

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

40° Anno

1974 - 2014

al servizio del cittadino

REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO

Il Difensore civico in carica Lucia Franchini



40° Anno
1974 - 2014
al servizio del cittadino

Lucia Franchini

Nata a Pisa il 14 novembre 1953, dove risiede.

Laureata in Lettere e Filosofia all'Università di Pisa, ha conseguito il Master in Electronic Information Management presso l'Università di Sheffield. Dal 1978 al 1983 ha insegnato in istituti superiori e collaborato alla riorganizzazione e classificazione dell'archivio della Camera del Lavoro di Pisa. Dal 1986 al 1994 è stata bibliotecaria e tecnica informatica presso l'Università di Pisa. Nel 1995 a Londra, presso la sede del quotidiano "The Financial Times", in qualità di esperta di telelavoro e teledidattica, ha collaborato al progetto di automatizzazione delle diverse edizioni del giornale e controllato la qualità dei nuovi prodotti informatici di FT Profils. Dal novembre 1998 fino alla candidatura regionale ha avuto l'incarico di segretario generale della Federazione Formazione e Ricerca della CGIL regionale toscana. Alle consultazioni regionali del 16 aprile 2000 è eletta Consigliere regionale. E' stata Presidente della V Commissione - Attività culturali e turismo, segretario della VII Commissione - Vigilanza e della Commissione speciale per l'elaborazione del nuovo Regolamento interno del Consiglio, e membro della Commissione di controllo (ex art. 54 dello Statuto), della Commissione speciale Statuto e della Commissione d'inchiesta sui parchi. Nelle consultazioni regionali del 3 - 4 aprile 2005 è eletta Consigliere regionale. E' stata



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

inoltre membro della IV Commissione - Sanità -, membro della VI Commissione - Territorio e Ambiente - e della Commissione speciale per gli adempimenti statutari e per il nuovo Regolamento del Consiglio. Dal 1997 al 2000 è stata componente del Comitato Pari Opportunità dell'Università degli Studi di Pisa, dove ha realizzato il primo progetto italiano delle Università italiane nell'ambito del telelavoro dal titolo: "Business Process Reengineering e Telelavoro", una nuova opportunità per una organizzazione flessibile del lavoro e per una nuova cultura della gestione delle risorse umane. Dal 2001 fino ad agosto 2010 è stata Presidente regionale dell'associazione Donne europee - Federcasalinghe in Toscana.

Dal luglio 2007 fino a luglio 2010 è stata Presidente Nazionale di CAS.SA COLF, Ente bilaterale del vigente C.C.N.L. dei lavoratori domiciliari che si occupa della Cassa malattia e di ogni servizio aggiuntivo o sostitutivo nell'ambito della previdenza complementare e delle misure sociali.

Viene nominata Difensore civico della Regione Toscana il 20 luglio 2011

Nel corso della Assemblea Generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) del 25 settembre 2011 è stata eletta membro del Consiglio Direttivo dell'Istituto, il 21 Settembre 2013 è stata confermata e nominata membro del Consiglio Esecutivo dell'Istituto. Il 4 Marzo 2013 nella seduta del Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome , è stata eletta Presidente del Coordinamento ed è stata riconfermata nel 2015.

40° Anno
1974 - 2014
al servizio del cittadino

I difensori civici di ieri

Dr. Giorgio Morales

Nato a La Spezia il 26 marzo 1932, laureato in Scienze Politiche, dirigente della Provincia di Firenze dal 1965 al 1970. Coordinatore dell'Ufficio Legislativo del Consiglio Regionale dal 1970 al 1979. Assessore al Comune di Firenze dal 1975 al 1989. Sindaco di Firenze dal 1989 al 1995. Consigliere comunale di Firenze dal 1995 al 1999. Presidente dell'Istituto Regionale per la Programmazione economica della Toscana (IRPET) dal 2001 a dicembre 2003. È stato membro del Consiglio Direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) dal gennaio 2005 al termine del suo mandato. Difensore civico della Regione Toscana da Gennaio 2004 fino al 30 Aprile 2010

Dr. Romano Fantappié

Laureato in Giurisprudenza con voti 110/110 e lode all'Università di Firenze. Ha maturato una lunga esperienze nella pubblica amministrazione ricoprendo cariche direttive e dirigenziali, fra le quali quella di Capo Gabinetto della Provincia di Firenze e segretario generale dell'Unione delle Province Toscane, poi Segretario dell'Ufficio di presidenza della Regione Toscana e infine Coordinatore del Consiglio Regionale della Toscana. Fra le cariche pubbliche ricoperte anche quella di segretario della Commissione nominata nel 1969 dall'Unione regionale delle Province toscane per lo studio e la redazione del primo schema di statuto della Regione Toscana:

quella di presidente del Teatro Regionale Toscano della Rassegna Internazionale dei Teatri stabili e del Centro Teatro dell'Affratellamento, e dell'Istituto Medico Pedagogico Umberto I di Firenze e di amministratore di varie aziende pubbliche fiorentine (AFAM, Centrale del Gas, Fiorentina Gas). Dopo la nomina, nel 1997, a Difensore civico della Regione Toscana ha svolto a tempo pieno tale funzione. Come Difensore civico regionale è stato coordinatore della Conferenza permanente dei Difensori civici locali della Toscana. Dal 1999 al 2003 è stato Coordinatore Nazionale dei Difensori civici regionali e, in mancanza di un Difensore civico nazionale, il rappresentante italiano presso il Mediatore Europeo per gli adempimenti di interesse comune. presentato a Roma al Congresso delle Regioni il Coordinamento, ottenendone la legittimazione con la risoluzione del 5 giugno 2002. Dal maggio 2002 alla fine del suo mandato è stato membro del Consiglio Direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI). Nel corso del 1999 ha ospitato la II Conferenza dei Difensori civici Regionali europei e delle Commissioni Regionali per le Petizioni della Comunità Europea con il Mediatore Europeo. Dal 1998 è stato anche coordinatore delle Commissioni Miste Conciliative delle varie UU.SS.LL e AA.SS.LL della Toscana. Nell'ultimo triennio è stato relatore nella materia della Difesa civica e della Tutela dei Diritti Umani in molti convegni svoltisi in Italia e anche all'estero. È deceduto nell'agosto 2010

Dr. Massimo Carli

Professore straordinario di Istituzioni di diritto pubblico nella Facoltà di giurisprudenza dell' Università di Firenze dal 1° novembre 2002; dopo la laurea (1965), esercita la libera professione (fino al 1972).

Coordinatore dell'Ufficio legislativo del Consiglio regionale dal 1980 al 1986, anno in cui prende servizio alla Corte costituzionale con funzioni di assistente di studio del giudice Antonio Baldassarre.

Difensore civico della Regione Toscana dal 1994 al 1996, data in cui assume l'incarico di Capo Ufficio legislativo del Dipartimento degli affari regionali e da cui si dimette per accettare la nomina ad Assessore alla trasparenza e alla semplificazione del Comune di Firenze. Collaboratore come consulente giuridico del Ministro per la funzione pubblica, con il Nucleo per la semplificazione delle norme e dei procedimenti istituito dalla legge n. 50 del 1999

Dr. Giovanni Mannoni

in carica dal 1988 al 1994

Nato nel 1923 è stato volontario di guerra in Grecia e Tunisia e grande invalido di guerra. Capo dell'ufficio stampa del Ministro degli interni Cossiga negli anni del terrorismo, è stato Prefetto di Massa e Carrara, Siena e Firenze, nonché Commissario del governo per la regione Toscana. Dopo il



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

mandato di Difensore civico regionale è stato Presidente della Commissione regionale di bioetica.
È deceduto nel 2006.

Dr. Italo De Vito

in carica dal 1975 al 1988

40° Anno
1974 - 2014
al servizio del cittadino

SEDUTA PUBBLICA antimeridiana solenne

Domenica, 30 novembre 2014

(Palazzo Panciatichi – Firenze)

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE ALBERTO MONACI

La seduta inizia alle ore 10:40

FESTA DELLA TOSCANA: «GUARDARE OLTRE: LA DIFESA CIVICA, VALORE EUROPEO. A QUARANT'ANNI DALL'ISTITUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE, UNO SGUARDO ALLA TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI IN EUROPA»

PRESIDENTE: Invitiamo i colleghi e gli ospiti a prendere posto. Grazie.

Il sistema di filodiffusione interno trasmette le note dell'Inno Nazionale

PRESIDENTE: Buongiorno a tutti e grazie per la presenza. Colleghi, signor Presidente Rossi, autorità presenti, nostro carissimo e graditissimo ospite signor Diamandouros, che parla benissimo l'italiano, successivamente lo ascolteremo, gentile pubblico, celebriamo questa ultima seduta solenne, l'ultima in senso lato della legislatura, dedicata alla Festa della Toscana, nel

segno di un messaggio di speranza.

“Guardare oltre” è infatti il tema che abbiamo scelto per l'edizione di questo anno della Festa della Toscana, iniziativa che, muovendo dal ricordo di una grande pagina di civiltà con protagonista la Toscana, ha negli anni offerto costantemente occasioni di riflessione su temi di straordinaria attualità, veri e propri banchi di prova per un'istituzione che voglia davvero essere degna sede di rappresentanza della comunità toscana, dunque delle sue aspirazioni, delle sue aspettative, delle sue necessità. Guardare oltre è dunque, innanzitutto, l'invito a riflettere oltre la contingenza di un'immagine negativa di questa nostra istituzione, è la rivendicazione legittima, ma non acritica, di un ruolo e di una missione istituzionale al servizio della democrazia e dei cittadini. E' guardare oltre gli scandali, sia detto con chiarezza, propri di tante realtà, rispetto alla nostra capace di un quinquennio all'insegna di un'autonomia sostenibile e sostenibile sobrietà, da tempo unico metro per misurare l'operato dei consigli regionali. Azzarderei dire che a volte gli si danno responsabilità anche improprie. È guardare oltre una retorica della funzionalità, della riduzione degli spazi di democrazia dei centri decisionali istituzionali per far risollevarsi l'economia, l'occupazione, la disponibilità di reddito dei cittadini; è guardare oltre la limitazione degli spazi legislativi riservati alle regioni, limitazione voluta in nome di una riduzione del carico burocratico per gli



investitori esteri, rivendicando l'opportunità di una decisionalità all'insegna della prossimità con luoghi, bisogni, opportunità. E' guardare, però, lo sappiamo, anche la convenienza di una posizione divenuta, non qui, occasione di rendita più che opportunità di servizio. Dunque superare la difesa delle utilità non necessarie, anche dei privilegi, ove presenti, nella convinzione che prima di tutto sia da salvaguardare l'istituzione, il suo ruolo, le sue funzioni nel solco delle ponderate decisioni dei costituenti che non possono essersi sbagliati solo quando hanno inserito nella Costituzione le regioni. Guardare oltre è perciò avere la convinzione di un servizio reso nella sua utilità, dunque della necessità della difesa di un'istituzione, rappresentativa e democraticamente eletta con suffragio universale, che si vorrebbe prima marginalizzare e successivamente sicuramente superare, a mio avviso, a nostro avviso, con grave nocumento alla democrazia e alla capacità della Repubblica di rispondere alle necessità dei cittadini. Una difesa serena in nome e per conto di coloro che verranno dopo di noi ad esercitare un mandato popolare che non può essere soppresso. Pertanto oggi la nostra riflessione non può che essere concentrata sul rapporto istituzioni-cittadini, una riflessione che abbiamo voluto concentrare sul diritto del cittadino ad essere il centro dell'attività istituzionale e non un mero interlocutore con un rapporto da gestire a seconda della convenienza del potere. Abbiamo colto l'occasione di una bella ricorrenza, i 40 anni dalla

istituzione in Regione Toscana del difensore civico per il diritto del cittadino ad una buona amministrazione, l'amministrazione regionale, ma non solo. Una bella pagina della storia di questa Regione, quella del difensore civico, segno di una regione che accetta di promuovere essa stessa uno strumento di controllo sul suo buon operato, riconoscendone autonomia ed indipendenza, ancorché dipendente per strutture, strumenti e risorse dal Consiglio regionale. Una pagina che difendiamo a fronte di un contesto generale, dove, negli ultimi anni, in nome di una malintesa revisione della spesa pubblica, si è visto sopprimere gli analoghi istituti di livello locale, pochi spiccioli, veramente pochi spiccioli di risparmio, a danno di una migliore tutela dei diritti dei cittadini nel rapporto con l'amministrazione della cosa pubblica. Una scelta di tecnici che mi auguro il ritorno della politica voglia correggere in qualunque modo. Una pagina che vogliamo leggere non nella sua attività ordinaria, altre sono le sedi, ma nell'ottica di un richiamo ad un migliore rapporto fra cittadini ed istituzioni alla luce di quello che può insegnarci l'esperienza europea, dove la cultura dell'Ombudsman, di ovvia matrice anglosassone, è ben radicata, con buona pace di chi pensa che l'Europa sia solo vincoli e burocrazia anziché opportunità, tutele e garanzie. È per questo che ringrazio davvero il nostro ospite per avere accolto l'invito. Il Difensore civico dell'Unione Europea per 10 anni, dall'alto della sua esperienza conclusasi da poco, ha sicuramente la capacità di

offrirci una riflessione sullo stato di salute del rapporto istituzioni-cittadini nel concetto e nel contesto comunitario. Guardare oltre il tema di questa nostra riflessione sulla esperienza della Toscana odierna, del 2014, non può infatti che porsi nella dimensione comunitaria di un'Europa che è il nostro futuro, non la nostra condanna; la nostra patria Europa, come ebbe a definirla Alcide De Gasperi nel suo discorso alla Conferenza parlamentare europea il 21 aprile del 1954, quindi giusto 60 anni fa. A quel contesto vogliamo guardare da un lato per meglio organizzare la capacità di tutelare i cittadini nel loro rapporto con la pubblica amministrazione e le istituzioni di cui essa è promanazione e dall'altro per difendere la ragionevolezza di un sistema democratico fondato sul parlamentarismo, segnalando come alla giusta evoluzione, che il ruolo del parlamento europeo sta avendo, non può fare da stridente controcanto l'involuzione di una sua mortificazione a livello nazionale intendendo anche e soprattutto la mortificazione delle assemblee elettive, a maggior ragione se legislative. L'auspicio è che a questa nostra convinzione vogliano dare continuità i colleghi che già si stanno preparando per la prossima primavera a sostituire l'attuale assemblea. In questa occasione formulo alla comunità toscana i più sinceri auguri per un radioso futuro nella libertà ma anche in qualche misura nella rappresentatività di ogni realtà della Toscana da parte dei legislatori, nella giustizia e nella democrazia. Grazie.

Presidente Rossi, a lei l'onore di intrattenerci con una riflessione sull'argomento, che forse malamente ho cercato di introdurre. Grazie.

ROSSI: Presidente, signori consiglieri, autorità tutte che siete intervenute, cittadine e cittadini, il tema propositoci questo anno per la Festa della Toscana è stimolante. Il difensore civico non è né un avvocato, né un magistrato, né un politico, ma un cittadino eletto da questo Consiglio regionale.

Quando un cittadino si ritenga danneggiato nei suoi diritti e interessi da comportamenti e atti di un'amministrazione pubblica o di un servizio pubblico in questa regione, può rivolgersi al difensore civico. L'istituzione certo è legata al fatto evidente che la politica e la pubblica amministrazione possono essere fonte di inefficienza, di parzialità, di errori che danneggiano il cittadino. Io non credo ad una separatezza tra politica e pubblica amministrazione nel senso che quando c'è cattiva amministrazione la responsabilità, in fondo, credo sia sempre della cattiva politica. L'inefficienza deriva prima di tutto da lì e da lì derivano i danni per i cittadini. Tuttavia si possono porre interventi analitici mirati mentre ci occupiamo di rimediare a certe inadempienze; da qui nasce la figura del difensore civico, che in Italia arriva in forte ritardo rispetto ad altri paesi. La figura del difensore civico nasce infatti con la legge 142 dell'8 giugno del 1990, anche se inizialmente viene istituito solo in ambito comunale e

provinciale. Poi, come ricordava il Presidente Monaci, la legge finanziaria 2010 abolisce la figura del difensore civico comunale sostenendo che così facendo si semplifichi e si riduca la spesa pubblica; come se questi fossero gli sprechi delle amministrazioni pubbliche. Sono motivi risibili perché, al contrario, la difesa civica è volta a semplificare i rapporti tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni evitando e prevenendo, in molti casi, che il contenzioso si sposti sul piano civile o anche sul piano penale con tanti costi e, a volte, tante sofferenze inutili. **L'Italia non si è mai data una legge quadro nazionale come i difensori civici regionali avevano ripetutamente chiesto e continuano a chiedere.** Oggi questi ultimi sono sopravvissuti al taglio fatto dalla legge del 2010 ed è in corso una discussione sul loro ruolo, sulle loro funzioni, al punto che qualcuno parla del tramonto dell'esperienza del difensore civico in Italia. Quindi abbiamo fatto bene oggi, da questo consenso, a sviluppare per l'esperienza della Toscana un ragionamento su questa figura. Ritengo paradossale che la messa in discussione del Difensore civico, già fatta per comuni e province, avvenga parallelamente al crescente distacco che si sta registrando tra cittadini e istituzioni, come ritengo si possa evincere anche riguardo alla scarsa partecipazione al voto delle regionali che si sono svolte di recente e al generale disinteresse per la vita politica e istituzionale. Sicuramente ragionevole è interrogarci sui fini e sul ruolo che può avere la Difesa civica e se essa può ancora dare, e in che

senso, un contributo utile a ridurre il distacco tra cittadini ed istituzioni. Purtroppo in Italia abbiamo visto non pochi casi di esercizio delle funzioni pubbliche da parte delle istituzioni non proprio rivolte al bene comune, all'interesse comune. Il difensore civico in molti casi, oltre che come magistrato di persuasione volto a trovare soluzioni, a conciliare i contenziosi nei rapporti con la pubblica amministrazione, può tutelare l'interesse dei cittadini intervenendo e limitando l'esercizio scorretto del potere pubblico perché può adottare atti di correttezza qualora risulti evidente l'errore e quindi risolvere molti problemi aperti per i quali il cittadino, in una pubblica amministrazione complessa come la nostra, non sa a chi rivolgersi. Gli esempi del lavoro fatto dal nostro difensore civico sono molti; io ne voglio richiamare solo alcuni. Oltre a tutto il lavoro svolto nei confronti della Regione Toscana, a cui noi abbiamo puntualmente dato risposta cercando di adeguarci ai richiami e alle sollecitazioni venute dal nostro difensore civico, l'ufficio del difensore si è occupato anche di servizi pubblici; in alcuni di questi, come il servizio idrico, sono previsti appositi strumenti di conciliazione ai quali partecipa il difensore civico regionale. In questo modo si sono individuate soluzioni che hanno soddisfatto l'utente del servizio, compresi indennizzi che grazie all'intervento del difensore civico sono stati automatici. Il difensore civico è intervenuto anche sulla telefonia per contratti firmati da utenti indotti in errore da operatori concorrenti,

come in materia tributaria il difensore civico è intervenuto per correggere errori dell'ACI, delegata dalla Regione Toscana alla riscossione del bollo auto. Quindi un intervento importante, sempre più richiesto come dimostra l'aumento del numero delle pratiche.

Io qui voglio davvero ringraziare Lucia Franchini, Difensore civico della Regione Toscana, eletta da questo Consiglio, per il lavoro che ha svolto, per l'aiuto che ha dato a tanti cittadini, per come, attraverso l'opera della difesa civica regionale, si è riusciti a venire incontro a tante richieste e a tante esigenze. A me pare quindi sbagliata la direzione, intrapresa negli ultimi anni, che va verso la chiusura o la contrazione delle esperienze della difesa civica in Europa, con motivazioni che francamente hanno ben scarso spessore; la fretta di far venire meno un istituto democratico a servizio del cittadino non dice nulla di buono per il futuro di questo Paese. La Toscana è stata all'avanguardia in questa esperienza, essendo stata la prima regione italiana a contemplare la figura del difensore civico nello statuto del 1971 e poi ad istituirla nel 1974. Il difensore civico in Toscana, nonostante gli interventi che hanno smantellato la rete della difesa civica che con la legge del 2009 avevamo istituito, smantellato perché hanno tolto nei comuni e nelle province questa figura, nonostante questo, siamo riusciti a riavere una proiezione sul territorio a livello regionale con gli sportelli "Ecco Fatto", in particolare nelle zone più marginali, distanti

dai grandi centri e quindi dove è più difficile far valere i diritti dei cittadini. Penso che il servizio pubblico gratuito di difesa civica possa continuare a dare un contributo non marginale al miglioramento dell'efficienza della pubblica amministrazione, alla riduzione della spesa, alla trasparenza e alla efficacia dando risposte ai cittadini, rispettandone i diritti. Sarebbe davvero importante che da questo Consiglio, dai parlamentari della Toscana, anche a partire dall'ottimo lavoro che qui si è fatto, si cominciasse, piuttosto che a togliere, a codificare, attraverso la legge nazionale, la volontà politica che consente una migliore organizzazione, anche una migliore presenza sul territorio della figura del difensore civico. Certo, come dicevo fin dall'inizio, siamo consapevoli che la politica non può nascondersi dietro il difensore civico, siamo consapevoli che quel rapporto di fiducia tra cittadini e istituzioni, in quella connessione sentimentale, come piaceva chiamarla ad Antonio Gramsci, tra popolo e istituzioni, tocca in definitiva alla politica e alla buona politica ricostruirla. La Festa della Toscana, come diceva il Presidente nell'intervento che mi ha preceduto, si è data appunto questo titolo generale "andare oltre"; penso che sia un'esortazione inevitabile in questo momento storico, un'esortazione ad adottare nuove prospettive, a seguire nuovi sentieri, ad avere un nuovo atteggiamento per superare le difficoltà della crisi, gli smarrimenti che anche da questa crisi, sul piano del costume e sul piano morale, ci sono.



“Guardare oltre” a me fa venire in mente anche il guardare discosto di cui parlava Niccolò Machiavelli nel "Il principe": l'affermare, riferendosi alla forza che ha il destino paragonandola a un fiume in piena che tutto può travolgere, di poterci opporre; quando? Con la nostra volontà per il 50 per cento. E' pressappoco questo che possiamo mettere nelle vicende per poterle determinare. Diceva Machiavelli: in tempi di quiete possiamo evitare gli inconvenienti - così li definisce lui - che tutto travolgono attraverso le politiche che anticipano, che pongono rimedi, che alzano argini nei tempi di quiete e cercano di prevedere e provvedere; appunto l'arte del governo, della buona amministrazione e per governare efficacemente pensa non solo al presente ma pensa al futuro, guarda oltre. Questa dote, è bene ricordarlo oggi, era propria di Pietro Leopoldo di Lorena. Grazie alla sua illuminata capacità di guardare oltre e di immaginare il futuro furono poste le basi per lo sviluppo della Toscana e io aggiungerei anche per il successivo sviluppo democratico della Regione Toscana. Fu quello uno dei momenti più alti della felice esperienza di governo fatta da Leopoldo in Toscana e naturalmente il più alto, che oggi noi celebriamo, fu quello del 30 novembre 1786, data dell'abolizione della pena di morte. Le riforme lorenese però non si fermarono all'abolizione della pena di morte, riguardarono ogni aspetto della vita della regione e dei suoi cittadini.

Ricordo il governo del territorio con le bonifiche fatte ovunque; la Toscana porta segno delle bonifiche di Leopoldo di molte aree paludose e quindi la liberazione di nuovi terreni che divennero produttivi nonostante le ricorrenti carestie. Oltre a ciò anche processi di liberalizzazione degli scambi, che innestarono una virtuosa reazione sul piano economico, sul piano della ripresa demografica e anche sul piano sociale. Il bello è che queste innovazioni non riguardarono solo l'agricoltura ma, ad esempio, anche gli ospedali con interventi analoghi a quelli che ci prefiggiamo di fare noi, con organizzazioni, fusioni, qualità e risorse, riallineamento della qualità della cura con le risorse che devono essere ben utilizzate. Questo era Leopoldo di Toscana, promotore di regole di igiene e di assistenza che hanno fatto da riferimento per lo stato unitario per le modalità corrette di gestione della sanità pubblica. E poi ancora le riforme dell'istruzione, la lotta contro i privilegi ecclesiastici, che scatenò in Toscana resistenze piuttosto forti, e quindi un riformismo illuminato che è entrato a far parte, io credo, del nostro DNA e che costituisce ancora il fondamento della Toscana moderna e attuale. Per recuperare lo spirito più genuino del secolo riformatore da cui è nata la Toscana moderna, penso si debba ritrovare le radici lì, nella sua storia. A questo dobbiamo guardare come amministratori e rappresentanti dei cittadini, come servitori dello Stato per porre al centro della nostra visione l'uomo e la sue responsabilità. Io credo che tutto ciò che è

è avvenuto in questa legislatura, la crisi economica, la crisi sul piano del territorio, le alluvioni, ci riporti a ripensare e a rimettere al centro il problema del rapporto tra sviluppo e progresso. Questo mi pare il tema su cui ci dobbiamo confrontare. Lo sviluppo, diceva Pier Paolo Pasolini che ragionò sulla differenza tra sviluppo e progresso, è creazione intensa, disperata, ansiosa, smaniosa di beni superflui; il progresso, invece, persegue la creazione di beni necessari. Il progresso è secondo natura, lo sviluppo può essere contro natura e quindi sconvolgere gli equilibri che hanno sempre storicamente caratterizzato il rapporto tra l'uomo e l'ambiente. Penso che non basta nemmeno servirsi del concetto di sostenibilità, una parola mutuata dall'inglese che ormai è malata, dice poco, non basta dire "vogliamo fare lo sviluppo sostenibile", noi dobbiamo affermare l'idea di uno sviluppo che tuteli beni collettivi e beni pubblici per il futuro, per le prossime generazioni. Fatemi dire che questo è il Consiglio regionale che ha saputo dare una svolta unica nel panorama del governo del territorio a livello nazionale con lo stop al consumo di suolo. Sono come Presidente orgoglioso di questo Consiglio che si è alzato a quel livello di discussione e ha espresso, anche da parte delle opposizioni, una visione degli interessi generali, che ha dimostrato che si può stare nelle sedi istituzionali senza essere sotto il ricatto e sotto la pressione di interessi particolari. Io per questo, cari consiglieri, ormai quasi alla fine del mandato di questa legislatura,



vi voglio sinceramente e sentitamente ringraziare per come si è svolto quel dibattito, su un tema così importante; ringrazio l'opposizione e poi, ovviamente, anche la maggioranza che quel provvedimento ha sostenuto. Credo che questo sia stato un modo corretto di guardare al futuro, un caso in cui in questo Consiglio abbiamo trovato la strada giusta nell'interesse pubblico e nell'interesse generale. Vorrei definirlo quindi, se permettete, un Consiglio illuminato e riformista.

Signor Presidente e colleghi consiglieri, noi tutti siamo spesso portati a far riferimento al Rinascimento, soprattutto qui a Firenze non se ne può fare a meno, il Rinascimento come il punto più alto della nostra storia cui guardare, anche in prospettiva, per la ripresa e trovare energia ed alimento nel nostro DNA, nei nostri lombi per uno scatto in avanti. Penso sia giusto guardare al Rinascimento, ma ricordiamoci, a partire da questa giornata, anche il grande contributo che la Toscana ha dato alla genesi della modernità con il suo illuminismo, lo stesso che ha cancellato la pena di morte e lo stesso da cui è venuta fuori una Toscana nuova, unita e coesa. Dietro questo processo di mutamenti c'era uno spirito riformatore che ancora è presente nella nostra cultura, nella nostra lingua, nella nostra tradizione di governo e che ha costruito il corpo sociale di questa regione. Noi, penso, dobbiamo saperlo evocare per guardare oltre e per continuare ad assumerci le nostre responsabilità. Sono trascorsi alcuni secoli, ma il guanto della sfida politica ed intellettuale è ancora sul tavolo.

PRESIDENTE: Sentiamo ora l'opinione del nostro Difensore civico Lucia Franchini. Grazie.

LUCIA FRANCHINI: Nel salutarvi tutti inizio subito con dei ringraziamenti che non sono formali e ringrazio proprio come cittadina, il Presidente e il Consiglio di avere scelto questa tematica per l'attuale seduta solenne a chiusura di questa legislatura.

Ringrazio anche il Presidente Enrico Rossi per i complimenti che mi ha fatto, ma devo dire che io ho solo avuto la fortuna di svolgere l'attività in una situazione dove c'era già un terreno fertile e quindi di cogliere le opportunità che mi venivano offerte. Basti pensare al fatto che la difesa civica toscana è stata di stimolo per avviare la difesa civica in Italia. Come ha ricordato il Presidente Rossi, la Toscana fin dal 1974 ha previsto la figura dell'organismo all'interno del proprio statuto e dal 1975 è iniziata l'attività del difensore civico per cui oggi possiamo festeggiare i 40 anni della difesa civica toscana all'impronta di un ruolo teso a favorire il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione, fra politiche legislative e governo del territorio. Come è stato ricordato dal Presidente Monaci, se la politica è attenta ai bisogni dei cittadini, bene, allora anche la nostra attività diventa più semplice, più facile, ma anche più avanzata. Permettetemi, non è autocompiacimento e non è perché sono toscana, e quindi potrei essere in qualche modo di parte, se sostengo che la Regione

Regione Toscana può caratterizzarsi spesso come antesignana di strumenti di tutela. La verifica di quanto ho appena affermato nasce dal confronto all'interno del Coordinamento dei difensori civici regionali su quale sia lo stato dell'arte della tutela e promozione dei diritti, dell'esercizio della pubblica amministrazione, quali strumenti innovativi sono a disposizione per il migliore funzionamento della pubblica amministrazione e la Regione Toscana risulta essere modello di riferimento per le originali pratiche e azioni che mette in campo nell'ambito dei servizi. Ha ricordato il Presidente Enrico Rossi la conciliazione del servizio idrico toscano. Bene, questa conciliazione riesce a portare veramente beneficio ad individui, a singole famiglie, perché abbiamo la possibilità, attraverso questa commissione di conciliazione, di legare il dovuto tributo alle condizioni sociali della famiglia o della persona che deve pagare o delle stesse aziende che si trovano in difficoltà. Tale conciliazione è un'esperienza unicamente toscana: a questa stanno guardando con grande interesse le autorità idriche di altre regioni. Questo non è merito solo del difensore civico. Esiste sul nostro territorio questa capacità di innovare meccanismi per conciliare e favorire il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Queste commissioni di conciliazione sono nate da un lavoro fra il difensore civico e l'autorità idrica toscana, le associazioni e le società di gestione. Non mi dilungo troppo perché anch'io voglio ascoltare il professore Diamandouros. Quello che

voglio ancora sottolineare è che spesso si pensa al difensore civico come baluardo contro la mala amministrazione. Ma enfatizzare questa azione di controllo ridimensiona il vero ruolo della difesa civica anche perché spesso più che di mala amministrazione, come spesso ho ripetuto nelle mie relazioni nazionali, si tratta di difficoltà interpretative da parte della pubblica amministrazione in un Paese come il nostro, che sappiamo soffrire di ipertrofia legislativa. Spesso si tratta di cattiva informazione e quindi il nostro ruolo non è quello di censore, né quello di controllore, il nostro vero ruolo, e questa è la fertilità e l'importanza dello strumento, è quello di favorire la comunicazione tra cittadini e pubblica amministrazione in modo che il cittadino possa riacquistare fiducia nell'attività della pubblica amministrazione e quindi anche fiducia nella politica e negli organismi che presiedono alla politica. Voglio ringraziare il Presidente Rossi per avere ricordato la necessità di un riconoscimento nazionale dell'istituto della difesa civica. Le Regioni, e non tutte sono le uniche che hanno introdotto questo istituto importante. Con la Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e la Conferenza delle regioni il coordinamento dei difensori civici regionali ha un rapporto proficuo, ma certo manca una legislazione nazionale, una legge quadro. Una legge nazionale permetterebbe una maggiore efficacia e trasparenza dell'attività del difensore civico. Una legge quadro darebbe delle linee guida per tutto il territorio nazionale,

critéri omogenei per lo svolgimento dell'attività istituzionale: cosa affrontare e come porsi rispetto al cittadino; in questo modo si permetterebbe di uscire da una situazione che a volte viviamo quasi come personalistica. Noi non vogliamo avere quella discrezionalità dettata dalla nostra singola azione ma la discrezionalità deve essere a tutela del cittadino, della pubblica amministrazione, secondo quanto le norme e le leggi prevedono. Inoltre servirebbe a dare maggiore indipendenza al difensore civico, perché questa figura ha bisogno di indipendenza. Noi adesso viviamo una situazione di semi indipendenza perché? Perché la nostra attività si avvale dell'autorevolezza della persona che ricopre il ruolo e per il suo funzionamento si avvale del bilancio del Consiglio regionale. Osservando la situazione di altre regioni, non sempre i mezzi messi a disposizione, sia come risorse economiche, che come risorse umane è sufficiente per potere operare. Siamo la seconda regione, dopo la Lombardia, ad avere la disponibilità di maggiori risorse; ci sono altre regioni, invece, dove il Difensore civico regionale non ha un proprio ufficio di riferimento il che comporta una limitatissima capacità d'azione. L'indipendenza e l'efficacia del difensore civico sarebbero garantite da una legge quadro nazionale che riconoscesse il ruolo della difesa civica e istituisse la figura dell'Ombudsman nazionale. D'altra parte è la spessa Europa che ce lo chiede, ma di questo non parlerò perché l'argomento sarà sicuramente trattato

dal professor Diamandouros. Indipendenza, appunto, non significa mancanza di responsabilità e di discrezionalità ; è proprio il contrario. Per fare la nostra attività abbiamo bisogno di porci in una situazione super partes per garantire i nostri interlocutori, intervenire dove sono i conflitti e arrivare a risoluzioni condivise per affermare sempre più una cultura di partecipazione e collaborazione.

PRESIDENTE: Ed ora abbiamo la fortuna, è veramente tale, di ascoltare il nostro riferimento europeo che vi garantisco parla italiano meglio di me. Si preoccupava dicendo "forse qualche inflessione...". Qua ce ne sono di tutte per tutti di inflessioni.

Quindi grazie della sua presenza, professore Diamandouros. Ascolteremo sicuramente con il massimo di attenzione il suo intervento, essendo nostro interesse capire se quello che abbiamo tentato di fare era nella strada giusta. Grazie.

NIKIFOROS DIAMANDOUROS: Grazie, Presidente. Presidente Monaci, Presidente Rossi, cara signora Franchini, collega ed amica, è vero, signore e signori, che io parlo l'italiano, lo parlo con moltissimi errori e mi sento molto più sicuro di avere la possibilità di usare l'inglese, soprattutto quando devo usare termini tecnici. Quindi, con il vostro permesso, continuo in inglese. Sono molto contento di essere qui e sono molto contento di avere la

possibilità di questa occasione, che è la seconda perché ho visitato il Consiglio tre anni fa, in un'altra occasione, con la signora Franchini. Con il vostro permesso continuo adesso in inglese; l'interprete provvederà a tradurre il mio intervento. Vorrei prima di tutto ringraziare il Consiglio regionale per l'invito a partecipare alla vostra seduta solenne in questo quarantesimo anniversario della difesa civica in Toscana, così importante. Non credo che devo ripetere quello che hanno detto prima di me i signori Monaci e Rossi, ma voglio sottolineare che la figura del difensore civico in Toscana è la più alta espressione del difensore civico, tra quelle più sviluppate, diciamo, rispetto agli altri in Italia. Ho avuto onore e piacere di conoscere parecchi difensori civici della Toscana in passato, il signor Fantappié, il signor Morales e naturalmente la signora Franchini. Sono colpito favorevolmente da quello che hanno detto sia il signor Monaci che il signor Rossi sull'importanza della figura del difensore civico in questo particolare momento storico. Sono felice di poter parlare di questo tema in questo momento proprio oggi che il tema di questa giornata è "guardare oltre", visto che, come abbiamo sentito, il momento è maturo, il momento è giusto perché l'Italia possa stabilire la figura di un Difensore civico a livello nazionale. Il Presidente Rossi giustamente ha detto che c'è un grande ritardo in Italia per quanto riguarda la costituzione della figura del difensore civico a livello nazionale. Sappiate che io, nei miei ultimi 10 anni come difensore civico a livello europeo, ho passato moltissimo tempo in Italia a visitare la Toscana, a visitare Roma, proprio per parlare di questo tema: istituire un Difensore civico nazionale per l'Italia. Io sono di professione

professore universitario in scienze politiche e vorrei fare un commento su questo cosiddetto "grande ritardo". Tante volte questo essere in ritardo potrebbe non essere uno svantaggio; tante volte può diventare un vantaggio perché quelli che sono in ritardo hanno il vantaggio di poter guardare quello che è successo, analizzarlo, migliorarlo e poi fare un balzo verso il futuro scavalcando i problemi di chi li ha preceduti. Vorrei usare il tempo che mi è stato dato per parlarvi proprio della possibilità di creare un difensore civico a livello nazionale basandosi su tutto quello che si è appreso dal passato, basandomi anche sull'esperienza europea, soprattutto internazionale. La prima cosa per avere un difensore civico di successo è avere una chiara missione e una strategia chiara. In altre parole è molto chiaro avere in testa cosa è un difensore civico ma anche cosa non è un difensore civico. La signora Franchini vi ha già parlato di molte delle istituzioni che, a livello regionale, si avvicinano a quello che fa la difesa civica, ma effettivamente non è quello che fa un vero e proprio difensore civico. A livello europeo si è imparato che un difensore civico vero e proprio costruisce un'architettura per promuovere lo stato di diritto e la democrazia. Il difensore civico quindi è un'importante parte di tutto quell'arsenale che costituisce la protezione della democrazia e ha il compito di garantire la buona amministrazione e la trasparenza. Dobbiamo essere molto chiari perché il difensore civico non usa gli strumenti tradizionali della giustizia per rimediare agli errori, quindi è uno strumento diverso dal tribunale, è uno strumento complementare all'azione del tribunale. In questo senso quello che il difensore civico fa viene

aggiunto alla legge, ma va anche al di là della legge. Quindi la grande differenza è che la legge ha delle leggi, appunto, lo stato di diritto usa delle leggi, ma il difensore civico oltre alle leggi usa i principi. La grande differenza è che la legge è vincolante, le regole delle leggi sono vincolanti mentre invece i principi non sono vincolanti, sono principi di natura etica, che però complementano le leggi e le regole delle leggi. Quindi molto di quello che fa il difensore civico è quello che si dice in inglese, fair, che è una parola difficile da tradurre in italiano, più che essere giusto ed equo è essere equilibrato; essere fair va al di là della legge vincolante, significa cercare soluzioni per risolvere i problemi con il ricorso a meccanismi che vadano al di là dei minimi della legge. Il difensore civico ha un doppio ruolo, deve servire i cittadini e deve anche istruire l'amministrazione pubblica rispetto ai doveri che ha verso i suoi cittadini. Per cui, come dico io, il difensore civico deve promuovere una cultura del servizio e questo implica una particolare mentalità, una serie di principi che riguardano il comportamento e il modo di pensare, soprattutto il comportamento. Gli economisti usano una parola positiva, win-win, che vuol dire che le cose sono positive, si vince; l'opposto è che una parte vince e l'altra perde. Quindi c'è la spiacevole situazione che uno vince e l'altro perde e di conseguenza c'è il desiderio di risfidarsi per cercare di rovesciare la situazione; è una situazione di conflitto. La logica del difensore civico quindi



è una logica di una somma positiva, win-win, vinci - vinci, è una logica di risoluzione e non una logica di colpevolezza o colpa. E' una logica che cerca di essere proattiva nel cercare soluzioni ai problemi e non aspettare che ci sia il momento che il cittadino viene a lamentarsi perché qualcosa è andato male. È una logica basata su quello che in inglese si chiama accountability, che vuol dire essere responsabile per il rendiconto che si è dato. È un termine difficile accountability, ma importantissimo per il lavoro. Quindi la accountability, la responsabilità per la risposta che si è data, è un concetto importantissimo ed è un concetto che si applica sia a livello esterno che a livello interno. Il difensore civico deve promuovere i principi di accountability o di responsabilità in queste risposte che dà, sia fra i politici che fra i cittadini e per essere un buon difensore civico ovviamente deve rendersi conto di quanto valore e quanta importanza ha la sua risposta, il suo rendimento verso i cittadini e verso l'amministrazione pubblica. Un altro importante principio che va con la cultura del servizio, è la trasparenza e ancora una volta la trasparenza deve essere sia interna che esterna. Il difensore civico deve insistere sulla trasparenza nell'amministrazione pubblica però, per essere convincente, deve esso stesso essere trasparente al suo interno.

Il Difensore civico si trova in questa posizione unica in mezzo fra il tribunale e la società e cerca di proporre soluzioni che vanno al di là dei minimi requisiti della legge. In generale le amministrazioni pubbliche si sentono minacciate dal difensore civico ed in generale il compito del difensore civico è di convincere, avvicinare, dire alla pubblica amministrazione che lui presenta



delle opportunità, non delle minacce. Essenzialmente il difensore civico deve costruire la fiducia, la fiducia verso l'amministrazione pubblica per potere attuare il vero e proprio stato di diritto. Sono delle mete, mi rendo conto, molto ambite, ma credo che proprio per questo la difesa civica sia una straordinaria opportunità e un'istituzione straordinaria. La prima cosa da ricordare per la difesa civica è il bisogno di missione chiaro e strategia chiara. Il secondo requisito è la grande indipendenza. Sia il Presidente Rossi che la signora Franchini ne hanno già parlato. Indipendenza è un termine molto complesso. Vedo di suddividerlo in tre componenti. Parlerò dei tre livelli di indipendenza: politico, economico ed amministrativo. A livello politico indipendenza è assicurare che ci siano le condizioni per cui il difensore civico sia completamente libero da interferenze politiche. Il modo migliore per fare questo, basandosi appunto sull'esperienza internazionale e anche europea, è che il difensore venga eletto e non nominato ed in generale sia eletto dal parlamento con una notevole maggioranza. Il difensore civico dovrebbe rispondere al parlamento e non al governo ed idealmente il difensore civico dovrebbe essere scritto dentro alla costituzione nazionale in modo da garantire la sua indipendenza rispetto alle autorità politiche. L'indipendenza politica del difensore civico implica anche che dovrebbe poter redarre dei rapporti speciali e presentarli al parlamento quando sceglie di farlo, rapporti che hanno a che fare con la buona amministrazione. Il difensore civico indipendente deve avere possibilità di agire sulla propria iniziativa e il difensore civico dovrebbe avere un largo mandato, non un mandato limitato. A livello economico



l'indipendenza del difensore civico significa un budget indipendente e ottimale e che questo budget sia votato dal parlamento e non dal governo. Questo implica che l'alleato più vicino del difensore civico dovrebbe essere il parlamento. Ci deve essere un legame particolare fra il parlamento che ha eletto il difensore civico e il difensore civico che, pur essendo indipendente, è stato eletto dal parlamento. Il terzo livello, come dicevo, è l'indipendenza amministrativa. L'indipendenza amministrativa ha a che fare con la selezione degli associati, dei colleghi dello staff. In Europa il difensore civico sceglie lo staff e il parlamento conferma la scelta. Indipendenza amministrativa quindi vuol dire la selezione del personale che poi lavorerà con il difensore civico e supporterà le sue iniziative. Il mio terzo punto per avere un'istituzione di successo è che il difensore civico deve adottare una strategia chiara per la buona comunicazione con il pubblico e con i cittadini. Questo è un punto importante, che tante volte viene dimenticato o trascurato. Non basta far bene il proprio lavoro, bisogna spiegare, bisogna sapere ascoltare i cittadini e bisogna essere proattivi nell'aprirsi, nell'estendersi, nel riuscire ad andare verso i cittadini. Una buona comunicazione dovrebbe includere questi tre principi: saper spiegare bene, saper ascoltare bene e saper aprirsi bene verso i cittadini. Per cui, signore e signori, un difensore civico di successo è un difensore civico cosciente della sua posizione nell'arco costituzionale di una democrazia moderna, che quindi sa che il difensore civico esiste come complemento alla legge e quindi che al suo attivo ha essenzialmente quella che chiamiamo l'autorità morale all'interno della società civile. La mia speranza



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

è quindi che l'Italia, in questo preciso momento, possa fare un balzo in avanti e creare la figura nazionale del difensore civico unendosi in questo modo alla famiglia di difensori civici nazionali all'interno dell'unione europea e portando a questa grande famiglia tutto quello che c'è di buono, già a livello regionale, nella difesa civica in Italia, arricchendo in questa maniera la figura del difensore civico a livello europeo e non solo.

Sono particolarmente felice di essere qua, in Regione Toscana, che ha l'istituzione del difensore civico più sviluppata che ci sia in Italia, di avervi parlato su questo punto molto importante, di potere aiutare la signora Franchini a portare questo ruolo regionale ad un livello più alto. Quindi tutti i miei buoni auguri. Sono disponibile per rispondere a qualsiasi domanda.

PRESIDENTE: Grazie a tutti coloro che hanno partecipato, colleghi ed ospiti. La manifestazione prosegue ora nella sala del Gonfalone.

La seduta termina alle ore 11:53.



40° Anno
1974 - 2014
al servizio del cittadino

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

40° Year 1974 - 2014 at the service of citizen

REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

IL DIFENSORE
CIVICO

Solemn Public session in the morning

Sunday , 30th November 2014

(Palazzo Panciatichi – Florence) Presidency by the President Alberto Monaci

The session starts at 10.40

Tuscany Day “To look far beyond: the Ombudsman, a European value. After forty years of the establishment of the regional ombudsman, a glance at the protection of the rights of citizens in Europe.

The President: We invite the colleagues and the guests to take seat. Thank you.

The inside network system broadcasts the National anthem.

The President: Good morning to all of you and thank you for the presence. Colleagues, President Rossi, authorities, our kind and dear guest Mr. Diamandouros, that speaks a very good Italian, after we listen to him, dear audience, we celebrate this last solemn session, as per legislature, devoted to the Tuscany Day, as a message of hope. “To look far beyond” is the topic that we have chosen for this year of the Tuscany Day, this event recalls the

celebration of Tuscany as protagonist through the years during opportunities of thoughts about up-to-date matters, that is real tests for an institution that must represent the community of Tuscany, its wishes, expectations and needs. Therefore to look far beyond is the invitation to reflect about a negative picture of this institution, it is the legitimate claim, but not uncritical, of a role and of an institutional mission at the service of democracy and citizens. It is to go far beyond scandals, we must say this clearly, concerning many realities, if compared with us which have been able in five years to act with an autonomous sustainability and strictness, which are the suitable way to figure out the activity of the regional councils. I dare to say that sometimes we assign them improper responsibilities. It is to look further the rhetoric of economy, the employment, the availability of income of citizens; it is to go far beyond the limitation of the legislative power reserved to regions, a limitation wanted in the name of a restriction of the bureaucratic charge for the foreign investors, in such a way the goal to take decisions dedicated to the places of the territory, to the requirements, to the opportunities. However we look at the convenience of a position which has become, not here, an opportunity of power more than an opportunity of service. Therefore we must overcome the defense of things which are not required, also of privileges, if any, as we think that first of all we must safeguard the institution, its role, its functions following the decisions considered by the constituents that cannot be mistaken only when they introduced the regions in the Constitution. Therefore to look far beyond it is the belief of a useful service given, so the

need for the defence of an institution, which is representative and democratically elected with universal suffrage, and there is an attempt to marginalize it and afterwards to get it over, in my opinion, in our opinion, with a serious damage for democracy and the possibility of the Republic to meet with the requirements of citizens. A quiet defence in the name and for account of those that will come after us to play a popular mandate that cannot be cancelled. Therefore today our thought is concentrated about the relation institutions-citizens, a thought that we like to point out about the right of the citizen to be at the centre of the institutional activity and not only a simple party with a relation according to the convenience of the power. We take the opportunity of a nice celebration, the 40 years of the establishment in the Region of Tuscany of the ombudsman for the right of the citizen to receive a good administration, the regional administration, not only. This is a good way of action of our Region, this of the ombudsman, the meaning of a region that accepts to promote itself a mean of control about its good working, with the recognition of autonomy and independence, even if depending on the Regional Council for its resources and instruments. Generally talking this is something we like to underline, as in the latest years following a misunderstandable revision of the public costs, some local institutions have been cancelled, just a few money of saving, and this has caused a damage for a better protection of the rights of citizens in the relation with the running of the public affair. We wish that this choice determines a better relation between citizens and institutions according to the European experience, in which the culture of,

ombudsman, of anglosaxon origin, is well known and so we can say that Europe is not only obligations but also opportunities, protections and guarantees. Therefore I thank you very much our guest for the acceptance of our invitation. The Ombudsman of the European Union for 10 years, due to his high experience just finished, is surely able to give us a thought about the status of the relation institutions-citizens as a concept and as well as in the whole community. Looking far beyond the subject of this thought concerning the experience of the present Tuscany, in 2014, in fact we can only think of an European Community that is our future, and not our sentence; our homeland is Europe, as Alcide De Gasperi said in his speech to European parliamentary conference on 21st April 1954, that is at least 60 years ago. Therefore we try to follow this concept for a better organization of the possibility to protect the citizens in their relation with the public administration and the institutions related with it, and on the other hand we like to protect the reasonability of a democratic system established on parliamentarism, that is the correct development of the role that the European parliament is having, and not only the negativity at the national level with reference overall to the assemblies, especially legislative. Our wish is that our thought can give a continuance to the colleagues that are already arranging for next spring to replace the present assembly. Therefore I wish to all the community of Tuscany all the best for a bright future but also for the representation of every reality of Tuscany by the legislators, in justice and democracy. Thank you. President Rossi is your turn for a thought about this topic, of which I hope that my introduction has been useful. Thank you.

Rossi: Dear President, Councillors, authorities, citizens, the topic of this year for the Tuscany Day is very attractive. The ombudsman is not a lawyer, a magistrate, a politician, but he is a citizen elected by this Regional Council. When a citizen thinks to be damaged in his rights and interests by the behaviours and actions of a public administration or a public service in this region, can address himself to the ombudsman. Of course the institution is linked as a matter of fact with the politics and the public administration that might be a cause of ineffectiveness, unfairness, mistakes that damage the citizen. I do not believe to the separation between politics and public administration as in my opinion when there is a bad administration the responsibility is always of the bad politics. The ineffectiveness comes out from this and here are the damages for citizens. Anyway we can try to make some actions in order to solve these inconveniences; from here we have the role of the ombudsman, which arrives in Italy in substantial delay if compared with other countries. The figure of the ombudsman is foreseen in the law 142 dated 8th June 1990, at the beginning it is established only in the municipalities and provinces. Afterwards, as said by President Monaci, the financial law in 2010 abolishes the figure of the ombudsman of the municipalit  as in this way there should be less costs for the public administration. As a matter of fact to tell the truth the ombudsman service is useful to make easy the relations between citizens and public administration in order to avoid, in most of cases that the contentious moves in the civil level or also in the criminal level with several costs and sometimes also many useless troubles. Italy has never had a national law as



the regional ombudsmen have requested and still do now. Today they have survived to the cuttings made by the law in 2010 and a debate is in course about their role, their functions, by the way somebody says that may be we are at the end of the experience of the ombudsman in Italy. Therefore it is a good way today, here in this meeting, to develop as to the experience of Tuscany a debate about this figure. I think that it is absurd to bring forward the ombudsman, already carried out for the municipalities and provinces, as this would take place at the same time of the growing indifference between citizens and institutions, as we can clearly figure out for example in the poor participation to the vote for the regional elections recently effected and to the general indifference for the political and institutional life. I think that it is reasonable to interrogate us about the aims and the role that the ombudsman may have and if they can still contribute in a useful way to short the distance between citizens and institutions. Unfortunately in Italy we have noticed a lot of cases of the exercise of the public functions by the institutions which was not addressed to the common interest. In many cases the ombudsman, besides that as a magistrate trying to find solutions, to solve the contentious with the public administration, may protect the interest of citizens with his intervention and the limitation of the uncorrect exercise of the public power as he may adopt actions of fairness in case a mistake is remarked and in this way he can solve many problems open for the citizen, that otherwise in a complicated administration like the one we have, does not know how to manage it. The examples of the work effected by our ombudsman are several; I mention just some of them.



Besides the whole work done for the Region of Tuscany, that we have punctually fulfilled with our answers and tried to do of our best in order to comply with the requests by the ombudsman, the office of the ombudsman has been involved also with the public services; in some of these, as for the watering service, are foreseen suitable instruments of reconciliation with the participation of the regional ombudsman. In this way some solutions have been found to meet with the requirements of customers, including the refunds that thanks to the intervention of the ombudsman have been automatic. The ombudsman has made the intervention also for the telephones as to contracts signed by clients persuaded wrongly by operators in competition, as to taxes the ombudsman has intervened to correct some mistakes by ACI delegated by the Region of Tuscany for the collection of the car tax. Therefore an important intervention, always more requested as it is shown by the increase of the files presented. Here I like to thank Lucia Franchini, the ombudsman of the Region of Tuscany, elected by this Council, for the good work done, for the help given to many citizens, so that the office of the regional ombudsman has successfully met with many requirements. Therefore in my opinion is wrong the address taken in the latest years towards a closure or decrease of the experiences of the ombudsman in Europe, due to reasons that frankly are not justified enough; the haste to eliminate a democratic institution at the service of the citizen is not a good way for the future of this country. Tuscany has been at the avant-garde in this experience, in fact it is the first Italian region that has thought the role of the ombudsman in the statute in 1971 and then has



established it in 1974. In spite of the interventions that have closed the network of the ombudsman established in Tuscany in 2009, with the end of this figure in the municipalities and provinces, there has been a good work done in the territory, in a special way in the most distant places far away from the big centres in which it is more difficult to make worth the rights of citizens. I think that the public service free of charge of the ombudsman may continue to give a contribution for the improvement of the efficiency of the public administration, the reduction of costs, the transparency and the efficiency with answers to citizens, in the respect of the rights. It would be really important that from this Council, the parliamentarians of Tuscany, starting by the good work done, we could start to interpret the National law and not to take it off, that is the political will that allows a better organization, also a better presence through the territory of the figure of the ombudsman. Certainly, as I said at the beginning, we are aware that politics cannot be concealed behind the ombudsman, we know that the relation of trust between citizens and institutions, is up to the politics, to the good politics to take it on. The Tuscany Day, as mentioned by the President in his intervention, has chosen this title "To go far beyond"; i think this is a wish in this historical moment that we must follow, to adopt new perspectives, to follow new paths, to behave differently to overcome the difficulties of the crisis, the miscarriage which are caused by this crisis in the way of living and in the moral aspects. "To look far beyond" let me think about the way of thinking by Niccolò Machiavelli in "The prince": the statement, referring to the strength of destiny comparing it with a full river



that can destroy everything or to make an op position; when? With our will for 50%. It is more or less this what we can act in the events to determine them. Machiavelli said: in quiet times we can avoid inconveniences that might destroy everything throught the politics advanced, to find solutions, in the quiet times they try to foresee and to provide; that is the art of government, of the good administration that in order to govern efficiently does not think only to the present but also to the future, it looks further. This was the thought of Pietro Leopoldo di Lorena. Thanks to his enlightened ability to look further and to image the future the bases for the development of Tuscany were established and also for the following democratic progress of the Region of Tuscany. This was one of the highest moments of the happy experience of government made by Lepoldo in Tuscany and of course the highest, that we celebrate today, that is the date of 30th November 1786, the date of the abolition of the death penalty. However the reforms by Lorena were not only the abolition of the death penalty, every aspect of the life of the region was involved and its citizens too. I remind the government of the territory with the reclamation made everywhere; in Tuscany we can see the results of the reclamation by Leopoldo concerning many marshy areas and therefore the release of new lands which became productive in spite of the continuous famine. Moreover there were also the release of exchanges with a favourable success in economics, but also for the increase of the population and also for the welfare. The most important thing is that these reforms were not effected only in agriculture but, for example also in the hospitals with some



interventions like those that we intend to do nowadays, with organizations, consolidations, quality and resources, the quality of care with resources to be used properly. This was Leopoldo di Toscana, promoter of rules and hygiene and assistance which were a reference point for the unitary State as to the correct utilization of public health. Then the reforms concerning education, the struggle against church privileges, which caused in Tuscany strong disapprovals, and therefore an enlightened illuminism which, I think, is a part of our DNA and it is still the base of the modern and present Tuscany. In order to find again the plain way of the reforming century from which the modern Tuscany was born, I think that we must find here our roots, in this history. We look at this as administrators and representatives of citizens, civil servants of the State to put in the centre of our vision man and his responsibilities. I think that all has happened in this legislature, the economic crisis, the crisis in the territory, floods, let us think about the problem of the relation between development and progress. In my opinion this is the topic about which we must have a debate. The development, said Pier Paolo Pasolini in his concept about the difference between development and progress, is the full, desperate, anxious creation looking for useless goods; on the other hand the progress aims at the creation of necessary goods. The progress is according to nature, the development might be against nature and therefore bewilders the balance which have always in history featured the relation between man and environment. I think that it is not enough to use the concept of sustainability, a word coming from english but now it is old fashioned, it is not enough to say that



“we want to do the sustainable development”, we must state the idea of a development that protects the collective goods and the public heritage for the future, for next generations. Let me tell you that this is the Regional Council that was able to act in such a unique way for what is concerning the territory at the national level with the stop to the exploitation of the land. I am very proud as President of this Council for the high level of debate espresse, also by the side of the opposition, that is a general outlook of the common interests, the proof that it is possible to be in the institutional seats without having to be in the blackmail and under the pressure of special interests. For this, dear councillors, nearly at the end of my mandate in this legislature, I would like to thank you sincerely for the progress of this debate, about an important topic like this; I thank you the opposition and then, obviously, also the majority that has supported us. I think that this has been a correct way to look at the future, we have found in this Council the right way in the public interest as well as in the general interest. Therefore I would like to mention this Council with the words of enlightened and reformer. Mr. President and colleagues councillors, we all refer very often to the Renaissance, especially here in Florence we cannot help it, the Renaissance as the highest point of our history, as a prospect, to find energy and feeding of our DNA, in ourselves to go on for a further step. I think it is right to look at the Renaissance, but we must remember, starting from this day, also the great contribution that Tuscany has given to the birth of modernity with its enlightenment, that has cancelled the death penalty and from which we know a new Tuscany, in unity and cohesiveness. Behind

this process changing there is a spirit of reformer that it is still present in our culture, in our language, in our tradition of government and that has made up the social body of this region. I think that we must follow it to look further and to keep going on to hold our responsibilities. Some centuries have passed, but the glove of the political and intellectual challenge is still on the table.

President: now the opinion of our **Ombudsman Lucia Franchini**. Thank you.

I greet you all and I start at once to thank you in a way that is not formal; I thank, as a citizen, the President and the Council for having chosen this topic for this solemn meeting in the closure of this legislature.

I thank also the President Enrico Rossi for the compliments towards me, but I must say that I have only been lucky to perform my action in a situation where there are a breeding ground and then to have several opportunities. It is right to remind this here, not only because Tuscany has been the first, as mentioned by President Rossi, to foresee ombudsman institution inside the statute, but also because in 1975 the action of the ombudsman has started, and therefore today we can celebrate 40 years of ombudsmanship in Tuscany. I repeat again, not only because Tuscany has been the first region to foresee the ombudsman, but because this experience was an incentive to spread the ombudsmanship on the national territory with the following characteristics: to foster the relation between the legislative politic, the government of the land and the contacts between citizens and public administration. As mentioned by the President Monaci, if the politics is

careful to the needs of citizens, our action becomes easier and also advanced. Allow me, not complacency, and not because I'm Tuscan why I might seem biased if I argue that the Tuscany Region can often be characterized as a forerunner of protection tools. The verification of what I have just said comes from the comparison the experiences within the Coordination of Regional Ombudsmen about what is the state of the protection and promotion of rights, of the exercise of the public administration, which are the new instruments at disposal for a better working of the public administration, we can state that Tuscany Region is forerunner as to means of protection. The President Enrico Rossi reminded the conciliation of the water service in Tuscany. This conciliation has succeeded really in living advantages to the singles, to the families, as we have the possibility through this conciliation, to link the tax to be paid with the social situation of the family or of the person that must pay, and also to the companies which are in difficulty. This conciliation is only in Tuscany; the authorities of water of other regions are looking at this with great interest. This is not a worth only of the ombudsman. In our land there is this capacity to find new situations to favour the relation between citizens and public administration. These commissions of conciliation were born thank to a work between the ombudsman, the association and the water authority of Tuscany as a new element.

I do not speak any longer as I am interested in listening to the Professor Diamandouros. I am interested in underlining that very often we consider the ombudsman like a control about the bad administration. It would be a

reduction to think in such a way as in many cases as I had the opportunity to say in my speeches, it is the difficulty of interpretation by the public administration in a Country like ours, that we know suffers of legislative hypertrophy. It is the matter of a bad information and therefore our role is not that of the censor, neither of controller, our real role, is the fruitfulness and the importance of the instrument, that is to favour the communication between citizens and public administration so that the citizen can look at the action of the public administration again with trust and therefore to have also trust in the politics and in the bodies that lead the politics. Therefore the address of the work of the public administration in situations that we think are very poor, this in order to favour future developments for a better quality of the service. In a few words we act as firemen. I would like to thank the President Rossi that has reminded the necessity of a National recognition of the ombudsman. The Regions, and not all of them, are the only ones that have introduced this important office. Together with the Conference of the Presidents of Regional Councils and the Conference of Regions, the organization of the regional ombudsmen has a close and fruitful relation, but anyway a National legislation is missing. A National law would allow a better efficiency and transparency of the action of the ombudsman. A National law would give some guide lines for the whole National territory, from the criteria of establishment of this institution, to what to face and in which way could be the contact with the citizen; in this way it would be possible to get out from a situation that sometimes we live as personalistic. We do not want to have that discretionary power given by



our action but our discretionary power must be for the protection of the citizen, of the public administration, according to the rules and laws scheduled. Besides this would allow a major independence to the ombudsman, as this figure needs to be independent. Now we live in a situation of semi independence why?

Because our action is effected due to the authority of the person that plays this role and for its working depends on the balance of Regional Council; and for this I must clearly thank you the Region of Tuscany. If we watch the situations of other regions, not always the means at the disposal, for example that one of which we dispose as ombudsman, by the balance of the regional Council, as economic resources, as well as human resources, is enough to be in a position to act. We are the second region, after Lombardia, to have the availability of these means: on the contrary there are other regions in which the regional ombudsman, not that one of the municipality, has not staff at all, this means that it is really impossible any action. Therefore I think that the independence of the ombudsman would be furtherly guaranteed by a National law that in some way could help Regions and to create a National ombudsman. On the other hand it is Europe asking us for this, but I do not speak about this as this topic will be surely debite by the professor Diamandouros. Independence does not mean lack of responsibility and of power of discretion; it is just the opposite. In order to make our activity we need to be in a super partes situation to guarantee the people talking with us, to intervene where are the conflicts being aware that in a certain way our role is to help the communication

and to strengthen the state of right of the citizenship with services by the public administration and by the public services.

President: now we have the opportunità, actually, to listen to our European reference that I guarantee you speaks Italian better than me.

Therefore thank you for your presence, professor Diamandouros. We listen surely with our best care your intervention, as it is our interest to understand if what we tried to do was the correct way. Thank you.

NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Thank you Mr. President. President Monaci, President Rossi, dear Mrs. Franchini, colleague and friend, it is true, ladies and gentlemen, that I speak Italian, I speak it with many mistakes and I do feel much sure in speaking in English, especially when I must use specific words. Therefore, if you agree, I keep going on in English. I am very happy to be here and I am glad to have the possibility of such an opportunity, this is the second time as I visited the Council three years ago, in another time, together with Mrs. Franchini. If you agree I keep going on in English, the interpret will act on my behalf.

First of all I thank you the regional Council for the invitation to take part at this solemn session in this 40th anniversary of the ombudsman in Tuscany, which is very important. I do not think that I must repeat what have already said Mr. Monaci and Mr. Rossi, but I would like to underline that the role of the ombudsman in Tuscany is the highest expression of the ombudsman, among those more advanced. I had the pleasure and the honour to meet

several ombudsmen in Tuscany in the past, Mr. Fantappiè, Mr. Morales and of course Mrs. Franchini.

I am favourably impressed by what has been mentioned by Mr. Monaci and Mr. Rossi about the importance of the role of the ombudsman in this special historic moment. I am happy to speak about this topic now as it is the subject of this day "to look far beyond", and as we have heard the moment is now, the right moment in order that Italy can establish the figure of a National ombudsman.

The President Rossi has correctly mentioned that there is a big delay in Italy for what is concerning the constitution of the figure of the National ombudsman. I have spent in my latest 10 years as ombudsman in Europe, I spent a lot of time in Italy in visiting Tuscany, to visit the city of Rome, just to talk about this topic: the establishment of a National ombudsman in Italy. I work as a professor at the university for political sciences and I would like to issue a comment about the so called "big delay". Many times this delay could not be a disadvantage; sometimes it might become an advantage as those that are in delay have the possibility to look at what has happened, to analyze it, to improve it and then there is a way for a further step overcoming the problems of those before them. I would like to use the time at my disposal to talk about the opportunity to create a National ombudsman on the base of what has been learned in the past, about the experience in Europe, and overall in an International aspect. The first thing to have a successful ombudsman is to have a clear mission and a clear strategy. In a few words we must know what is an ombudsman and what is



not. Mrs. Franchini already said about the institutions at regional level which are close to the ombudsman, but actually it is not what is in the action of a real ombudsman. In Europe we have learned that a real ombudsman organizes an architecture to promote the state of right and the democracy. Therefore the ombudsman plays an important role as to the protection of democracy and has the duty to guarantee the good administration and the transparency. We must be very clear as the ombudsman does not use the traditional instruments of justice to solve the mistakes, therefore it is a different instrument than the court, it is a complementary instrument for the action of the court. In this way what is made by the ombudsman is added to the law, but he goes far beyond the law. Therefore the great difference is that the law has some laws, that is, the state of right has its laws, but the ombudsman uses the laws as well as the principles. The great difference is that the law is mandatory, the rules of the laws are mandatory on the other hand principles are not mandatory, principles have a ethic nature, which are complementary to laws, and to the rules of laws. Therefore most of what is done by the ombudsman is what we call in English, fair, which is a word not easy to translate into Italian, more than right and equal is to be fair; to be fair means to be beyond the mandatory law, to find solutions to solve the problems with the address to instruments that go further what is foreseen by the law. The ombudsman has a double role, he is the servant for citizens and he also gives instructions to the public administration as to the tasks towards citizens. Therefore, in my opinion, the ombudsman must promote a culture of the service and this it is possible with a special mentality, a set of



principles that concern the behaviour and the way of thinking, overall the behaviour. The economists use a positive word, win-win, that means that things are positive, win-win; the opposite is that a part wins and the other loses. Therefore there is the regrettable situation that someone wins and someones loses, and therefore there is the wish to try again in order to change the situation; it is a situation of conflict. The way of thinking of the ombudsman is positive, win-win is a way to solve a situation and it is not to be guilty or a fault. It is a strategy that tries to be active in finding solutions to the problems without waiting for the moment that the citizen complains for something that was wrong. It is a strategy based on what in English is called accountability, that means to be responsible for what has been done. It is a difficult word accountability, but it is very important for work. Therefore the accountability, the responsibility for the answer that has been given, it is a very important concept and it is a concept which is applied to the exterior level as well as interior. The ombudsman must promote the principles of accountability or of responsibility in these answers which are given, among politicians as well as among citizens in order that he can act as a good ombudsman realizing of which is the worth and the importance of his reply, his work towards the citizens and the public administration. Another important principle along with the culture of the service, is transparency and again transparency must be inside and outside. The ombudsman must insist on the transparency in the public administration but in order to convince he must be at the same transparent inside. The ombudsman is in this unique position between the court and the society



and tries to submit solutions that go far beyond the requirement of the law. Generally the public administration feel threatened by the ombudsman and the duty of the ombudsman is to convince, to draw near, to tell the public administration that he proposes some opportunities, and not a challenge. First of all the ombudsman must give trust, the trust towards the public administration in order to realize the real state of right. These are ambitious goals, I am aware, but I believe that the ombudsman is an extraordinary opportunity and institution. The first thing to remind for the ombudsman is the need of a clear mission and strategy. The second one is the great independence. President Rossi as well as Mrs. Franchini already said in this matter. Independence is a very complicated word. I try to share it in three components. I talk about the three levels of independence: politics, economy and administration. As to economy independence is to ensure that there are the conditions for which the ombudsman is entirely free from political influences. The best way to do this, basing on the International experience and European too, is that the ombudsman is elected and not appointed and generally he is elected by the parliament with a remarkable majority. The ombudsman should answer to the parliament and not to the government and besides the ombudsman should be named inside the national constitution in order to guarantee the independence in respect with the political authorities. The political independence of the ombudsman involves also that he should drafts some special reports and show them at the parliament when he decides to do this, these reports are related with the good administration.



The independent ombudsman must have the possibility to act on own initiative and the ombudsman should receive a wide mandate, not a limited mandate. As to the economic level the independence of the ombudsman means to have a own and suitable budget and this is to be voted by the parliament and not by the government. This means that the ally much closer of the ombudsman should be the parliament. There must be a special link between the parliament that has elected the ombudsman and the ombudsman that, even if he is independent, has been elected by the parliament. The third level as I mention is the administrative independence. The administrative independence is concerned with the selection of the associates, of the colleagues of the staff. In Europe the ombudsman chooses the staff and the parliament confirms the choice. Therefore the administrative independence means the selection of the staff than then will work along with the ombudsman and support the initiatives. My third point in order to have a successful institution is that the ombudsman must adopt a clear strategy for a proper communication with the public and the citizens. This is a very important point, that many times is forgotten or not taken into consideration. It is not enough to do a good work, it is also important to explain, to listen to the citizens and besides we must be open, at disposal, to succeed in being in contact with citizens. A good communication should include these three principles: to give a good explanation, to listen carefully and to be open towards citizens. Therefore, ladies and gentlemen, a successful ombudsman i san ombudsman aware of the position in the constitution of a modern

democracy, and therefore he knows that the ombudsman is like a complement to the law and for this reason he is a moral authority inside the civil society. Therefore my hope is that Italy, in this very moment, has the possibility to make a further step forward and to create the National role of the ombudsman in connection in this way with the family of the National ombudsmen inside the European union and bringing into this family all that is good, already at the regional level, in the ombudsman office in Italy, and enriching in such a way the role of the ombudsman in the European level but not only I am rather happy to be here, in the Region of Tuscany, that has the institution of the ombudsman more advanced in Italy, and to have spoken about this important subject, to be able to help Mrs. Franchini to reach a higher point in this regional role. Therefore all my best wishes. I am ready to answer any question.

President: Thank you to all the participants, colleagues and guests. The celebration keeps going on in the Gonfalone Hall.

Grafica e impaginazione Ufficio del Difensore civico della Toscana

Stampato presso Centro stampa del Consiglio Regionale della Toscana

Traduzione a cura di Roberto Cantini
Ufficio Rappresentanza e Relazioni Istituzionali

www.difensorecivicotoscana.it

Via de Pucci 4 - Firenze 50122

mail : difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

