



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO



**DIFENSORE  
CIVICO** della  
**REGIONE LAZIO**

# DIFENDERE I CITTADINI.

## Storie, Strumenti e Difesa Civica.

a cura di **Marino Fardelli** Difensore Civico della Regione Lazio



Progetto di **Educazione Civica**

Prefazione a cura di **Antonello Aurigemma**  
*Presidente del Consiglio regionale del Lazio*

Postfazione a cura di **Giosy Pierpaola Tomasello**  
*Segretaria Generale del Consiglio regionale del Lazio*

Introduzione a cura di **Donato Robilotta**  
*Direttore della Conferenza delle Assemblee Legislative  
delle Regioni e delle Province Autonome Italiane*

# **DIFENDERE I CITTADINI.** *STORIE, STRUMENTI E* **DIFESA CIVICA.**

**a cura di Marino Fardelli**

*Difensore Civico della Regione Lazio e Presidente del  
Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle  
Province Autonome Italiane*

*Progetto di Educazione Civica*

***Prefazione a cura di Antonello Aurigemma***

*Presidente del Consiglio regionale del Lazio e Presidente della  
Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province  
Autonome Italiane*

***Postfazione a cura di Giosy Pierpaola Tomasello***

*Segretaria Generale del Consiglio regionale del Lazio*

***Introduzione a cura di Donato Robilotta***

*Direttore della Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni  
e delle Province Autonome Italiane*



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO



**DIFENSORE  
CIVICO** della  
**REGIONE LAZIO**

**Stampa**

Centro Stampa del Consiglio regionale del Lazio

*Febbraio 2026*

## Sommario

Prefazione.....	7
Premessa .....	9
Perché questo libro .....	9
Introduzione.....	14
La difesa civica raccontata dai suoi protagonisti.....	16
PARTE I – COS'È (E COSA NON È) LA DIFESA CIVICA.....	18
Capitolo 1 – Il Difensore civico: una figura necessaria.....	18
Tra diritto, amministrazione e umanità.....	19
Cosa distingue il Difensore civico da altri garanti .....	20
Capitolo 2 – Non un ufficio reclami.....	22
I falsi miti sulla difesa civica .....	22
Autonomia e indipendenza: il cuore della funzione .....	23
Il valore della mediazione istituzionale.....	24
PARTE II – LA DIFESA CIVICA ALL'OPERA .....	26
Capitolo 3 – Dietro le quinte del lavoro quotidiano.....	26
Segnalazioni, reclami, silenzi.....	26
Tempi, pazienza e responsabilità .....	27
La forza della persuasione istituzionale .....	28
Capitolo 4 – Storie di diritti concreti .....	30
Sanità.....	30

Scuola .....	31
Enti locali .....	32
Servizi pubblici .....	32
Capitolo 5 – Quando una lettera cambia una vita .....	34
Un gesto che vale più di mille parole .....	34
L’effetto domino della mediazione .....	35
Quando l’attenzione fa la differenza .....	35
Un messaggio per i giovani .....	36
Capitolo 6 – Il Difensore civico e l’Europa.....	37
Un ruolo nel contesto europeo .....	37
Standard comuni e differenze nazionali.....	38
La trasformazione del Coordinamento Nazionale .....	39
Perché fare rete.....	40
Uniformità, autonomia, cooperazione.....	40
Una voce comune per i cittadini .....	40
La mia candidatura a Mediatore Europeo .....	41
Il valore della cooperazione internazionale .....	42
Una prospettiva europea e internazionale .....	42
PARTE III – UNA FUNZIONE DEMOCRATICA .....	43
Capitolo 7 – Il ruolo del Difensore civico nella formazione dei giovani e nella cultura civica .....	43

Educare alla consapevolezza dei diritti .....	43
Il Difensore civico come facilitatore del dialogo .....	44
Progetto “Il Difensore civico tra i banchi di scuola” .....	44
Difesa civica e cultura.....	45
Un messaggio per il futuro.....	46
Costruire cittadini consapevoli.....	47
Capitolo 8 – Difesa civica e fiducia nelle istituzioni.....	49
La crisi di fiducia dei cittadini .....	49
L’ascolto come atto democratico.....	50
Prevenire il conflitto prima del contenzioso .....	50
Capitolo 9 – Il Difensore civico come anticorpo democratico .....	52
Legalità sostanziale e giustizia amministrativa.....	52
Difesa dei diritti senza clamore .....	52
Il valore della discrezione.....	53
Capitolo 10 – Difendere i diritti in tempi difficili .....	55
Crisi, guerra, emergenze .....	55
Diritti sotto pressione.....	55
Nuove forme di tutela e sfide per gli uffici pubblici.....	56
Il valore della tutela anche quando tutto vacilla.....	57
PARTE IV – IL FUTURO .....	58

Capitolo 11 – Il futuro della difesa civica in Italia .....	58
Criticità attuali .....	58
Opportunità di rafforzamento.....	59
Il ruolo delle Regioni e dello Stato .....	60
Capitolo 12 – Difendere i cittadini, oggi e domani.....	61
Cosa abbiamo imparato .....	61
Perché questa funzione non è sostituibile .....	62
Un impegno che riguarda tutti.....	62
Conclusione .....	64
Postfazione .....	67

## Prefazione

In occasione del 46° anniversario dell'istituzione della Legge Regionale 17/1980, norma fondamentale che ha sancito il ruolo e la funzione del Difensore civico nella Regione Lazio, la pubblicazione *“Difendere i cittadini. Storie, strumenti e difesa civica”* assume un valore speciale: non è solo un libro, ma un progetto editoriale che intende raccontare la storia, la funzione e le potenzialità della difesa civica, consolidando un patrimonio di conoscenza che appartiene a tutti i cittadini.

Il volume guida il lettore attraverso storie concrete, strumenti operativi e casi reali, mostrando come il Difensore civico sia da sempre al servizio dei cittadini, garante di equità, trasparenza e corretto funzionamento delle istituzioni. È una bussola che orienta chi si avvicina per la prima volta a questo mondo e che offre spunti concreti a chi già opera nella tutela dei diritti civili.

In un tempo in cui la partecipazione dei cittadini e la fiducia nelle istituzioni sono valori imprescindibili per la crescita della democrazia, questa bussola vuole essere un simbolo di continuità, ma anche di innovazione: uno strumento per rafforzare la cultura dei diritti, valorizzare le esperienze del passato e indicare nuove strade per il futuro della difesa civica nel Lazio.

Ringrazio chi ha reso possibile questo progetto, convinto che esso rappresenti un passo importante per rendere la difesa civica sempre più vicina alle persone e più efficace nel tutelare i loro diritti.

**Antonello Aurigemma**

*Presidente del Consiglio regionale del Lazio e Presidente della Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome Italiane*

## Premessa

### Perché questo libro

La difesa civica è una delle istituzioni più silenziose della nostra democrazia. Non fa rumore, non occupa le prime pagine dei giornali, non vive di conflitti né di contrapposizioni. Eppure, ogni giorno, incide concretamente nella vita delle persone, restituendo ascolto, equilibrio e fiducia là dove spesso prevalgono distanza, complessità e senso di impotenza.

Questo libro nasce dall'esperienza maturata nel mio mandato di Difensore civico della Regione Lazio, un incarico che ho assunto con grande senso di responsabilità e, lo confesso, anche con timori iniziali. La consapevolezza del ruolo, delle aspettative dei cittadini e della delicatezza delle situazioni che avrei incontrato mi ha accompagnato fin dal primo giorno. Non si diventa Difensori civici senza interrogarsi sul peso delle decisioni, sull'equilibrio da mantenere, sulla necessità di essere al tempo stesso autorevoli e vicini alle persone.

Con il tempo, alle paure iniziali si sono affiancate certezze sempre più solide. La prima è che i cittadini non chiedono privilegi, ma ascolto; non scorciatoie, ma risposte; non favori, ma diritti. La seconda è che, anche all'interno delle amministrazioni, esistono professionalità, competenze e sensibilità che attendono solo di essere messe in

condizione di dialogare. È proprio in questo spazio – tra il cittadino e l’istituzione – che la difesa civica trova il suo senso più profondo.

Il Difensore civico non è un giudice, non è un politico, non è un ufficio reclami. È una figura indipendente che opera per ricostruire un dialogo, per riequilibrare un rapporto asimmetrico, per riportare al centro la persona. Lo fa attraverso strumenti spesso poco appariscenti: l’ascolto, la mediazione, la persuasione istituzionale, il richiamo al buon andamento e all’imparzialità dell’azione amministrativa. Strumenti che non producono clamore, ma che possono produrre giustizia sostanziale.

L’esperienza maturata nel Lazio si è progressivamente intrecciata con una dimensione più ampia, nazionale, attraverso il ruolo di Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane. Un incarico che ha rafforzato in me la convinzione che la difesa civica non sia una somma di esperienze isolate, ma una rete di presìdi democratici che, pur nella loro autonomia, condividono valori, responsabilità e obiettivi comuni. Il Coordinamento rappresenta uno spazio di confronto, di crescita e di armonizzazione, in cui le buone pratiche diventano patrimonio collettivo e le criticità occasioni di miglioramento.

Nel tempo in cui viviamo, segnato da una crescente sfiducia nelle istituzioni e da una percezione diffusa di distanza tra chi governa e chi è governato, la difesa civica assume un valore che

va ben oltre la risoluzione del singolo caso. Essa rappresenta un presidio democratico, un anticorpo silenzioso contro l'arbitrio, l'inefficienza e l'indifferenza. Dove il conflitto rischia di esplodere, la difesa civica lavora per prevenirlo; dove il contenzioso appare inevitabile, prova a evitarlo; dove la voce del cittadino sembra perdersi, la raccoglie e la restituisce alle istituzioni.

Scrivere questo libro significa raccontare cosa sia davvero la difesa civica, ma anche cosa potrebbe e dovrebbe diventare. Significa condividere storie reali – sempre nel rispetto delle persone coinvolte – che mostrano come, talvolta, una semplice lettera, una telefonata, un incontro, un chiarimento possano cambiare il corso di una vicenda e restituire dignità a chi si sentiva invisibile. Significa, soprattutto, riaffermare un'idea di amministrazione pubblica fondata non solo sulle regole, ma anche sulla responsabilità, sull'ascolto e sulla fiducia reciproca.

Questo libro è rivolto ai cittadini, perché conoscano uno strumento di tutela spesso ignorato; agli amministratori, perché riscoprano il valore del dialogo; ai giovani, perché comprendano che i diritti non sono astrazioni ma realtà da coltivare; e a chiunque creda che la democrazia non si misuri solo nelle grandi decisioni, ma anche – e forse soprattutto – nei piccoli gesti quotidiani di giustizia.

Difendere i cittadini non è uno slogan. È un impegno concreto, quotidiano, silenzioso.

Ed è da questo impegno, maturato nel tempo e rafforzato dall'esperienza, che nasce questo libro.

Un libro che non intende sostituirsi ai contributi di docenti universitari, studiosi o esperti di diritto, né competere con le analisi giuridiche specialistiche che rappresentano un patrimonio fondamentale di conoscenza. L'obiettivo è diverso e complementare: offrire una spiegazione chiara e accessibile di cosa sia il Difensore civico, raccontata da chi questa funzione l'ha svolta e la svolge quotidianamente, toccando con mano le difficoltà, le responsabilità e il valore concreto di ogni intervento.

Le pagine che seguono intrecciano storie vere, riflessione politica e democratica, uno sguardo europeo e internazionale e il tentativo consapevole di trasmettere un messaggio alle giovani generazioni, affinché comprendano che la tutela dei diritti non è un concetto astratto, ma una pratica viva, concreta e quotidiana.

Per questo motivo, questo libro può essere letto da un cittadino che cerca risposte e strumenti di tutela; può essere utilizzato da un docente come supporto alla formazione civica; può essere citato da un decisore politico come contributo alla riflessione istituzionale. È, infine, un libro che mi rappresenta per il percorso istituzionale portato avanti, per le responsabilità assunte e per la convinzione maturata nel tempo che difendere i cittadini significhi, prima di tutto, rafforzare la qualità della nostra democrazia.

## **Marino Fardelli**

Difensore Civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle *Regioni e delle Province Autonome Italiane*

## Introduzione

Il primo incontro con il mondo della difesa civica è un'esperienza che resta impressa. Ricordo ancora, nei miei anni come consigliere e poi come assessore nella Regione Lazio, lo stupore autentico dei cittadini che, davanti alla complessità delle pratiche, scoprivano l'esistenza di un canale concreto per essere ascoltati e tutelati: il Difensore civico. Quella intuizione, semplice ma potente, mi ha accompagnato lungo tutta la mia carriera: la democrazia non si costruisce solo con le leggi, ma anche sulla vitalità di quegli strumenti che rendono visibili e reali i diritti delle persone.

Questo libro nasce proprio da quell'esperienza: vuole raccontare la difesa civica non come un concetto astratto, ma come una realtà quotidiana, composta di storie concrete, di istanze accolte con caparbia, di diritti riconosciuti. Le pagine che seguono costituiscono una guida operativa, che offre strumenti, termini chiave e casi reali, da cui comprendere come funziona il dialogo tra cittadini e istituzioni, e quanto esso sia fondamentale per garantire trasparenza, equità e fiducia reciproca.

Al di là dei tecnicismi e della procedura, la difesa civica custodisce una dimensione umana irrinunciabile. È il momento in cui il cittadino percepisce che la propria voce ha un peso e che la solitudine di fronte ai labirinti della burocrazia svanisce, lasciando spazio a una mediazione autorevole, capace di contemperare il bisogno del singolo con l'interesse della

collettività. Raccontare queste esperienze significa anche restituire dignità a un'istituzione spesso poco conosciuta, ma essenziale per il buon governo delle nostre comunità.

Guardando al futuro, la difesa civica deve continuare a evolversi, sfruttando le nuove tecnologie, favorendo la partecipazione dei cittadini e rendendo più accessibili strumenti e procedure. Questo libro offre una bussola per chiunque voglia conoscere, comprendere o praticare la difesa civica: dagli operatori e funzionari, ai cittadini curiosi, fino agli studenti che domani saranno i protagonisti della democrazia.

Leggere queste pagine significa entrare in contatto con un mondo spesso invisibile, ma straordinariamente prezioso: quello in cui le istituzioni ascoltano davvero e i cittadini esprimono la propria voce. La difesa civica non è solo un ruolo istituzionale: è una vocazione al servizio delle persone, un ponte tra diritto e vita quotidiana, tra regole e fiducia.

### **Donato Robilotta**

Direttore della Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome Italiane.

## La difesa civica raccontata dai suoi protagonisti

### **Joseph Zammit McKeon**

#### **Ombudsman di Malta**

La difesa civica è un impegno concreto per la tutela dei cittadini, una missione di equità, trasparenza e responsabilità. Rappresenta il legame tra le persone e le istituzioni, promuovendo un'amministrazione pubblica che ascolta, corregge e valorizza i diritti di ciascuno, nel pieno rispetto della legalità.

### **Zoran Pašalić**

#### **Ombudsman della Serbia**

La difesa civica rappresenta un pilastro fondamentale della democrazia: è il ponte tra cittadini e istituzioni, volto a garantire che i diritti individuali siano rispettati e che ogni voce abbia ascolto. Il Difensore civico è custode della legalità e mediatore imparziale, pronto a intervenire quando la giustizia amministrativa non basta.

### **Ceslav Panico**

#### **Ombudsman della Moldova**

La difesa civica è il cuore pulsante della partecipazione civica, dove la protezione dei diritti diventa pratica quotidiana. È uno strumento di fiducia, capace di avvicinare le istituzioni ai cittadini e di rafforzare la trasparenza, promuovendo il dialogo e la collaborazione tra chi governa e chi è governato.

## **Xavier Cañada Bonaetxea**

### **Ombudsman di Andorra**

Agire come Difensore civico significa dare voce a chi spesso non può farsi sentire, garantendo che i diritti di tutti siano rispettati in maniera equa e imparziale. La difesa civica rafforza la responsabilità delle istituzioni e costruisce fiducia nella pubblica amministrazione, contribuendo a una società più giusta e inclusiva.

## **Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo**

### **Ombudsman dell'Angola**

La difesa civica è la garanzia che ogni cittadino possa vedere riconosciuti i propri diritti, senza barriere né discriminazioni. È uno strumento di dialogo e mediazione, che rafforza la fiducia nelle istituzioni e promuove una società più equa, in cui la voce di ciascuno conta davvero.

## **Paola Baldovino**

### **Difensore civico della Regione Piemonte**

La difesa civica è il filo diretto tra cittadini e istituzioni, un canale di ascolto, protezione e intervento. Attraverso questa funzione, i diritti diventano concreti, le pratiche amministrative più trasparenti e la partecipazione dei cittadini più attiva e consapevole.

# PARTE I – COS'È (E COSA NON È) LA DIFESA CIVICA

## Capitolo 1 – Il Difensore civico: una figura necessaria

La difesa civica nasce da un'esigenza semplice quanto fondamentale: garantire al cittadino un punto di riferimento indipendente quando il rapporto con la pubblica amministrazione si inceppa. Non quando la legge viene palesemente violata, ma molto più spesso quando l'azione amministrativa, pur formalmente corretta, smarrisce il senso della propria funzione e finisce per allontanarsi dalla persona.

L'istituto del Difensore civico affonda le sue radici in esperienze europee consolidate, ispirate alla figura dell'Ombudsman, sviluppatasi nei Paesi nordici come strumento di controllo democratico e di tutela non giurisdizionale dei diritti. In Italia, la difesa civica si è progressivamente affermata come presidio di garanzia a livello regionale, con una funzione specifica: intervenire in modo rapido, gratuito e accessibile per ristabilire equilibrio, correttezza e trasparenza nell'azione amministrativa.

In una prospettiva storica più ampia, è possibile rintracciare un antecedente ideale della difesa civica odierna già nell'antica Roma, nella figura del Tribuno della Plebe, magistrato istituito per difendere i cittadini dalle decisioni arbitrarie dei detentori del potere. Il Tribuno rappresentava un punto di equilibrio tra

autorità e popolo, garantendo ascolto, protezione e mediazione nei conflitti sociali e istituzionali. Pur in contesti storici e giuridici profondamente diversi, la funzione di tutela dei diritti dei cittadini e di vigilanza sull'esercizio del potere pubblico trova oggi una continuità simbolica nell'azione del Difensore civico, che opera come garante di prossimità tra amministrazione e comunità, promuovendo legalità, imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione.

La funzione del Difensore civico non è quella di sostituirsi ai giudici né di esercitare un potere sanzionatorio. Il suo compito è più sottile e, per questo, spesso più incisivo: prevenire il conflitto, evitare il contenzioso, favorire soluzioni ragionevoli, richiamare l'amministrazione ai principi di legalità sostanziale, buon andamento e imparzialità. In questo senso, la difesa civica opera come un meccanismo di tutela anticipata, capace di intervenire prima che il disagio del cittadino si trasformi in sfiducia irreversibile.

## Tra diritto, amministrazione e umanità

Il Difensore civico si muove in uno spazio particolare, che non è esclusivamente giuridico né puramente amministrativo. È uno spazio umano, fatto di relazioni, ascolto e responsabilità. Ogni segnalazione, ogni reclamo, ogni richiesta di intervento porta con sé una storia, spesso segnata da frustrazione, attesa, incomprensione. Dietro un atto amministrativo c'è sempre una persona, e dietro una persona c'è quasi sempre un bisogno che chiede di essere riconosciuto prima ancora che risolto.

Questo non significa rinunciare al rigore giuridico. Al contrario, il Difensore civico fonda la propria azione su una profonda conoscenza delle norme e dei procedimenti amministrativi. Ma a questa competenza affianca una sensibilità istituzionale che consente di leggere le situazioni nella loro complessità, tenendo insieme diritto e realtà, regole e persone. È in questo equilibrio che la difesa civica trova la sua forza.

L'ascolto non è un atto formale, ma il primo strumento di tutela. La mediazione non è una rinuncia alla legalità, ma un modo per realizzarla in modo più efficace. La persuasione istituzionale non è debolezza, ma autorevolezza esercitata senza imposizione. In un sistema amministrativo spesso percepito come rigido e impersonale, il Difensore civico rappresenta un punto di umanizzazione dell'azione pubblica.

## Cosa distingue il Difensore civico da altri garanti

Nel panorama delle autorità di garanzia e degli strumenti di tutela dei diritti, il Difensore civico occupa una posizione peculiare. A differenza del giudice, non decide controversie né emette sentenze. Diversamente dalle autorità indipendenti settoriali, non opera in ambiti limitati o specializzati, ma interviene trasversalmente su una vasta gamma di materie che incidono sulla vita quotidiana dei cittadini.

Ciò che distingue il Difensore civico è, innanzitutto, l'accessibilità: il cittadino può rivolgersi a lui senza costi, senza formalismi e senza la necessità di assistenza legale. È una tutela

vicina, immediata, comprensibile. A questa si aggiunge l'indipendenza, elemento essenziale per garantire credibilità e fiducia: il Difensore civico non si pone in contrapposizione ideologica a nessuna Amministrazione.

È un garante imparziale, chiamato a tutelare il corretto equilibrio tra potere pubblico e diritti individuali.

Un'altra caratteristica distintiva è la capacità di incidere attraverso strumenti non coercitivi. Pareri, raccomandazioni, richiami, segnalazioni: atti che non hanno forza vincolante, ma che traggono la loro efficacia dall'autorevolezza dell'istituzione e dalla qualità dell'argomentazione. In molti casi, proprio questa assenza di imposizione consente soluzioni più rapide, condivise e durature.

In un contesto in cui il cittadino rischia spesso di sentirsi solo di fronte alla complessità amministrativa, il Difensore civico rappresenta una presenza discreta ma essenziale. Non sostituisce gli altri strumenti di tutela, ma li integra. Non semplifica la realtà, ma aiuta a renderla comprensibile. Non promette miracoli, ma lavora ogni giorno per rendere i diritti effettivi e non solo proclamati.

Per queste ragioni, la difesa civica non è un'istituzione accessoria o residuale. È una figura necessaria, oggi più che mai, per una democrazia che voglia essere non solo formale, ma realmente vicina ai cittadini.

## Capitolo 2 – Non un ufficio reclami

Uno degli equivoci più frequenti che circondano la difesa civica è l'idea che si tratti di un semplice ufficio reclami, un luogo a cui rivolgersi per “lamentarsi” dell'amministrazione o per segnalare disservizi. Questa percezione riduttiva, seppur comprensibile, rischia di oscurare la vera natura e la reale funzione del Difensore civico, impoverendo il valore di un'istituzione che svolge un ruolo ben più profondo e articolato.

Il reclamo, di per sé, è un atto di protesta. La difesa civica, invece, è uno strumento di tutela. Non si limita a raccogliere il disagio del cittadino, ma lo analizza, lo inquadra nel contesto normativo e amministrativo, lo traduce in un'interlocuzione qualificata con l'ente coinvolto. Il suo obiettivo non è dare voce al malcontento, ma trasformare un problema in una possibile soluzione, nel rispetto delle regole e dei diritti di tutti.

### I falsi miti sulla difesa civica

Intorno alla figura del Difensore civico si sono sedimentati nel tempo diversi falsi miti. Il primo è che si tratti di una figura debole, priva di reali poteri. In realtà, la forza del Difensore civico non risiede nella coercizione, ma nell'autorevolezza, nella competenza e nella capacità di incidere attraverso il dialogo istituzionale. I suoi atti non sono vincolanti, ma spesso risultano determinanti proprio perché fondati su argomentazioni solide e su un richiamo puntuale ai principi dell'azione amministrativa.

Un secondo mito è che il Difensore civico sia “contro” l’amministrazione. Al contrario, la difesa civica non è un soggetto antagonista, ma un interlocutore istituzionale che opera nell’interesse generale. Difendere i diritti dei cittadini non significa indebolire l’amministrazione, bensì rafforzarne la credibilità, migliorandone il funzionamento e prevenendo errori, contenziosi e conflitti.

Un ulteriore equivoco riguarda l’idea che il Difensore civico possa risolvere qualsiasi problema. La difesa civica non promette soluzioni automatiche né scorciatoie. Non sostituisce i procedimenti amministrativi né elude le norme. Interviene, invece, per verificare che le regole siano applicate correttamente, che i tempi siano ragionevoli, che le decisioni siano motivate e comprensibili.

### Autonomia e indipendenza: il cuore della funzione

Affinché la difesa civica possa svolgere efficacemente il proprio ruolo, autonomia e indipendenza non sono semplici requisiti formali, ma condizioni essenziali. Il Difensore civico non risponde agli organi amministrativi né è sottoposto a direttive politiche. Questa posizione di terzietà è ciò che consente di instaurare un rapporto di fiducia con i cittadini e, allo stesso tempo, di dialogare con le amministrazioni in modo credibile e costruttivo.

L’indipendenza non significa isolamento. Al contrario, implica una capacità costante di relazione istituzionale, fondata sul

rispetto reciproco dei ruoli. Il Difensore civico non agisce per delega del cittadino né in contrapposizione all'ente, ma come garante dell'equilibrio tra interessi pubblici e diritti individuali. È proprio questa collocazione "di confine" a rendere la sua azione delicata, ma anche estremamente preziosa.

In un sistema democratico maturo, l'autonomia delle istituzioni di garanzia è un indice di qualità. Dove il Difensore civico è messo in condizione di operare liberamente, si rafforza la trasparenza, si migliora la qualità amministrativa e si riduce la distanza percepita tra cittadini e pubblica amministrazione.

## Il valore della mediazione istituzionale

Il cuore dell'azione del Difensore civico è la mediazione istituzionale. Non una mediazione informale o improvvisata, ma un processo strutturato, fondato sulla conoscenza delle norme, dei procedimenti e delle dinamiche organizzative. Mediare significa ascoltare tutte le parti coinvolte, comprendere le ragioni del cittadino e quelle dell'amministrazione, individuare soluzioni compatibili con l'interesse pubblico.

La mediazione istituzionale ha un valore che va oltre la singola vicenda. Consente di ricostruire un clima di fiducia, di prevenire il contenzioso, di favorire comportamenti amministrativi più attenti e responsabili. Spesso, una soluzione mediata è più duratura e soddisfacente di una decisione imposta, perché nasce da un confronto e da una condivisione degli obiettivi.

In questo senso, la difesa civica rappresenta una forma avanzata di tutela dei diritti, capace di coniugare legalità ed efficacia, rigore e umanità. Non un luogo di sfogo, ma uno spazio di composizione. Non un ufficio reclami, ma un presidio di equilibrio democratico.

Comprendere questa distinzione è fondamentale per cogliere il vero valore del Difensore civico e per riconoscere nella difesa civica non un rimedio residuale, ma una risorsa strutturale per il buon funzionamento delle istituzioni.

## PARTE II – LA DIFESA CIVICA ALL’OPERA

### Capitolo 3 – Dietro le quinte del lavoro quotidiano

Il lavoro del Difensore civico comincia quasi sempre in modo silenzioso. Non con un annuncio pubblico, non con un atto formale solenne, ma con una segnalazione. A volte arriva per iscritto, a volte per telefono, altre volte attraverso un incontro diretto. Dietro ogni segnalazione c’è una persona che ha già tentato altre strade, che ha scritto, atteso, sollecitato, e che spesso si rivolge alla difesa civica come ultima possibilità di essere ascoltata.

Non tutte le segnalazioni sono uguali. Alcune riguardano ritardi amministrativi, altre risposte mancanti, altre ancora decisioni percepite come ingiuste o incomprensibili. In molti casi, il problema non è tanto l’atto in sé, quanto il silenzio che lo accompagna. Il silenzio amministrativo è una delle forme più insidiose di distanza istituzionale: non si presenta come un diniego esplicito, ma come un’assenza di relazione, che lascia il cittadino sospeso, privo di riferimenti e di certezze.

#### Segnalazioni, reclami, silenzi

Quando una segnalazione arriva sulla scrivania del Difensore civico, il primo compito non è giudicare, ma comprendere. Capire cosa è accaduto, quali passaggi sono stati compiuti, quali diritti sono coinvolti, quali margini di intervento esistono. In

questa fase, la distinzione tra reclamo e segnalazione diventa essenziale: il reclamo esprime un disagio, la segnalazione apre un percorso di verifica.

Molti cittadini arrivano con un senso di sfiducia già consolidato. Hanno l'impressione di non essere stati presi sul serio, di essere rimasti intrappolati in procedure opache. Il ruolo del Difensore civico è innanzitutto quello di ricostruire un quadro chiaro, restituendo ordine e senso a una vicenda che spesso appare confusa anche agli stessi protagonisti.

Il silenzio amministrativo, in questo contesto, rappresenta una delle principali criticità. Non rispondere significa interrompere il rapporto, negare implicitamente il diritto all'informazione e alla comprensione. Intervenire su questi silenzi è una delle azioni più frequenti e più delicate della difesa civica.

## Tempi, pazienza e responsabilità

Il tempo è una variabile decisiva nel lavoro del Difensore civico. Per il cittadino, ogni giorno di attesa può tradursi in disagio, incertezza, talvolta in vere e proprie difficoltà personali o economiche. Per l'amministrazione, il tempo è spesso scandito da procedure, scadenze, carichi di lavoro. Tenere insieme queste due percezioni del tempo è una delle sfide più complesse.

Il Difensore civico è chiamato a esercitare pazienza, ma non rassegnazione. Pazienza nel comprendere le dinamiche amministrative, nel rispettare i procedimenti, nel favorire

soluzioni realistiche. Responsabilità nel sollecitare risposte, nel richiamare ai doveri istituzionali, nel non accettare che l'inerzia diventi una prassi.

Ogni intervento richiede equilibrio. Forzare i tempi può compromettere il dialogo; accettare ritardi ingiustificati può indebolire la tutela del cittadino. In questo spazio sottile si gioca gran parte dell'efficacia della difesa civica: nella capacità di essere fermi senza essere conflittuali, insistenti senza essere invasivi.

## La forza della persuasione istituzionale

Il principale strumento del Difensore civico è la persuasione istituzionale. Non un potere coercitivo, ma un'autorevolezza costruita sulla competenza, sulla correttezza e sul rispetto dei ruoli. Ogni lettera, ogni richiesta di chiarimento, ogni interlocuzione è pensata per richiamare l'amministrazione ai principi che regolano la sua azione.

La persuasione istituzionale funziona perché si fonda su un linguaggio condiviso: quello della legalità, della trasparenza, del buon andamento. Non accusa, ma argomenta. Non impone, ma propone. In molti casi, è proprio questo approccio a consentire soluzioni rapide ed efficaci, evitando escalation conflittuali o contenziosi inutili.

Dietro le quinte del lavoro quotidiano della difesa civica non ci sono atti eclatanti, ma una pratica costante di dialogo e responsabilità. È un lavoro che richiede discrezione, continuità

e credibilità. Un lavoro che raramente fa notizia, ma che contribuisce in modo concreto a migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni.

Ed è in questa quotidianità silenziosa, fatta di segnalazioni ascoltate, di tempi rispettati e di dialoghi ricostruiti, che la difesa civica mostra il suo valore più autentico: quello di un'istituzione che opera lontano dai riflettori, ma vicino alle persone.

## Capitolo 4 – Storie di diritti concreti

I diritti diventano reali solo quando incidono nella vita delle persone. Finché restano scritti in una norma o richiamati in un principio, rimangono astratti. È nel momento in cui un cittadino si scontra con un ritardo, un silenzio, una decisione incomprensibile che il diritto chiede di essere difeso. Le storie che seguono non sono eccezioni: rappresentano la quotidianità della difesa civica.

Sono storie diverse tra loro, ma accomunate da un elemento ricorrente: il bisogno di essere ascoltati.

### Sanità

Un uomo anziano attende da mesi una prestazione sanitaria. Ha presentato la richiesta nei tempi previsti, ha seguito le indicazioni, ha sollecitato più volte. Ogni volta ha ricevuto risposte generiche, quando non il silenzio. La sua preoccupazione non riguarda solo l'attesa, ma l'incertezza: non sapere se, quando e come verrà chiamato.

La segnalazione al Difensore civico non chiede scorciatoie, ma chiarezza. L'intervento consiste nel ricostruire il percorso amministrativo, verificare le priorità, comprendere se il ritardo sia giustificato o frutto di disfunzioni organizzative. Attraverso un'interlocuzione formale con l'azienda sanitaria, emergono criticità nella gestione delle liste e nella comunicazione con gli utenti.

La risposta arriva. Non sempre è quella che il cittadino sperava, ma è finalmente una risposta motivata, comprensibile, accompagnata da un'indicazione chiara dei tempi e delle alternative possibili. In alcuni casi, la prestazione viene riprogrammata; in altri, si individua una soluzione diversa. In ogni caso, ciò che cambia è la percezione: il cittadino non è più invisibile.

## Scuola

Una famiglia segnala una situazione che coinvolge il percorso scolastico del proprio figlio. Un problema amministrativo legato a un'iscrizione, a un trasferimento o a un servizio di supporto ha generato confusione e disagio. Le comunicazioni sono frammentarie, le risposte contraddittorie.

Il Difensore civico interviene con attenzione particolare, consapevole che dietro ogni atto scolastico ci sono bambini e ragazzi, e che ogni incertezza pesa sul loro diritto all'istruzione. Il confronto con l'istituzione scolastica consente di chiarire il quadro normativo e di individuare una soluzione compatibile con le regole, ma anche con l'interesse del minore.

In molti casi, il problema non nasce da una volontà di esclusione, ma da una rigidità interpretativa o da una carenza di coordinamento. La mediazione istituzionale consente di superare l'impasse, ristabilendo un clima di fiducia tra scuola e famiglia. Il risultato non è solo la soluzione di un caso, ma un miglioramento del dialogo complessivo.

## Enti locali

Un cittadino si rivolge alla difesa civica per una vicenda che coinvolge il proprio Comune. Un'istanza presentata da tempo non ha mai ricevuto risposta. Nel frattempo, la situazione personale si è complicata: un permesso, un contributo, un atto necessario per andare avanti.

Il primo passo è verificare lo stato del procedimento. Spesso emergono passaggi interrotti, competenze non chiare, responsabilità frammentate. Il Difensore civico richiama l'ente locale all'obbligo di rispondere, non solo per rispetto della legge, ma per rispetto del cittadino.

La risposta arriva, talvolta accompagnata da una riorganizzazione interna. Non sempre l'esito è favorevole, ma è motivato, comprensibile, finalmente comunicato. Anche quando il diniego viene confermato, il cittadino acquisisce consapevolezza e può orientarsi con maggiore chiarezza. Il diritto all'informazione diventa, in questi casi, il primo diritto tutelato.

## Servizi pubblici

Le segnalazioni relative ai servizi pubblici riguardano spesso situazioni di quotidianità: bollette, allacci, trasporti, servizi essenziali. Problemi che, presi singolarmente, possono sembrare marginali, ma che incidono profondamente sulla qualità della vita.

Un cittadino segnala un disservizio reiterato e una difficoltà a interloquire con il gestore. Le risposte sono automatiche, impersonali, inefficaci. Il Difensore civico interviene per ristabilire un contatto diretto, chiedendo chiarimenti e soluzioni concrete.

In molti casi, il semplice fatto che un'istituzione di garanzia prenda in carico la segnalazione induce il gestore a rivedere la propria posizione. La questione viene affrontata con maggiore attenzione, le comunicazioni migliorano, il problema trova una soluzione. Non perché qualcuno venga "costretto", ma perché il dialogo viene finalmente ricondotto su un piano istituzionale.

Queste storie mostrano come la difesa civica operi nella concretezza dei diritti quotidiani. Non risolve tutto, non promette l'impossibile, ma restituisce dignità al rapporto tra cittadino e amministrazione. Ogni intervento efficace rafforza un principio semplice e fondamentale: i diritti esistono davvero solo quando qualcuno se ne prende cura.

## Capitolo 5 – Quando una lettera cambia una vita

Dietro ogni segnalazione c'è una storia. Non solo una pratica da chiudere o un fascicolo da archiviare, ma persone, attese, dubbi e speranze. Talvolta, una lettera, un intervento, una semplice comunicazione scritta dal Difensore civico può cambiare radicalmente il corso di una vicenda.

### Un gesto che vale più di mille parole

Un giovane cittadino si trova in difficoltà con un procedimento amministrativo che rischia di compromettere la propria formazione. Ha scritto, ha telefonato, ha atteso, senza ottenere risposte concrete. La sua frustrazione cresce, insieme alla percezione di impotenza: sembra che nessuno lo ascolti davvero.

Quando la pratica arriva alla difesa civica, la prima cosa che accade è un ascolto attento. Si ricostruisce la storia, si analizzano gli atti, si individuano i punti critici. Poi viene inviata una lettera all'amministrazione, chiara, motivata e rispettosa, che richiama gli obblighi e suggerisce soluzioni possibili.

Il risultato? In poche settimane il procedimento si sblocca. Non perché la lettera imponga nulla, ma perché ha riaperto il dialogo istituzionale, ha ricordato a tutti le responsabilità e ha restituito dignità al cittadino. Quella lettera ha cambiato la vita di un

giovane, permettendogli di proseguire il proprio percorso formativo senza ulteriori ostacoli.

## L'effetto domino della mediazione

Le azioni del Difensore civico raramente si limitano al singolo caso. Ogni intervento efficace crea un precedente virtuoso: il personale amministrativo comprende meglio i propri obblighi, i cittadini acquisiscono consapevolezza dei propri diritti, e la relazione tra istituzione e società si rafforza.

Una lettera può sembrare semplice, ma quando è costruita con attenzione e competenza diventa uno strumento di mediazione potente. Non minaccia né impone, ma persuade, ricostruisce fiducia, chiarisce diritti e doveri, e spesso evita conflitti più gravi.

## Quando l'attenzione fa la differenza

Ci sono storie in cui un errore minore, un ritardo, un'incomprensione possono generare conseguenze importanti: ritardi nei pagamenti, esclusione da un servizio, danni emotivi o economici. Intervenire tempestivamente, anche con strumenti semplici come una lettera o una segnalazione formale, può evitare escalation che altrimenti diventerebbero difficili da risolvere.

È proprio questo il valore del Difensore civico: trasformare l'ordinario in straordinario, fare in modo che un atto amministrativo, che di per sé potrebbe sembrare neutro o

distante, produca effetti concreti e positivi nella vita delle persone.

## Un messaggio per i giovani

Ogni storia raccontata da questo libro ha anche un destinatario ideale: le giovani generazioni. La difesa civica non è un concetto astratto, non è un ufficio remoto o un insieme di regole incomprensibili. È un'esperienza viva, fatta di ascolto, responsabilità, dialogo e perseveranza.

Attraverso le lettere, le mediazioni e le sollecitazioni, i giovani possono comprendere che i diritti non sono concessioni, ma strumenti concreti da conoscere, usare e difendere. Possono vedere che anche piccoli gesti istituzionali hanno il potere di cambiare situazioni complesse e di restituire dignità.

## Capitolo 6 – Il Difensore civico e l'Europa

Il Difensore civico non opera in un vuoto. La funzione trova le sue radici nelle esperienze europee, dove la figura dell'Ombudsman è consolidata da decenni come strumento di garanzia indipendente, capace di mediare tra cittadini e amministrazioni pubbliche. L'Europa ha fatto della tutela dei diritti un principio fondante, e la difesa civica italiana è parte di questa rete, con modalità e competenze proprie, ma ispirata a standard condivisi.

### Un ruolo nel contesto europeo

In molti Paesi europei, il Difensore civico o Ombudsman opera a livello nazionale, regionale o locale, con competenze trasversali su tutti i settori dell'amministrazione pubblica. Questo modello ha dimostrato che la tutela dei cittadini non passa solo attraverso i tribunali, ma anche attraverso strumenti di ascolto, mediazione e prevenzione dei conflitti.

L'Italia, con le sue Regioni e Province autonome, ha sviluppato una rete di Difensori civici che dialogano tra loro e con istituzioni europee, promuovendo scambi di buone pratiche e confronti su temi comuni: trasparenza, accesso ai servizi pubblici, tutela dei diritti sociali e civili. Essere parte di questo contesto significa non solo apprendere da altre esperienze, ma anche contribuire con la propria pratica quotidiana, fatta di casi concreti, mediazioni e soluzioni innovative.

## Standard comuni e differenze nazionali

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome Italiane sotto l'egida della Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome Italiane si basa su standard comuni, che garantiscono coerenza nelle procedure, chiarezza nella comunicazione e uniformità nell'applicazione dei principi fondamentali della difesa civica. Questi standard comprendono modalità condivise di ricezione delle segnalazioni, circolari interne, criteri per l'analisi dei reclami, tempi indicativi di risposta e strumenti di mediazione, con l'obiettivo di assicurare ai cittadini un livello minimo di tutela ovunque si trovino sul territorio nazionale.

Al tempo stesso, ogni Regione o Provincia autonoma mantiene differenze specifiche, legate alle peculiarità locali: normative regionali, strutture amministrative, dimensioni e caratteristiche del territorio, risorse disponibili e tradizioni di dialogo istituzionale. Queste differenze non sono un ostacolo, ma una risorsa: consentono agli uffici locali di adattare l'intervento alle esigenze reali dei cittadini, rispettando contesti e priorità specifiche.

L'equilibrio tra standard comuni e differenze locali è quindi un punto di forza. Permette di offrire un servizio coerente, riconoscibile e affidabile in tutta Italia, senza però appiattire le diversità che rendono ogni ufficio capace di rispondere in maniera adeguata alle esigenze dei propri cittadini.

In altre parole, i cittadini possono avere la certezza che i loro diritti saranno tutelati secondo principi condivisi, pur beneficiando della flessibilità e dell'esperienza del contesto locale. Questa combinazione di uniformità e differenziazione rende il Coordinamento Nazionale un modello efficace di rete collaborativa, capace di armonizzare autonomia, cooperazione e responsabilità verso la collettività.

## La trasformazione del Coordinamento Nazionale

Nel mio ruolo di Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani, insieme a tutti i Difensori civici regionali e delle Province Autonome, abbiamo avviato una nuova fase di sviluppo e consolidamento della difesa civica in Italia. Non si è trattato solo di un cambio di leadership, ma di una ridefinizione dell'immagine stessa del Coordinamento: da struttura percepita come discreta e poco visibile, a protagonista attiva nel panorama istituzionale italiano e internazionale.

Negli anni successivi, il Coordinamento ha partecipato a numerosi eventi europei, iniziative internazionali e conferenze degli Ombudsman, organizzando incontri di alto livello che hanno portato all'attenzione di istituzioni italiane e straniere la realtà della difesa civica in Italia. Grazie a queste azioni, la difesa civica italiana è stata finalmente riconosciuta come una realtà viva, competente e capace di dialogare con le istituzioni in maniera autorevole. Non più afona, ma protagonista: capace di incidere, di proporre e di essere punto di riferimento in ambito europeo e internazionale.

## Perché fare rete

Fare rete tra i Difensori civici delle Regioni e Province autonome significa condividere esperienze, pratiche e conoscenze. La collaborazione tra uffici consente di affrontare i problemi in maniera più efficace, evitando duplicazioni e rafforzando la coerenza delle risposte ai cittadini.

Il Coordinamento Nazionale non è solo un organismo formale, ma un luogo di confronto e crescita: ogni Difensore Civico porta il proprio bagaglio di esperienze, contribuendo a costruire un sistema più efficiente, competente e vicino ai bisogni dei cittadini.

## Uniformità, autonomia, cooperazione

Il Coordinamento concilia due esigenze fondamentali: uniformità nelle pratiche e nelle linee guida, e autonomia di ogni ufficio nel gestire le peculiarità del proprio territorio. La cooperazione tra gli uffici permette di mantenere standard elevati, rispettando al contempo le specificità locali.

Attraverso iniziative comuni, circolari, scambi di best practice, riunioni itineranti e progetti condivisi, ogni ufficio diventa protagonista, contribuendo a un sistema nazionale più coerente e inclusivo.

## Una voce comune per i cittadini

Il Coordinamento Nazionale permette ai Difensori civici di parlare con una voce comune, rafforzando la credibilità

dell'istituzione agli occhi dei cittadini e delle amministrazioni. Una voce comune significa comunicare in modo chiaro, coordinato e autorevole: garantire che i diritti dei cittadini siano tutelati con efficacia, che le istanze vengano ascoltate e che la difesa civica venga percepita come un interlocutore competente e affidabile.

In questo modo, la rete nazionale diventa un vero e proprio presidio di democrazia: un ponte tra cittadini e istituzioni, capace di rafforzare fiducia, partecipazione e responsabilità pubblica anche verso organismi governativi come Anac, Inps, Anci, Garanti nazionali.

## La mia candidatura a Mediatore Europeo

Un'esperienza che ha ulteriormente arricchito la mia visione è stata la candidatura a Mediatore Europeo. Pur non essendo stato eletto, ho avuto la possibilità di osservare dall'interno le dinamiche europee, i processi decisionali e le relazioni istituzionali in qualità di protagonista. Un'esperienza che mi ha consentito di comprendere meglio i meccanismi di selezione, i veti e i giochi di potere che attraversano certe nomine europee. Le storie, gli aneddoti e le curiosità vissute in prima persona in quell'occasione basterebbero da soli per un altro libro, pieno di insegnamenti e riflessioni sulla politica europea e sulla difesa civica nel contesto internazionale, su sgambetti e tanta retorica in ambito europeo da far arrossire qualche europarlamentare eletto in Italia.

## Il valore della cooperazione internazionale

La cooperazione internazionale rafforza la credibilità dell'istituzione e permette di confrontarsi con sfide comuni: digitalizzazione dei servizi, protezione dei dati, diritto all'istruzione e alla salute, accessibilità dei servizi pubblici. Partecipare a reti internazionali significa anche offrire una testimonianza concreta del lavoro italiano: casi risolti, strumenti di mediazione, pratiche di ascolto dei cittadini.

## Una prospettiva europea e internazionale

Guardare oltre i confini nazionali aiuta a comprendere che la tutela dei diritti non è mai un atto isolato. Gli strumenti, le procedure e le strategie sviluppate in altri Paesi possono offrire spunti per migliorare l'efficacia della difesa civica. Allo stesso tempo, la pratica italiana può contribuire al dibattito internazionale, dimostrando come la mediazione, l'autonomia e la persuasione istituzionale siano strumenti universali di tutela dei cittadini.

Il cittadino europeo trova in queste reti un valore aggiunto: sapere che esiste un interlocutore imparziale, competente e collegato a standard condivisi rafforza la fiducia nelle istituzioni. E permette di vedere la difesa civica non come un fenomeno locale, ma come parte di un impegno europeo e internazionale per la giustizia, l'equità e la trasparenza.

## PARTE III – UNA FUNZIONE DEMOCRATICA

### Capitolo 7 – Il ruolo del Difensore civico nella formazione dei giovani e nella cultura civica

La difesa civica non riguarda solo le segnalazioni dei cittadini o la mediazione tra amministrazione e utenza. Ha anche un valore educativo profondo: contribuire a formare cittadini consapevoli, capaci di conoscere i propri diritti e di esercitarli responsabilmente. La cultura civica nasce dall'esperienza concreta, dall'osservazione del funzionamento delle istituzioni e dal confronto con i meccanismi della democrazia.

#### Educare alla consapevolezza dei diritti

I giovani rappresentano il futuro di ogni democrazia. Conoscere i propri diritti e capire come difenderli è un passaggio essenziale per sviluppare cittadini attivi e responsabili. Il Difensore civico, con il proprio ruolo di garante e mediatore, può diventare un punto di riferimento per spiegare in modo chiaro e comprensibile concetti spesso percepiti come lontani o complessi: accesso ai servizi, trasparenza, equità, responsabilità delle istituzioni.

Educare alla consapevolezza dei diritti significa anche promuovere valori fondamentali come il rispetto, l'onestà, la partecipazione e la responsabilità. Ogni segnalazione, ogni mediazione, ogni intervento può diventare un esempio concreto da raccontare, traducendo i principi astratti della

democrazia in situazioni reali che i giovani possono comprendere e assimilare.

## Il Difensore civico come facilitatore del dialogo

Oltre a proteggere i cittadini, il Difensore civico può essere un facilitatore di dialogo tra istituzioni e società. Questo ruolo è particolarmente rilevante nelle scuole, dove studenti e docenti possono confrontarsi con esperienze reali di tutela dei diritti. Raccontare storie concrete, spiegare procedimenti, chiarire responsabilità e competenze rende la cultura civica tangibile e immediata.

Il dialogo educativo non si limita alla trasmissione di nozioni, ma si fonda sull'esperienza: capire come funziona la burocrazia, quali strumenti sono a disposizione del cittadino, come un ufficio di difesa civica può intervenire per riequilibrare asimmetrie e garantire i diritti fondamentali.

## Progetto “Il Difensore civico tra i banchi di scuola”

Tra le iniziative più significative in questo ambito vi è il progetto **“Il Difensore civico tra i banchi di scuola”**, ideato insieme al Presidente del Consiglio regionale del Lazio e all'Ufficio Scolastico Regionale del Lazio.

Il progetto porta direttamente nelle scuole la figura del Difensore civico, attraverso incontri, laboratori e attività pratiche che consentono agli studenti di conoscere il funzionamento delle istituzioni e il ruolo della difesa civica.

L'obiettivo è chiaro: offrire ai giovani strumenti concreti per comprendere i propri diritti e imparare a dialogare con le istituzioni in modo consapevole.

Le scuole coinvolte diventano luoghi di confronto attivo, dove studenti, docenti e rappresentanti della difesa civica collaborano per creare una cultura civica condivisa. Attraverso testimonianze, simulazioni di casi reali e discussioni guidate, i ragazzi imparano a riconoscere situazioni di ingiustizia, a conoscere le procedure per difendere i propri diritti e a sviluppare senso critico e responsabilità civica.

## Difesa civica e cultura

Nel percorso di rinnovamento linguistico e di visione della difesa civica, un ruolo centrale è stato assunto dal progetto realizzato in collaborazione con VIVE - Vittoriano e Palazzo Venezia e ALES - Arte Lavoro e Servizi S.p.A., che ha visto protagonisti il Consiglio regionale del Lazio e il Difensore civico della Regione Lazio.

L'iniziativa nasce da un'idea semplice ma potente: i diritti non sono soltanto norme scritte nei codici, ma patrimonio culturale vivo, radicato nella storia e nella coscienza collettiva. Collegare la difesa civica ai luoghi simbolo della memoria nazionale significa offrire ai giovani una chiave di lettura nuova e coinvolgente, capace di rendere concreti concetti come legalità, responsabilità istituzionale, partecipazione e tutela.

In questo contesto, la cultura diventa strumento di educazione civica attiva. I ragazzi non sono semplici spettatori, ma interlocutori chiamati a interrogarsi sul rapporto tra istituzioni e cittadini, tra potere e garanzia, tra storia e attualità. Visitare luoghi simbolici, dialogare con rappresentanti istituzionali, comprendere il valore del patrimonio culturale significa acquisire consapevolezza del proprio ruolo nella comunità democratica.

Il progetto ha dimostrato come il connubio tra diritti e cultura rappresenti un binomio vincente: capace di generare interesse, stimolare curiosità e rafforzare il senso di appartenenza. Quando la difesa civica entra nei luoghi della cultura, il messaggio diventa più forte, più immediato, più incisivo. I giovani comprendono che la tutela dei diritti non è un concetto astratto, ma un impegno quotidiano che attraversa la storia e si rinnova nel presente.

In questa prospettiva, il Consiglio regionale e la difesa civica non sono soltanto istituzioni di garanzia, ma promotori di un percorso educativo che unisce memoria, identità e cittadinanza attiva. È qui che la cultura si trasforma in responsabilità e i diritti diventano esperienza vissuta.

## Un messaggio per il futuro

Il lavoro educativo del Difensore civico non termina con la scuola. Ogni giovane che comprende il valore dei propri diritti diventa un moltiplicatore di cultura civica nella società. La difesa

civica, quindi, non tutela solo il singolo cittadino, ma contribuisce alla formazione di comunità più consapevoli, partecipative e rispettose delle regole e dei principi democratici.

Portare la difesa civica nelle scuole significa investire sul futuro: mostrare che i diritti non sono concetti astratti, che le istituzioni possono ascoltare, e che il dialogo costruttivo tra cittadini e amministrazione è possibile. È un messaggio chiaro e concreto: la democrazia si impara prima che si eserciti.

## Costruire cittadini consapevoli

Educare alla cittadinanza significa molto più che spiegare regole e procedure: significa formare persone consapevoli dei propri diritti e doveri, capaci di partecipare attivamente alla vita della comunità e di confrontarsi in modo costruttivo con le istituzioni.

Il Difensore Civico può svolgere un ruolo fondamentale in questo percorso. Raccontare casi concreti, spiegare il funzionamento degli uffici pubblici e mostrare come i diritti possano essere tutelati nella pratica quotidiana aiuta i giovani a comprendere il senso della democrazia. Non si tratta di trasmettere solo nozioni teoriche, ma di offrire strumenti per agire: sapere come presentare una segnalazione, comprendere i tempi della burocrazia, riconoscere comportamenti corretti e scorretti da parte delle amministrazioni.

Iniziative come il progetto *“Il Difensore Civico tra i banchi di scuola”* hanno dimostrato che l’esperienza diretta, il confronto

e il dialogo stimolano la consapevolezza civica. Gli studenti imparano che i diritti non sono concetti astratti, ma strumenti concreti per migliorare la propria vita e quella della comunità.

Costruire cittadini consapevoli significa anche coltivare senso critico, responsabilità e partecipazione. Persone informate e responsabili non solo sanno difendere i propri diritti, ma contribuiscono a rafforzare l'intera società, migliorando il funzionamento delle istituzioni e promuovendo una cultura della legalità sostanziale e del rispetto reciproco

## Capitolo 8 – Difesa civica e fiducia nelle istituzioni

La fiducia dei cittadini nelle istituzioni non è un dato scontato. È costruita giorno per giorno, con gesti concreti, ascolto, trasparenza e correttezza. La difesa civica gioca un ruolo essenziale in questo processo, perché mette al centro il cittadino, ristabilisce il dialogo con le istituzioni e offre strumenti concreti per prevenire l'erosione della fiducia.

### La crisi di fiducia dei cittadini

Negli ultimi decenni, i cittadini hanno spesso manifestato scetticismo e disillusione nei confronti delle istituzioni. Ritardi, inefficienze, risposte poco chiare o silenzi prolungati contribuiscono a creare un senso di distanza e sfiducia. In questo contesto, il Difensore civico rappresenta un presidio di credibilità: è un punto di riferimento imparziale, capace di ascoltare, verificare e sollecitare risposte concrete.

Quando il cittadino percepisce che qualcuno ascolta, prende in considerazione le sue esigenze e agisce in maniera competente e indipendente, la fiducia nelle istituzioni comincia a ricostruirsi. Anche piccole risposte, se tempestive e motivate, possono avere un effetto significativo: dimostrano che la partecipazione civica conta e che le regole sono strumenti a tutela di tutti.

## L'ascolto come atto democratico

L'ascolto non è solo cortesia o formalità: è un atto democratico. Significa riconoscere il cittadino come soggetto attivo della vita pubblica, rispettarne le esigenze e prendere sul serio le sue segnalazioni. Ogni segnalazione presa in carico, ogni dialogo istituzionale avviato, rafforza la democrazia e contribuisce a ridurre la distanza tra amministrazione e società.

Il Difensore civico esercita l'ascolto in maniera strutturata: analizza le situazioni, verifica i fatti, contatta le amministrazioni, e restituisce al cittadino informazioni chiare e comprensibili. L'ascolto è quindi strumento di trasparenza e responsabilità, capace di trasformare un semplice reclamo in un'occasione di miglioramento del rapporto tra istituzioni e cittadini.

## Prevenire il conflitto prima del contenzioso

Uno degli aspetti più importanti del lavoro della difesa civica è la capacità di prevenire il conflitto prima che si trasformi in contenzioso. L'intervento tempestivo, la mediazione e la persuasione istituzionale possono evitare ricorsi legali, cause e lungaggini burocratiche.

Quando il Difensore civico agisce rapidamente, chiarendo procedure, diritti e doveri, spesso si raggiungono soluzioni efficaci senza la necessità di attivare vie giudiziarie. Questo approccio ha un duplice effetto: tutela immediatamente il cittadino e migliora il funzionamento complessivo delle istituzioni, creando un circolo virtuoso di fiducia reciproca.

Inoltre, prevenire il conflitto significa anche educare: mostrare che esistono canali istituzionali affidabili, che il diritto non è un concetto astratto e che la mediazione può produrre risultati concreti. Ogni caso risolto in anticipo diventa un esempio tangibile del valore della difesa civica, consolidando la percezione di un sistema pubblico più vicino, efficace e responsabile.

In sintesi, la difesa civica è strumento di fiducia, ascolto e prevenzione. Non sostituisce le istituzioni, ma le rafforza, restituendo credibilità e senso di responsabilità. Agendo tra cittadini e amministrazioni, contribuisce a costruire una democrazia più partecipata e più consapevole, in cui ogni diritto è valorizzato e ogni segnalazione diventa un'occasione di miglioramento collettivo.

## Capitolo 9 – Il Difensore civico come anticorpo democratico

Il Difensore civico non è un'istituzione rumorosa né uno strumento di visibilità personale. È, piuttosto, un anticorpo democratico, una presenza silenziosa ma costante che protegge la salute della democrazia, intervenendo quando il diritto rischia di essere ignorato o le istituzioni diventano troppo lontane dai cittadini.

### Legalità sostanziale e giustizia amministrativa

Il Difensore civico non si limita a osservare il rispetto formale della legge. La sua missione è garantire legalità sostanziale: che i diritti previsti dalle norme diventino effettivamente accessibili, comprensibili e applicati nella vita quotidiana delle persone.

Ogni segnalazione, ogni mediazione, ogni intervento mirato rappresenta un esercizio di giustizia amministrativa, finalizzata a colmare il divario tra regole astratte e bisogni concreti dei cittadini. La difesa civica assicura che le norme non siano solo parole scritte, ma strumenti reali di tutela, equità e responsabilità.

### Difesa dei diritti senza clamore

Il lavoro del Difensore civico è discreto ma incisivo. Non serve clamore mediatico o pubblicità: ciò che conta è l'efficacia del risultato, il ristabilire equilibrio tra cittadini e istituzioni, il garantire che i diritti non restino lettera morta.

Spesso, chi opera in questo ruolo interviene dietro le quinte, scrivendo lettere, convocando incontri, chiarendo procedure, risolvendo conflitti prima che diventino contenziosi. Il riconoscimento non viene dalle luci dei riflettori, ma dalla fiducia ritrovata dei cittadini, dalla trasparenza ripristinata nelle amministrazioni e dalla certezza che esiste qualcuno pronto a tutelare i diritti senza cercare visibilità personale.

## Il valore della discrezione

La discrezione è uno degli strumenti più potenti del Difensore civico. Permette di mediare, persuadere e risolvere questioni delicate senza alimentare conflitti, creando un clima di fiducia tra amministrazioni e cittadini. Operare con discrezione significa anche rispettare le persone coinvolte, proteggere la loro privacy e affrontare le problematiche con equilibrio e professionalità.

In un mondo in cui spesso l'apparenza domina sulla sostanza, il Difensore civico dimostra che l'impatto reale non ha bisogno di clamore. Le azioni concrete, motivate dal diritto e dall'equità, hanno una forza che nessuna pubblicità può sostituire.

Essere Difensore civico significa credere nella forza della legalità sostanziale, agire con discrezione e intervenire per ristabilire equilibrio e giustizia. Significa tutelare i diritti dei cittadini, educare alla cultura civica, costruire fiducia nelle istituzioni e contribuire a una democrazia più forte, partecipata e consapevole.

In questo senso, il Difensore civico è davvero un anticorpo democratico: silenzioso, costante, fondamentale per la salute di un sistema che vuole rimanere giusto e vicino alle persone.

## Capitolo 10 – Difendere i diritti in tempi difficili

La difesa civica si misura nei momenti di normalità, ma diventa essenziale nei tempi difficili: crisi economiche, emergenze sanitarie, conflitti e situazioni di instabilità mettono a dura prova i cittadini e le istituzioni. È proprio quando tutto vacilla che la tutela dei diritti mostra il suo valore più autentico.

### Crisi, guerra, emergenze

Le emergenze, siano esse naturali, sanitarie o geopolitiche, amplificano le disuguaglianze e mettono in evidenza le fragilità dei sistemi amministrativi. I cittadini si trovano spesso ad affrontare ritardi, carenze e difficoltà nell'accesso ai servizi essenziali. In questi contesti, il Difensore civico diventa un punto di riferimento solido, capace di ascoltare, mediare e sostenere chi rischia di essere lasciato indietro.

La guerra e le crisi internazionali, come quella in Ucraina, mostrano quanto la tutela dei diritti possa diventare complessa: sfollati, profughi, persone vulnerabili e comunità intere hanno bisogno di interlocutori affidabili e imparziali. La difesa civica, pur operando entro confini nazionali, contribuisce a garantire un minimo di equità e sicurezza per tutti, anche nei contesti più critici.

### Diritti sotto pressione

Nei momenti di emergenza, i diritti fondamentali possono essere messi sotto pressione. Accesso alla sanità, istruzione,

servizi pubblici, trasparenza amministrativa: tutto può vacillare. La difesa civica interviene proprio in questi momenti per proteggere chi rischia di perdere il proprio diritto, ricordando alle istituzioni che la legge e la giustizia non possono essere sospese.

Non si tratta di un gesto simbolico: ogni intervento concreto, ogni mediazione, ogni sollecitazione amministrativa rappresenta una difesa reale dei cittadini, anche quando le circostanze sembrano ostili o caotiche.

## Nuove forme di tutela e sfide per gli uffici pubblici

I tempi moderni impongono nuove forme di tutela dei diritti. La trasparenza amministrativa è uno strumento fondamentale: i cittadini devono poter accedere facilmente a informazioni chiare, documenti e procedimenti, così da esercitare i propri diritti in maniera consapevole.

Anche l'intelligenza artificiale può diventare un alleato della difesa civica: sistemi digitali avanzati possono aiutare a elaborare dati, monitorare procedure, individuare criticità e migliorare i tempi di risposta. Tuttavia, l'adozione di questi strumenti richiede formazione continua, personale sempre più preparato e attenzione alle criticità di bilancio che spesso limitano gli investimenti nelle strutture pubbliche.

Gli uffici pubblici devono quindi trovare un equilibrio tra innovazione tecnologica, sviluppo delle competenze del personale e gestione delle risorse economiche. Solo così

possono garantire che i diritti dei cittadini siano tutelati in modo efficace e che la difesa civica resti un presidio affidabile anche nei contesti più complessi.

## Il valore della tutela anche quando tutto vacilla

Il vero significato della difesa civica emerge nei momenti più complessi. La capacità di mantenere attenzione, indipendenza e professionalità, anche quando tutto intorno sembra crollare, è ciò che dà valore al ruolo stesso.

Difendere i diritti in tempi difficili significa proteggere la dignità delle persone, garantire la continuità dei servizi essenziali e promuovere la fiducia nelle istituzioni, anche quando la fiducia appare fragile. Significa dimostrare che la tutela dei cittadini non è solo un obbligo formale, ma un principio fondamentale che regge la democrazia.

In definitiva, il Difensore civico è un presidio di stabilità: un punto fermo in mezzo al caos, capace di riportare equilibrio, garantire giustizia sostanziale e dare voce ai cittadini, anche nei momenti in cui tutto sembra vacillare.

## PARTE IV – IL FUTURO

### Capitolo 11 – Il futuro della difesa civica in Italia

Il futuro della difesa civica non si costruisce solo sulle esperienze del passato, ma sulle capacità di innovare, rafforzare le reti e rispondere alle nuove esigenze dei cittadini. Questa parte del libro guarda avanti, tra criticità da affrontare, opportunità da cogliere e ruolo strategico delle istituzioni nazionali e regionali.

La difesa civica italiana ha una lunga storia di tutela dei cittadini, mediazione istituzionale e promozione della legalità sostanziale. Tuttavia, guardando al futuro, emergono sfide complesse, nuove opportunità e la necessità di ripensare strumenti, competenze e collaborazioni.

#### Criticità attuali

Nonostante i progressi, la difesa civica si confronta con alcune criticità persistenti:

- Risorse limitate: molti uffici operano con personale ridotto e budget contenuti, rendendo difficile garantire tempi rapidi di intervento e formazione continua.
- Uniformità e standardizzazione: nonostante il Coordinamento Nazionale lavori per armonizzare pratiche e procedure, restano differenze tra uffici

territoriali che possono generare disuguaglianze nella tutela dei cittadini.

- Adattamento tecnologico: strumenti innovativi come piattaforme digitali, trasparenza amministrativa e intelligenza artificiale richiedono investimenti e competenze specializzate ancora in via di sviluppo.

Queste criticità non devono essere viste come limiti, ma come sfide da affrontare con strategia, cooperazione e lungimiranza.

## Opportunità di rafforzamento

Al tempo stesso, il futuro offre importanti opportunità per rafforzare la difesa civica:

- Innovazione tecnologica: sviluppare strumenti digitali e piattaforme di intelligenza artificiale per monitorare procedure, facilitare l'accesso dei cittadini e migliorare la trasparenza.
- Formazione e specializzazione del personale: investire nelle competenze degli operatori, garantendo aggiornamenti continui su diritto, procedure amministrative e mediazione.
- Progetti educativi e culturali: promuovere iniziative come *"Il Difensore Civico tra i banchi di scuola"* per sensibilizzare i giovani e costruire cittadini consapevoli dei propri diritti.

- Rete nazionale e cooperazione internazionale: rafforzare il Coordinamento Nazionale e partecipare attivamente a reti europee e internazionali, favorendo lo scambio di esperienze e buone pratiche.

## Il ruolo delle Regioni e dello Stato

Il futuro della difesa civica dipende anche da un rapporto equilibrato tra Stato e Regioni:

- Le Regioni hanno il compito di sostenere e valorizzare gli uffici locali, garantire autonomia e risorse adeguate, promuovere formazione e innovazione.
- Alcune Regioni non hanno ad oggi istituito formalmente l'organismo del Difensore civico in assenza di una legge istitutiva regionale. È il caso della Puglia e della Sicilia, dove non risulta attualmente operativo tale presidio di garanzia.
- Lo Stato può supportare uniformità di standard, coordinamento nazionale, diffusione delle migliori pratiche e collegamenti con reti europee e internazionali.

Solo attraverso una collaborazione sinergica tra livelli istituzionali sarà possibile garantire che la difesa civica continui a essere un presidio efficace di diritti, legalità e partecipazione, capace di adattarsi ai tempi e di rispondere alle sfide future senza perdere la propria identità e autonomia.

## Capitolo 12 – Difendere i cittadini, oggi e domani

La difesa civica non è una funzione accessoria né un ufficio di reclami: è un pilastro della democrazia, un presidio concreto che mette al centro le persone e i loro diritti. In questo capitolo finale, guardiamo a ciò che abbiamo imparato, perché questo ruolo non è sostituibile e quale impegno richiede per il presente e il futuro.

### Cosa abbiamo imparato

Attraverso le esperienze quotidiane, i casi concreti, le mediazioni e le iniziative nazionali e internazionali, emerge una lezione chiara: la difesa civica è essenziale per garantire equità, trasparenza e fiducia nelle istituzioni.

Abbiamo imparato che:

- La tutela dei diritti non è solo questione di legge, ma anche di ascolto, empatia e capacità di mediazione.
- La collaborazione tra uffici, sia a livello regionale che nazionale, rafforza l'efficacia e crea una rete di protezione per i cittadini.
- L'innovazione, la trasparenza amministrativa e l'uso responsabile della tecnologia possono rendere gli interventi più rapidi, chiari e accessibili a tutti.

Ogni storia raccontata, ogni esperienza condivisa dimostra che i diritti dei cittadini non possono essere dati per scontati: devono essere costantemente tutelati, con impegno, professionalità e coraggio.

## Perché questa funzione non è sostituibile

La difesa civica non può essere sostituita da algoritmi, procedure burocratiche o regolamenti astratti. Il valore del Difensore civico risiede nella capacità di mediare tra persone e istituzioni, di interpretare situazioni complesse e di intervenire con discrezione e responsabilità.

In tempi di crisi, emergenze o innovazioni tecnologiche, il Difensore civico resta un garante umano dei diritti, un punto di riferimento affidabile che nessun automatismo può replicare. La sua indipendenza, autonomia e capacità di ascolto sono strumenti insostituibili per mantenere viva la democrazia e la fiducia nelle istituzioni.

## Un impegno che riguarda tutti

Difendere i cittadini è un compito che coinvolge non solo chi ricopre formalmente il ruolo di Difensore civico, ma tutta la società. I cittadini stessi, i docenti, i decisori politici e gli operatori pubblici hanno un ruolo attivo nel sostenere la cultura della tutela dei diritti, della legalità sostanziale e della partecipazione democratica.

Ogni iniziativa, progetto educativo o intervento volto a rafforzare l'accesso ai diritti contribuisce a costruire una società più giusta e consapevole, capace di affrontare le sfide del presente e del futuro. La difesa civica non è quindi solo un servizio: è una missione collettiva, che chiede attenzione, responsabilità e impegno costante.

## Conclusione

Il viaggio raccontato in questo libro dimostra che la difesa civica è viva, necessaria e dinamica. Non è fatta solo di procedure o norme: è fatta di persone, di storie, di casi concreti, di impegno quotidiano e di valori condivisi. È un presidio che consente ai cittadini di sentirsi ascoltati, tutelati e parte attiva nella vita pubblica, un punto di riferimento affidabile anche nei momenti più complessi.

Tra i punti di forza della difesa civica ci sono:

- L'indipendenza e l'autonomia, che permettono di intervenire senza condizionamenti politici o burocratici.
- La capacità di mediazione e ascolto, che ristabilisce equilibrio in situazioni di conflitto tra cittadini e amministrazioni.
- L'esperienza concreta, basata su storie reali e su un rapporto diretto con chi vive disagi o ha bisogno di tutela.
- La flessibilità e l'innovazione, che consentono di adattarsi alle nuove tecnologie, alla trasparenza amministrativa e alle sfide contemporanee.

Accanto ai punti di forza, esistono debolezze e limiti:

- Risorse spesso ridotte e personale limitato, che possono rallentare l'efficacia degli interventi.

- La necessità di formazione continua per adeguarsi ai cambiamenti normativi, tecnologici e sociali.
- La difficoltà di uniformare le pratiche su tutto il territorio nazionale, preservando al tempo stesso le specificità locali.

Un principio fondamentale che attraversa tutto il lavoro della difesa civica è che il ruolo lo fa la persona e non viceversa. Non basta ricoprire formalmente la carica: è l'esperienza, la sensibilità, la responsabilità e il coraggio di chi esercita questa funzione a darle valore e significato. Ogni Difensore civico porta con sé competenze, umanità e determinazione: è la persona a rendere il ruolo efficace, credibile e incisivo.

Difendere i cittadini oggi significa prepararsi a difenderli anche domani, con:

- Competenza, per affrontare ogni caso con conoscenza e rigore;
- Autonomia, per garantire imparzialità e fiducia;
- Innovazione, per rispondere ai tempi moderni con strumenti tecnologici e processi aggiornati;
- Cuore e responsabilità, per mantenere al centro il cittadino, i suoi diritti e la sua dignità.

In definitiva, la difesa civica è un presidio di democrazia: una funzione insostituibile, un ponte tra cittadini e istituzioni, e un

esempio concreto di come i diritti possano essere tutelati anche nei contesti più complessi. Il futuro richiede impegno, cooperazione, aggiornamento e visione, ma anche la convinzione profonda che ogni diritto tutelato oggi contribuisce a costruire una società più giusta e partecipativa domani.

## Postfazione

Chiudere questo volume significa non solo completare un percorso di lettura, ma aprire uno spazio di riflessione sull'importanza della difesa civica nella vita quotidiana dei cittadini e nel funzionamento delle istituzioni. La difesa civica regionale, come emerge dai contenuti di questo libro, non è un concetto astratto, ma un impegno concreto: un ponte tra le istituzioni e le persone, un punto di ascolto, tutela e orientamento.

Questo progetto editoriale si inserisce in un momento significativo, il 46° anniversario della Legge Regionale 17/1980, e vuole testimoniare come il Difensore civico rappresenti una risorsa indispensabile per garantire trasparenza, equità e rispetto dei diritti. Attraverso le storie, gli strumenti e i casi illustrati, il lettore può comprendere meglio come questa funzione contribuisca a rafforzare la fiducia nelle istituzioni e la partecipazione civica.

Questa iniziativa valorizza la storia della difesa civica nel Lazio, ma rappresenta anche un invito a guardare al futuro con rinnovata responsabilità e attenzione verso i cittadini. La difesa civica, infatti, non ha mai fine: si rinnova ogni giorno attraverso l'ascolto, la tutela dei diritti e la promozione della cultura civica.

**Giosy Pierpaola Tomasello**

Segretaria Generale del Consiglio regionale del Lazio

## **Testi**

Marino Fardelli

## **Coordinamento del progetto**

Carmelo Ciaramitaro

## **Progetto grafico**

Carlo Carrino

Consiglio regionale del Lazio

Ufficio del Difensore civico

Via della Pisana, 1301 - 00163 Roma

<https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

*Questo libro nasce da una esperienza diretta con l'obiettivo di offrire ai cittadini, agli studenti, ai docenti e ai decisori politici una bussola chiara per orientarsi tra diritti, istituzioni e procedure pubbliche.*

*Non si tratta di un manuale tecnico né di un testo accademico: è la voce di chi, ogni giorno, incontra cittadini, ascolta storie reali e media tra persone e amministrazioni, provando a dare soluzioni concrete e a costruire fiducia nelle istituzioni.*

*Attraverso casi reali, riflessioni politiche e democratiche, racconti di cooperazione nazionale e internazionale, e iniziative formative rivolte ai giovani, il libro mostra come la difesa civica sia un presidio vivo, necessario e dinamico, capace di tutelare i diritti anche nei momenti più complessi e nelle sfide contemporanee.*

*Un percorso che invita il lettore a comprendere:*

- *Cosa è (e cosa non è) la difesa civica;*
- *Come i cittadini possono far valere i propri diritti;*
- *Perché il ruolo del Difensore civico è fatto dalle persone, dal loro impegno, dalla loro responsabilità e dalla loro passione per la democrazia.*

*Questo libro è una guida, un racconto di storie e un invito a costruire cittadini consapevoli, in Italia e nel mondo, con strumenti, esempi e principi che possono essere utili a tutti.*

**Consiglio regionale del Lazio**

Via della Pisana, 1301 - 00163 Roma

**Tel.:** +39 0665932014

**E-mail:** [eventidifesacivica@regione.lazio.it](mailto:eventidifesacivica@regione.lazio.it)



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO



**DIFENSORE  
CIVICO** della  
**REGIONE LAZIO**