al trasporto della figlia e gli è stato negato perché la domanda era stata completata oltre il termine. Il ritardo, però, dipendeva dalla Commissione Medico Ospedaliera che aveva impiegato più del dovuto nell'accertamento dell'handicap. Dopo l'intervento del Difensore civico l'Amministrazione ha accettato la domanda e ha considerato l'accertamento come semplice integrazione di documenti.

Enti coinvolti

DarVoce - CSV di Reggio Emilia

L'Associazione DarVoce ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Reggio Emilia ha lo scopo di **sostenere, promuovere e qualificare l'attività del volontariato**. Offre alle associazioni servizi gratuiti quali consulenza, supporto alla progettazione, formazione, informazione e documentazione.

Progetto Sociale *All Inclusive* - Fondo speciale per il Volontariato

All Inclusive è un progetto che coinvolge diverse associazioni e organizzazioni del territorio con l'obiettivo di **diffondere la cultura e le pratiche di inclusione** e aumentare le opportunità e gli **strumenti di accoglienza, informazione ed orientamento sul territorio** per le persone con disabilità e le loro famiglie.



CSI

Il Centro Servizi Integrazione delle persone disabili nasce dalla convenzione tra le istituzioni locali: Provincia, Comune, Azienda USL, Ufficio Scolastico Provinciale e DarVoce - CSV di Reggio Emilia. Ha funzioni di **informazione e orientamento, formazione**, ricerca e organizzazione di seminari e convegni sulle tematiche della disabilità.

CRIBA

CRIBA Emilia Romagna (Centro Regionale di Informazione sul Benessere Ambientale) è un servizio attivato dal Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità e dalla Regione Emilia-Romagna per favorire **le opportunità di vita autonoma e l'integrazione** delle persone disabili.





Sportello difesa civica per cittadini con disabilità

c/o Centro Servizi per l'Integrazione delle Persone Disabili
via Franchetti 2/F - REGGIO EMILIA

Tel. | Centro Servizi per l'integrazione 0522.444862
DarVoce 0522.791979 – 392.8373414
e-mail | difensore.civico@darvoce.org
web | www.integrazionereggio.it

L'operatore riceve su appuntamento, il lunedì dalle 9.30 alle 12.30

Difensore civico Regione Emilia-Romagna

Viale Aldo Moro 44 - BOLOGNA

Tel. | 051.5276382
Fax | 051.5276383
e-mail | difensorecivico@regione.emilia-romagna.it
PEC | difensorecivico@pec.regione.emilia-romagna.it
web | www.assemblea.emr.it

Testi | Elena Buccoliero, Caterina Del Torto
Grafica e Illustrazioni | Giulia Boari arte e design
Stampa | Centro Stampa Regionale