



RISOLUZIONE n. 408 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 12 maggio 2025.

**OGGETTO: Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2024.**

Il Consiglio regionale

Visto l'articolo 56 dello Statuto;

Vista la legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 (Disciplina del Difensore civico regionale);

Visto in particolare l'articolo 28, della l.r. 19/2009, che prevede che il Difensore civico regionale 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 2024 del Difensore civico regionale (allegato A), nella quale si:

- rappresenta che nel corso dell'anno 2024 il Difensore civico ha preso in carico un numero complessivo di 1.685 richieste di intervento, tra pratiche scaturenti da istanze, numero di segnalazioni e contatti con risposta fornita dall'ufficio;
- evidenzia che, grazie ad un'implementazione del software di gestione delle pratiche, è stato possibile suddividere le istanze per province di provenienza, con indicazione percentuale delle materie per cui sono presentate su base provinciale le stesse, fatto che consentirà di monitorare in modo capillare il trend delle questioni poste all'attenzione della difesa civica nei vari territori della Regione;
- conferma l'impegno del Difensore civico nell'implementazione della 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;
- dà atto del proseguimento dell'attività dell'organismo di conciliazione istituito presso l'Autorità idrica Toscana, accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), nell'ambito del quale i funzionari dell'ufficio del Difensore civico svolgono attività di conciliazione a titolo gratuito a favore dei cittadini toscani;
- con riguardo all'ambito sanitario, evidenzia che nel corso del 2024 sono stati rinnovati i presidenti delle commissioni miste conciliative e che è proseguito l'impegno per consolidare i rapporti tra commissioni miste conciliative, l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) delle aziende sanitarie e Difensore civico;
- sempre in ambito sanitario, dà atto che è proseguito l'apporto 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, da dicembre 2024, una società di social manager segue la gestione dei profili social del Difensore civico, per valorizzarne e promuoverne le attività, attraverso una comunicazione più mirata ed efficace, al fine di ampliare il numero di cittadini che, imparando a conoscere il Difensore civico, possono utilizzare i servizi di tutela e garanzia che svolge;
- dà atto della partecipazione del Difensore civico regionale agli incontri ed alle iniziative promosse dal Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane e della capacità dell'ufficio di fornire un contributo qualificato nella condivisione e nell'approfondimento delle questioni che sono oggetto di discussione.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

Apprezzamento e soddisfazione per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2024;

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 italiane;
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, l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della medesima l.r. 23/2007.*

IL PRESIDENTE  
Antonio Mazzeo