

---

Legge regionale 27 aprile 2009, n. 19

**Disciplina del Difensore civico regionale.**

(Bollettino Ufficiale n. 15, parte prima, del 06.05.2009 )

INDICE

**PREAMBOLO**

**CAPO I - Finalità e ambito di applicazione**

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Funzioni del Difensore civico

Art. 3 - Intervento nei confronti della Regione, degli enti regionali e di altri soggetti

Art. 4 - Intervento nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici

**CAPO II - Funzioni e compiti di tutela**

Art. 5 - Cattiva amministrazione – definizione

Art. 6 - Intervento su richiesta

Art. 7 - Intervento d'ufficio

Art. 8 - Istruttoria

Art. 9 - Tutela della riservatezza e dei dati

Art. 10 - Intervento conciliativo

Art. 11 - Risultato degli interventi

Art. 12 - Intervento a tutela del diritto di accesso

Art. 13 - Assistenza e tutela a favore degli immigrati e dei soggetti in condizione di particolare disagio

Art. 14 - Collaborazione con il Difensore civico

**CAPO III - La difesa civica in ambito sanitario**

Art. 15 - Gli organismi di tutela delle aziende sanitarie

Art. 16 - Rapporti fra tutela interna e difesa civica regionale

Art. 17 - Competenze del Difensore civico

Art. 18 - Gestione dei reclami tecnico-professionali

**CAPO IV - La rete di difesa civica locale**

Art. 19 - Promozione della rete

Art. 20 - Conferenza permanente dei difensori civici della Toscana

Art. 21 - Rapporti con altri organismi di difesa civica

**CAPO V - Requisiti e modalità per la nomina**

Art. 22 - Requisiti per la nomina e cause di esclusione

Art. 23 - Cause di incompatibilità

Art. 24 - Durata del mandato e proroga delle funzioni

Art. 25 - Cause di scadenza anticipata

Art. 26 - Nomina del Difensore civico

Art. 27 - Indennità e rimborsi spese

Art. 28 - Relazione annuale e rapporti con il Consiglio regionale

**CAPO VI - Sede, organizzazione, personale, finanziamento**

Art. 29 - Sede

Art. 30 - Organizzazione e personale

Art. 31 - Risorse finanziarie

**CAPO VII - Norme transitorie e finali**

Art. 32 - Abrogazioni

Art. 33 - Disciplina transitoria

**PREAMBOLO**

Visto l'articolo 117, quarto comma, della Costituzione;

Visto l'articolo 56 dello Statuto;

---

Vista la legge regionale 2 febbraio 2007, n.1 (Differimento della durata del mandato del Difensore civico regionale in prima attuazione dell'articolo 56 dello Statuto);

Visto il parere del Consiglio delle autonomie locali, espresso nella seduta del 13 dicembre 2006;

considerato quanto segue:

1. la necessità di adeguare la disciplina vigente del difensore civico regionale alle disposizioni del nuovo Statuto, sviluppando gli elementi evolutivi di questa figura che ha maturato nella nostra Regione una pluriennale e vasta esperienza, confrontandosi con una molteplicità di casi concreti e di interlocutori sul piano nazionale ed internazionale;

2. la necessità di definire e qualificare in tale disciplina una nuova figura di difensore civico, valorizzando, a fianco delle tradizionali funzioni relative ai casi di cattiva amministrazione, anche le funzioni di proposta esercitate per il perseguimento degli obiettivi di buon andamento, trasparenza ed equità della pubblica amministrazione, le funzioni di raccordo e di mediazione tra i singoli e l'amministrazione, le funzioni di assistenza nei confronti degli immigrati e dei soggetti che hanno maggiori difficoltà nel rapporto con la pubblica amministrazione;

3. la necessità di una più esatta delimitazione giuridica del campo di intervento proprio del difensore civico mediante la definizione, oggi assente nell'ordinamento regionale così come anche in quello nazionale, del concetto di cattiva amministrazione, che costituisce presupposto oggettivo dell'intervento dello stesso difensore civico;

4. l'opportunità di valorizzare il rilievo sociale della difesa civica, prevedendo la possibilità che l'intervento del difensore civico sia richiesto non solo da singoli soggetti in riferimento ad un caso concreto ma anche da soggetti portatori di interessi collettivi che, a partire da alcuni casi concreti, evidenzino la rilevanza diffusa degli interessi in questione e rispetto ai quali l'intervento del difensore civico costituisca una risposta la cui portata travalica il caso concreto esaminato;

5. l'opportunità di dettare specifiche disposizioni volte a definire con maggiore esattezza l'ambito di intervento del difensore civico in settori di particolare rilievo sociale, nei quali già da tempo la difesa civica è, del resto, particolarmente attiva, quali l'ambito sanitario, ove non siano state utilmente esperite le procedure interne di tutela già previste dall'ordinamento regionale, nonché nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici e a tutela del diritto d'accesso;

6. l'opportunità di valorizzare la rete di difesa civica locale e di dettarne la disciplina;

si approva la presente legge

### **CAPO I**

#### ***Finalità e ambito di applicazione***

##### ***Art. 1***

###### ***Oggetto***

1. La presente legge detta la disciplina del Difensore civico regionale e della rete regionale di difesa civica, ai sensi dell'articolo 56 dello Statuto ed in conformità ai principi in materia di difesa civica espressi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, dal Consiglio d'Europa e dalle altre organizzazioni internazionali.

2. Il Difensore civico regionale, di seguito denominato Difensore civico, esercita le proprie funzioni in autonomia e non è soggetto ad alcun controllo gerarchico o funzionale.

3. Il Difensore civico è dotato di autonomia amministrativa e contabile.

##### ***Art. 2***

###### ***Funzioni del Difensore civico***

1. Il Difensore civico assicura a tutti la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione,

---

come definiti dall'articolo 5, ed esercita le altre funzioni definite dalla legge, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche al perseguimento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza ed equità. A tal fine svolge anche compiti di mediazione tra i soggetti interessati e le pubbliche amministrazioni, con l'intento di pervenire alla composizione consensuale della questione sottoposta alla sua attenzione. Il Difensore civico assiste i soggetti che versano in condizione di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione e in particolare nei procedimenti amministrativi cui sono interessati.

2. Il Difensore civico svolge la funzione di garante del contribuente, con riferimento ai tributi regionali, secondo la disciplina stabilita dalla legge regionale.

3. Nella propria attività, il Difensore civico si ispira a principi di speditezza, informalità e collaborazione con le amministrazioni interessate.

#### *Art. 3*

##### *Intervento nei confronti della Regione, degli enti regionali e di altri soggetti*

1. Il Difensore civico interviene nei confronti della Regione, degli enti e delle aziende regionali, degli organismi sanitari a partecipazione pubblica operanti nel territorio regionale, degli organismi sanitari accreditati e degli enti pubblici soggetti alla vigilanza della Regione.

2. Il Difensore civico può intervenire, nei limiti indicati dall'articolo 8, comma 5, nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, qualora non sia istituito o nominato il difensore civico comunale o provinciale.

3. Il Difensore civico può intervenire, nei limiti e con le modalità stabilite dalla legge statale, nei confronti degli uffici periferici dello Stato.

#### *Art. 4*

##### *Intervento nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici*

1. Il Difensore civico interviene nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della presente legge, della disciplina regionale in materia di servizi pubblici e di quanto previsto in ordine a tale intervento dalle concessioni o convenzioni di gestione.

2. Il Difensore civico interviene nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali nei limiti e secondo le modalità previste dalle leggi dello Stato.

3. Il Difensore civico interviene nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali in collaborazione con la rete di difesa civica locale.

### **CAPO II**

#### ***Funzioni e compiti di tutela***

#### *Art. 5*

##### *Cattiva amministrazione – definizione*

1. Si ha cattiva amministrazione quando:

- a) un atto dovuto sia stato omesso o immotivatamente ritardato;
- b) un atto sia stato formato o emanato oppure un'attività sia stata esercitata in modo irregolare o illegittimo;
- c) si sia verificata la violazione dei principi in materia di erogazione di servizi pubblici dettati dalle disposizioni per la tutela degli utenti;
- d) vi sia stata mancanza di risposta o rifiuto di informazione;
- e) in ogni altro caso in cui non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione.

#### *Art. 6*

##### *Intervento su richiesta*

1. Il Difensore civico può intervenire su richiesta di singoli ed enti che lamentino, in relazione a propri diritti ed interessi, un caso di cattiva amministrazione da parte dei soggetti di cui agli articoli 3 e 4.

2. Il Difensore civico può altresì intervenire su richiesta di comitati, gruppi, associazioni e formazioni sociali che lamentino, in relazione a propri diritti ed interessi collettivi, un caso di cattiva amministrazione da parte dei soggetti di cui agli articoli 3 e 4. Il Difensore civico favorisce, anche mediante attività d'informazione, la partecipazione alla procedura da parte del maggior numero di portatori dei diritti e degli interessi collettivi in questione.

3. La presentazione della richiesta non è soggetta a formalità.

4. Se la richiesta non è presentata per iscritto, è verbalizzata a cura del funzionario che la riceve.

5. Il Difensore civico valuta il fondamento della richiesta e, in caso di valutazione negativa, comunica all'interessato le ragioni dell'archiviazione.

6. Il Difensore civico interviene nel corso del procedimento o ad atto emanato.

7. La presentazione di ricorsi giurisdizionali o amministrativi non esclude né limita la facoltà di presentare richieste al Difensore civico. La richiesta al Difensore civico a tutela del diritto d'accesso sospende il termine per la presentazione del ricorso giurisdizionale al Tribunale amministrativo regionale, ai sensi e secondo la disciplina dell'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi).

#### *Art. 7*

##### *Intervento d'ufficio*

1. Il Difensore civico può intervenire di propria iniziativa qualora rilevi casi di cattiva amministrazione nell'attività svolta dai soggetti di cui agli articoli 3 e 4.

#### *Art. 8*

##### *Istruttoria*

1. Il Difensore civico invita le amministrazioni o i soggetti interessati a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti ritenuti necessari.

2. Il Difensore civico può:

- a) consultare tutti gli atti e i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento e ottenerne copia nonché acquisire informazioni anche avvalendosi dei sistemi informativi regionali;
- b) convocare il responsabile del procedimento oggetto del reclamo, anche congiuntamente agli interessati, per esperire l'intervento conciliativo ai sensi dell'articolo 10;
- c) accedere agli uffici per adempiere agli accertamenti che si rendano necessari;
- d) chiedere agli organi competenti di provvedere all'adozione dell'atto, quando si tratti di atto dovuto o messo illegittimamente.

3. Il responsabile del procedimento è tenuto a presentarsi per l'esame della pratica davanti al Difensore civico. Deve inoltre, entro venti giorni, fornire le informazioni, i chiarimenti e i documenti richiesti per iscritto dal Difensore civico o eventualmente motivare il dissenso alle tesi rappresentate o dalle conclusioni raggiunte dal Difensore civico stesso.

4. Al Difensore civico non può essere opposto il segreto d'ufficio.

5. Con riferimento all'attività dei comuni, province, comunità montane, qualora non sia istituito o nominato il Difensore civico comunale o provinciale, il Difensore civico esercita i soli poteri di cui al comma 2, lettere a) e b) del presente articolo, inviando idonea segnalazione alle amministrazioni interessate in caso di mancata risposta da parte del responsabile del procedimento o degli uffici consultati. Non si applica l'articolo 14, commi 2 e 3.

#### *Art. 9*

##### *Tutela della riservatezza e dei dati*

1. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie di cui sia venuto a conoscenza e che siano da ritenersi segrete o riservate, in conformità alle disposizioni che regolano la materia.

2. La comunicazione dei dati personali comuni ad amministrazione diversa da quella direttamente interessata è limitata ai casi in cui ciò sia nell'interesse del titolare del dato, al fine di rimuovere ostacoli quando non sia possibile prescindere dai dati personali del soggetto richiedente per eventuali approfondimenti organizzativi generali in sede regionale nei confronti della struttura interessata.

3. Ogni altra comunicazione o diffusione di dati all'esterno dell'amministrazione direttamente interessata è data in forma statistica o, quando sia necessario riferirsi al singolo caso, in forma anonima, limitando al massimo la divulgazione di dati che potrebbero portare all'individuazione del soggetto interessato.

#### *Art. 10*

##### *Intervento conciliativo*

1. Il Difensore civico ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale della questione a lui sottoposta.

2. Al fine di cui al comma 1 può anche promuovere un accordo ai sensi della l. 241/1990 e successive modifiche.

#### *Art. 11*

##### *Risultato degli interventi*

1. Il Difensore civico, esaurita l'istruttoria, formula i propri rilievi e le proprie raccomandazioni ai soggetti

---

di cui agli articoli 3 e 4 e fissa, se del caso, un termine per la definizione del procedimento.

2. L'amministrazione è tenuta a precisare gli elementi di fatto e di diritto in base ai quali non ha ritenuto di accogliere, in tutto o in parte, le osservazioni del Difensore civico.

3. Alla scadenza infruttuosa del termine, oppure se non ritenga pertinenti o risolutivi gli elementi comunicati ai sensi del comma 2, il Difensore civico comunica l'inadempimento ai competenti organi regionali. Chiede inoltre al Presidente della Giunta regionale l'attivazione dei poteri sostitutivi nel caso di cui all'articolo 8, comma 2, lettera d).

4. Il Difensore civico informa gli interessati dell'andamento e del risultato del suo intervento, indicando anche le eventuali iniziative che essi possono ulteriormente intraprendere in sede amministrativa o giurisdizionale.

5. Nel caso di intervento su richiesta collettiva di cui all'articolo 6, comma 2, l'attività informativa di cui al comma 4 è effettuata anche nei confronti della collettività dei possibili interessati.

#### *Art. 12*

##### *Intervento a tutela del diritto di accesso*

1. Il Difensore civico, nel caso di richiesta di intervento a tutela del diritto di accesso secondo la vigente normativa, se riconosce che l'accesso è stato illegittimamente rifiutato o differito, lo comunica al soggetto che detiene gli atti, affinché provveda a riesaminare il rifiuto, espresso o tacito.

2. L'accesso è consentito se il soggetto che detiene gli atti non emana, entro trenta giorni dalla comunicazione del Difensore civico, il provvedimento motivato che conferma il rifiuto.

3. Il Difensore civico interviene a tutela del diritto di accesso, ai sensi dell'articolo 25, comma 4, della l. 241/1990, anche sugli atti delle province nei casi in cui non sia stato istituito il difensore civico provinciale e sugli atti dei comuni, nei casi in cui non siano stati istituiti né il difensore civico comunale né il difensore civico della rispettiva provincia.

#### *Art. 13*

##### *Assistenza e tutela a favore degli immigrati e dei soggetti in condizione di particolare disagio*

1. Il Difensore civico affianca e supporta, su loro richiesta, le persone che versano in situazioni di particolare disagio sociale, dipendente da ragioni economiche, culturali e di integrazione sociale, e li assiste nei procedimenti amministrativi cui abbiano interesse. Il Difensore civico svolge la medesima attività a favore degli immigrati.

2. Nel rispetto del principio di leale collaborazione fra le pubbliche amministrazioni e fra queste e i gestori di servizi pubblici, il Difensore civico si adopera presso i soggetti di cui all'articolo 3, affinché siano posti in essere tutte le disposizioni e i comportamenti atti a garantire, secondo criteri di sollecitudine, equità e adeguatezza, le prestazioni nei confronti degli immigrati e delle persone in condizione di disagio personale e/o sociale.

3. La costituzione di parte civile nell'ipotesi disciplinata dalla legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), compete al Difensore civico, se il comune o la provincia territorialmente competenti non hanno provveduto all'istituzione o alla nomina del proprio difensore civico.

4. L'Avvocatura regionale assiste il Difensore civico in giudizio.

#### *Art. 14*

##### *Collaborazione con il Difensore civico*

1. Le amministrazioni nei cui confronti il Difensore civico promuove l'intervento sono tenute a prestargli leale collaborazione e ad agevolare il compito per il raggiungimento delle finalità della presente legge.

2. In caso di mancata collaborazione da parte dei responsabili del procedimento, dei responsabili degli uffici o di altri funzionari comunque interpellati per lo svolgimento dei compiti della presente legge, il Difensore civico segnala il fatto all'amministrazione di appartenenza ai fini della valutazione dei dirigenti o dell'eventuale avvio del procedimento disciplinare.

3. L'esito dei procedimenti disciplinari e di valutazione è comunicato al Difensore civico.

### **CAPO III**

#### ***La difesa civica in ambito sanitario***

#### *Art. 15*

##### *Gli organismi di tutela delle aziende sanitarie*

1. In ambito sanitario e socio-sanitario la tutela non giurisdizionale dei diritti è garantita dagli organismi

di tutela interna alle aziende sanitarie e, nelle forme previste dalla presente legge, dal Difensore civico. La disciplina relativa è dettata con apposito regolamento della Giunta regionale che prevede anche adeguate forme di partecipazione delle associazioni di volontariato e tutela dei diritti del malato. La tutela non giurisdizionale dei diritti di cui al presente articolo si applica anche agli organismi sanitari a partecipazione pubblica operanti sul territorio regionale e agli organismi sanitari accreditati.

2. Il Difensore civico ha facoltà di chiedere chiarimenti anche a strutture private, indicando le violazioni eventualmente riscontrate agli organi competenti per il rilascio dell'autorizzazione sanitaria e agli ordini ed ai collegi professionali di settore.

3. Il Difensore civico informa gli interessati di tutte le forme di tutela attivabili.

#### *Art. 16*

##### *Rapporti fra tutela interna e difesa civica regionale*

1. I rapporti fra difesa civica regionale e sistema di tutela interna alle aziende sanitarie sono improntati al principio della integrazione e della collaborazione reciproca.

2. Per favorire l'integrazione, evitare la sovrapposizione degli interventi, semplificare l'accesso agli strumenti di tutela da parte degli assistiti, il Difensore civico trasmette tutti i reclami in materia sanitaria, alle competenti aziende, che provvedono ad informarlo tempestivamente dell'esito delle relative istruttorie.

3. Il Difensore civico può in qualsiasi momento chiedere informazioni sullo stato di avanzamento dell'istruttoria e sollecitare l'azienda sanitaria in caso di inerzia o ritardi.

#### *Art. 17*

##### *Competenze del Difensore civico*

1. Il Difensore civico interviene:

- a) qualora le aziende non rispondano nei termini prescritti dal regolamento aziendale di tutela e non siano state attivate le conseguenti procedure interne;
- b) qualora il reclamo abbia ad oggetto ipotesi di responsabilità professionale degli operatori sanitari e l'utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dall'azienda.

2. Le aziende trasmettono al Difensore civico, dandone adeguata informativa agli utenti tutti i reclami ricevuti aventi ad oggetto ipotesi di responsabilità professionale e le relative risposte fornite.

3. Il Difensore civico, le aziende sanitarie ed i competenti uffici regionali collaborano per la messa a punto e l'attivazione di un sistema integrato di monitoraggio dell'attività di tutela complessivamente svolta a livello regionale anche per promuovere adeguate soluzioni organizzative ed interventi di formazione del personale.

4. Il Difensore civico collabora con la Regione, le aziende sanitarie, l'università, gli ordini e i collegi professionali e le associazioni di tutela per promuovere la definizione, in sede di conciliazione, degli aspetti risarcitori dei reclami ricevuti.

#### *Art. 18*

##### *Gestione dei reclami tecnicoprofessionali*

1. Il Difensore civico, nell'istruttoria delle pratiche, oltre all'esercizio dei poteri di cui all'articolo 8:

- a) chiede all'azienda una relazione sul caso oggetto del reclamo;
- b) può approfondire la questione avvalendosi della collaborazione tecnico-professionale di operatori sanitari, con particolare riferimento ai medici legali dipendenti da azienda diversa da quella coinvolta, anche attivando apposite convenzioni;
- c) può trasmettere, su delega dell'interessato, il reclamo agli ordini e ai collegi professionali competenti nei confronti degli operatori coinvolti, qualora ravvisi aspetti che possano avere un rilievo sul piano deontologico.

2. Il Difensore civico può approfondire gli aspetti generali emergenti dai reclami ricevuti, anche avvalendosi della collaborazione dei sanitari di cui al comma 1, lettera b).

#### **CAPO IV**

##### ***La rete di difesa civica locale***

#### *Art. 19*

##### *Promozione della rete*

1. Il Difensore civico promuove, d'intesa con gli enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale nonché l'adozione di discipline omogenee in materia di autonomia, indipendenza, dotazione di mezzi e personale, trattamento

---

economico dei difensori civici locali.

2. Il Difensore civico promuove l'istituzione della rete di difesa civica locale, finalizzata al raccordo e alla reciproca cooperazione operativa tra i difensori civici locali e tra questi e il Difensore civico nonché a favorire la conoscenza dell'attività e delle funzioni svolte dalla difesa civica.

3. La Regione promuove e incentiva, con le modalità previste dalla legge regionale e dai provvedimenti attuativi, l'esercizio associato sovracomunale delle funzioni della difesa civica.

*Art. 20*

*Conferenza permanente dei difensori civici della Toscana*

1. Il Difensore civico convoca, almeno due volte all'anno, la conferenza permanente dei difensori civici locali per l'esame congiunto delle problematiche di interesse comune e la promozione di iniziative volte allo sviluppo e al miglioramento della difesa civica.

*Art. 21*

*Rapporti con altri organismi di difesa civica*

1. Il Difensore civico intrattiene rapporti di collaborazione e di reciproca informazione con i difensori civici delle altre regioni, con il Mediatore europeo, con il Commissario ai diritti umani del Consiglio d'Europa e con altri organismi internazionali di difesa civica.

**CAPO V**

***Requisiti e modalità per la nomina***

*Art. 22*

*Requisiti per la nomina e cause di esclusione*

1. Può essere nominato Difensore civico chi sia in possesso di laurea magistrale o diploma di laurea ai sensi dell'ordinamento previgente e di una qualificata esperienza professionale, almeno quinquennale, di lavoro autonomo o in posizione dirigenziale di strutture pubbliche o private o in rappresentanza di associazioni e formazioni sociali, svolta nel campo della difesa dei diritti dei cittadini o comunque nel campo giuridico-amministrativo.

2. Non possono essere nominati:

- a) i membri del governo e del parlamento, i presidenti di regione e provincia, i sindaci, gli assessori regionali, provinciali, comunali, circoscrizionali, di città metropolitana o di comunità montana ;
- b) i membri degli organismi dirigenti nazionali, regionali e locali di partiti politici o di associazioni sindacali o di categoria;
- c) il direttore generale, il direttore sanitario, il direttore amministrativo, il coordinatore sociale delle aziende sanitarie;
- d) i dipendenti della Regione, gli amministratori, i direttori generali e i dipendenti degli enti, degli istituti, dei consorzi, delle aziende e delle agenzie dipendenti dalla Regione o sottoposti alla vigilanza o al controllo regionale.

*Art. 23*

*Cause di incompatibilità*

1. L'incarico di Difensore civico è incompatibile con l'esercizio continuativo di qualsivoglia attività di lavoro autonomo o subordinato, di qualsiasi commercio o professione e di qualunque altra funzione politica o amministrativa nonché con cause di esclusione sopravvenute. Si applicano inoltre le cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente per i consiglieri regionali.

2. Il Presidente del Consiglio regionale ove accerti, d'ufficio o su segnalazione di terzi o dello stesso interessato, l'esistenza o il sopravvenire di una causa di incompatibilità, invita il Difensore civico nominato a rimuoverla. Qualora la causa non sia rimossa nel termine di dieci giorni dal ricevimento dell'invito, il Difensore civico è dichiarato decaduto dalla carica con deliberazione del Consiglio regionale, previa istruttoria e contraddittorio con l'interessato, svolti dalla commissione consiliare competente.

*Art. 24*

*Durata del mandato e proroga delle funzioni*

1. Il Difensore civico dura in carica sei anni e non può essere rinominato.

2. Il Difensore civico prosegue nell'esercizio delle proprie funzioni per novanta giorni a decorrere dalla scadenza del proprio mandato oppure per il più breve termine di entrata in carica del successore.

*Art. 25*

*Cause di scadenza anticipata*

1. L'incarico di Difensore civico cessa prima della scadenza di cui all'articolo 24, comma 1, per dimissioni, morte, impedimento permanente, decadenza e revoca.

2. Il Consiglio regionale, con la maggioranza dei due terzi dei propri componenti, può deliberare la revoca per gravi motivi del Difensore civico.

3. Al verificarsi dei casi di cui al comma 1, l'elezione del Difensore civico è posta all'ordine del giorno del Consiglio regionale della prima seduta successiva. Nel periodo di compimento delle procedure di nomina ai sensi dell'articolo 26, l'incarico è transitoriamente ricoperto dal Segretario generale del Consiglio regionale, senza diritto all'indennità di cui all'articolo 27.

#### *Art. 26*

##### *Nomina del Difensore civico*

1. Al procedimento per la nomina del Difensore civico si applicano gli articoli 5, 7 e 8 della legge regionale 8 febbraio 2008, n. 5 (Norme in materia di nomine e designazioni e di rinnovo degli organi amministrativi di competenza della Regione).

2. E' nominato il candidato che ottiene il voto dei due terzi dei componenti il Consiglio regionale. Dopo la terza votazione infruttuosa, è nominato il candidato che ottiene il voto della maggioranza dei componenti il Consiglio regionale.

#### *Art. 27*

##### *Indennità e rimborsi spese (1)*

1. Spetta al Difensore civico un'indennità pari all'indennità mensile di carica spettante ai consiglieri regionali, al netto della trattenuta del 17 per cento (3) di cui all'articolo 4, comma 1, della legge regionale 9 gennaio 2009, n. 3 (Testo unico delle norme sui consiglieri e sui componenti della Giunta regionale). (2)

2. Al Difensore civico spetta il rimborso, nella misura prevista per i consiglieri regionali, delle spese di vitto, alloggio e trasporto per gli spostamenti effettuati per lo svolgimento della attività istituzionali effettivamente sostenute, ivi compresi gli spostamenti dalla sede di residenza alla sede del Difensore civico.

#### *Art. 28*

##### *Relazione annuale e rapporti con il Consiglio regionale*

1. Il Difensore civico invia al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Giunta regionale, ai Presidenti del Senato e della Camera dei deputati, entro il 31 marzo di ogni anno, la relazione sull'attività svolta, completa degli eventuali suggerimenti idonei a prevenire i casi di cattiva amministrazione.

2. La relazione è discussa dal Consiglio regionale, secondo le norme del regolamento interno.

3. Le commissioni consiliari possono ascoltare il Difensore civico per approfondimenti sui contenuti della relazione o nell'esercizio delle loro funzioni. Il Difensore civico ha diritto di essere ascoltato dalla commissione consiliare competente per gli affari istituzionali al fine di riferire su aspetti generali della propria funzione e dalle altre commissioni consiliari in ordine ad aspetti della propria attività che investano la loro competenza.

4. Il Difensore civico regionale può essere ascoltato in seduta pubblica dal Consiglio regionale.

5. In casi di particolare rilevanza e urgenza, il Difensore civico può inviare apposite relazioni al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Giunta regionale. Il Presidente del Consiglio regionale ne dispone l'iscrizione all'ordine del giorno per la discussione e le eventuali determinazioni.

6. La relazione annuale e le altre relazioni sono pubblicate nel Bollettino ufficiale della Regione Toscana dopo la discussione in Consiglio regionale.

7. Il Difensore civico può fornire informazioni sulla propria attività e sui risultati degli accertamenti eseguiti, anche avvalendosi delle strutture di informazione del Consiglio regionale.

### **CAPO VI**

#### ***Sede, organizzazione, personale, finanziamento***

#### *Art. 29*

##### *Sede*

1. Il Difensore civico ha sede presso il Consiglio regionale della Toscana.

#### *Art. 30*

##### *Organizzazione e personale*

1. Alla dotazione organica, all'assegnazione del personale, dei locali e dei mezzi necessari per il funzionamento dell'ufficio provvede l'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale, sentito il Difensore



---

civico. Il personale assegnato è posto alle dipendenze funzionali del Difensore civico.

2. Il Difensore civico può avvalersi dell'assistenza degli uffici regionali e, nei limiti del capitolo di bilancio relativo alle spese per il suo funzionamento, di professionisti tratti, ove esistano, dagli albi dei consulenti tecnici esistenti negli uffici giudiziari dei distretti della Corte di Appello della Toscana, oppure di altri professionisti qualora ciò si renda opportuno in relazione al tipo di *attività (4)* da svolgere.

*Art. 31*

*Risorse finanziarie*

1. Il Difensore civico elabora annualmente, in tempo utile per la formazione del bilancio del Consiglio regionale, un programma di attività per l'anno successivo con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.

2. L'Ufficio di presidenza, esaminato il programma e sentito il Difensore civico, determina le risorse finanziarie da inserire nella proposta di bilancio del Consiglio regionale.

3. Le spese sono impegnate e liquidate dal dirigente competente, in conformità alle decisioni del Difensore civico assunte in applicazione del programma, secondo le procedure e le norme previste, anche ai fini del controllo degli atti dei dirigenti, per la contabilità del Consiglio regionale.

**CAPO VII**

***Norme transitorie e finali***

*Art. 32*

*Abrogazioni*

1. La legge regionale 12 gennaio 1994, n. 4 (Nuova disciplina del Difensore Civico), è abrogata.

*Art. 33*

*Disciplina transitoria*

1. Il Difensore civico in carica all'entrata in vigore della presente legge assume le funzioni di cui alla legge stessa fino alla scadenza del suo mandato, come regolato ai sensi della legge regionale 2 febbraio 2007, n. 1 (Differimento della durata del mandato del Difensore civico regionale in prima attuazione dell'articolo 56 dello Statuto).

2. Fino all'entrata in vigore del regolamento previsto dall'articolo 15, comma 1, continuano ad eseguirsi, in quanto applicabili, le direttive approvate con deliberazione della Giunta regionale 17 maggio 2004, n. 462 (Direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio sanitario della Toscana) e successive modifiche.

---

**Note**

1. Articolo così sostituito con l.r. 14 dicembre 2009, n. 75, art. 40.

2. Si veda anche l'articolo 1 della legge 29 dicembre 2010, n. 64.

3. Parole così sostituite con l.r. 18 giugno 2012, n. 29, art. 14.

4. Parola così sostituita con l.r. 9 agosto 2013, n. 47, art. 17.