CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE

ORDINE DEL GIORNO n. 842

Oggetto: Valorizzazione dell'attività del Difensore civico regionale – Relazione annuale 2025 e rafforzamento delle azioni per il miglioramento dei servizi pubblici e la tutela dei cittadini.

Il Consiglio regionale

premesso che:

- la Relazione annuale 2025 del Difensore civico regionale rappresenta uno strumento importante per conoscere e valutare il rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni, consentendo di individuare difficoltà concrete, disfunzioni e possibili margini di miglioramento nell'erogazione dei servizi pubblici;
- il Difensore civico svolge una funzione essenziale di garanzia, ascolto e orientamento, contribuendo a rendere effettivi i diritti dei cittadini e a favorire un dialogo costruttivo tra persone, amministrazioni e istituzioni regionali;
- l'attività dell'Ufficio non si esaurisce nella gestione delle singole istanze, ma comprende anche un'importante funzione di informazione e diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela disponibili, affinché un numero sempre maggiore di cittadini possa conoscere e utilizzare le opportunità offerte dall'ordinamento;
- il lavoro svolto dal Difensore civico e dal suo Ufficio merita un sincero riconoscimento, sia per l'attività di assistenza e orientamento prestata ai cittadini, sia per la capacità di raccogliere osservazioni e proposte utili al miglioramento dell'azione amministrativa;

considerato che:

- nel corso del 2025 sono stati aperti 776 fascicoli e che, in 705 casi, pari al 90,9 per cento del totale, il Difensore civico ha potuto esercitare le proprie competenze, fornendo orientamento ai cittadini anche nei 71 casi non rientranti nel proprio ambito di intervento;
- le istanze presentano una distribuzione territoriale disomogenea: il 62,8 per cento proviene dalla provincia di Torino, seguita da Cuneo con il 15 per cento, Alessandria con il 6,2 per cento, Novara e Verbano-Cusio-Ossola con il 2,7 per cento ciascuna, Asti con il 2,6 per cento, Vercelli con il 2,4 per cento e Biella con lo 0,6 per cento;
- i dati della relazione evidenziano che i servizi alla persona rappresentano circa il 60 per cento delle segnalazioni, con una particolare incidenza delle questioni relative all'assistenza sanitaria, ai tempi di attesa e alle difficoltà nella prenotazione delle prestazioni;
- tali elementi costituiscono indicazioni utili per le istituzioni regionali, chiamate a proseguire nell'azione di miglioramento dei servizi, valorizzando i risultati già

conseguiti e consolidando gli interventi messi in campo per rispondere alle esigenze della popolazione;
- la distribuzione territoriale delle istanze evidenzia l'opportunità di rafforzare la conoscenza e l'accessibilità del servizio del Difensore civico in tutto il Piemonte, con particolare attenzione ai territori periferici e alle province dalle quali proviene una quota più contenuta di segnalazioni, affinché tutti i cittadini possano conoscere e utilizzare concretamente gli strumenti di tutela disponibili;

rilevato che:
- la Regione Piemonte ha approvato il nuovo Piano socio-sanitario regionale 2025-2030, quale strumento di programmazione strategica volto a rafforzare il sistema sanitario e sociosanitario, migliorare l'integrazione tra ospedale e territorio e rispondere in modo più efficace ai bisogni assistenziali della popolazione;
- la Rete Oncologica del Piemonte rappresenta un elemento qualificante del sistema sanitario regionale, grazie a un modello organizzativo orientato alla presa in carico multidisciplinare del paziente, alla continuità assistenziale e al coordinamento dei percorsi diagnostico-terapeutici;
- sono state previste modalità di prenotazione dei controlli periodici e dei follow-up direttamente da parte delle strutture sanitarie che hanno in carico il paziente, con l'obiettivo di semplificare il percorso assistenziale e ridurre gli oneri organizzativi a carico dei cittadini, in particolare di quelli più fragili;
- la Regione è impegnata nello sviluppo della medicina territoriale, anche attraverso la realizzazione e l'attivazione delle Case della Comunità, degli Ospedali di Comunità e delle Centrali operative territoriali, nell'ambito del processo di riorganizzazione dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria;
- tali strumenti sono finalizzati a garantire una maggiore prossimità dei servizi, una migliore integrazione tra i diversi livelli assistenziali e una presa in carico più coordinata delle persone, contribuendo a ridurre le difficoltà di accesso alle cure;

preso atto che:
- la digitalizzazione costituisce una leva fondamentale per rendere la pubblica amministrazione più accessibile, efficiente e trasparente;
- la possibilità di presentare istanze al Difensore civico attraverso la piattaforma MOOn, utilizzando strumenti di identità digitale quali SPID e Carta d'identità elettronica (CIE), rappresenta un passo concreto verso la semplificazione dei rapporti tra cittadini e istituzioni;
- anche in ambito sanitario, lo sviluppo del Fascicolo sanitario elettronico, l'interoperabilità dei sistemi informativi e il miglioramento degli strumenti digitali di prenotazione possono contribuire a facilitare l'accesso alle prestazioni e a garantire una maggiore continuità delle cure;
- la relazione richiama inoltre l'attività svolta dal Difensore civico nei confronti dell'INPS Piemonte e dell'Agenzia Territoriale per la Casa del Piemonte Centrale, finalizzata a promuovere modalità operative che favoriscano rapporti più efficaci con i cittadini e una migliore gestione delle richieste;

ritenuto che:
- le criticità evidenziate dalla relazione debbano essere considerate non soltanto come elementi di difficoltà, ma anche come occasioni per orientare le politiche pubbliche, correggere eventuali disfunzioni e rafforzare gli interventi già avviati;
- una buona amministrazione non si caratterizza per l'assenza assoluta di problemi, ma per la capacità di ascoltare i cittadini, individuare le criticità e intervenire concretamente per superarle;

- il Difensore civico costituisce un importante punto di collegamento tra cittadini e istituzioni e che il suo contributo può favorire un costante miglioramento della qualità dei servizi pubblici regionali;
- sia pertanto opportuno consolidare la collaborazione tra il Consiglio regionale, la Giunta regionale, il Difensore civico e le amministrazioni interessate, affinché le segnalazioni raccolte possano tradursi in interventi concreti e verificabili

impegna la Giunta regionale

- a proseguire nell'attuazione delle politiche regionali finalizzate al miglioramento della qualità, dell'accessibilità e dell'efficienza dei servizi pubblici, valorizzando le criticità segnalate nella Relazione annuale 2025 del Difensore civico quali elementi utili alla programmazione e alla verifica degli interventi;
- a dare continuità al percorso di attuazione del Piano socio-sanitario regionale 2025-2030, consolidando l'integrazione tra ospedale e territorio, la presa in carico delle persone più fragili e il coordinamento tra i diversi servizi sanitari e sociosanitari;
- a proseguire nel rafforzamento dei percorsi di assistenza e presa in carico dei pazienti, valorizzando l'attività della Rete Oncologica del Piemonte e le modalità organizzative che consentono alle strutture sanitarie di programmare direttamente i controlli periodici e i follow-up, riducendo gli oneri a carico dei cittadini;
- a proseguire nel processo di digitalizzazione dei servizi pubblici regionali, promuovendo l'accessibilità degli strumenti telematici, la semplificazione delle procedure e l'utilizzo delle tecnologie digitali per agevolare i rapporti tra cittadini e amministrazioni, con particolare attenzione alle persone che incontrano maggiori difficoltà nell'utilizzo degli strumenti informatici;
- a proseguire il confronto con le amministrazioni e gli enti interessati dalle segnalazioni del Difensore civico, promuovendo, nell'ambito delle rispettive competenze, modalità di comunicazione più efficaci, tempi di risposta adeguati e procedure maggiormente orientate alle esigenze dei cittadini, con particolare attenzione alle interlocuzioni con l'INPS Piemonte e con l'Agenzia Territoriale per la Casa del Piemonte Centrale;
- a promuovere, in collaborazione con il Difensore civico regionale, il rafforzamento della sua presenza sul territorio piemontese, anche attraverso incontri periodici, iniziative di informazione e modalità di ascolto decentrate, dalle quali proviene complessivamente una quota contenuta delle istanze. Tale azione è finalizzata a favorire una maggiore conoscenza delle funzioni del Difensore civico e a facilitare la presentazione delle segnalazioni da parte dei cittadini, anche nei territori periferici e nelle aree più distanti dai principali centri amministrativi;
- a valorizzare il ruolo del Difensore civico quale interlocutore istituzionale, favorendo la conoscenza delle sue funzioni e degli strumenti di tutela disponibili, nonché il confronto sulle proposte di miglioramento formulate nelle relazioni annuali.

---==oOo==---

Testo del documento votato e approvato all'unanimità dei votanti nell'adunanza consiliare del 3 novembre 2026