

# Difensore civico ovvero garante dei diritti: cosa fa e cosa non fa?



Funded through ELA Translation  
Facility for Information

Spiegheremo in quali casi il difensore civico può aiutarvi e in quali no. Descriveremo presso quali uffici potete presentare un reclamo. Illustreremo come procede il difensore civico e cosa può fare quando rileva un errore da parte di un ufficio. Scoprirete cosa potreste fare prima di scrivere al difensore civico e come indirizzargli la vostra comunicazione.

I dépliant del difensore civico si trovano [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) nella sezione [Non so come affrontare la mia situazione personale](#).



**In quali casi il difensore civico può aiutarmi? Cosa fa?**

**Verifichiamo le procedure degli uffici** se ritenete che non stiano agendo correttamente nei vostri confronti. *Ad esempio, se non siete soddisfatti del modo in cui procede un ufficio, se non siete d'accordo con una sua decisione, se l'ufficio non agisce pur dovendo farlo, se non siete stati coinvolti come partecipanti alla procedura, se un funzionario si comporta in modo inappropriato nei vostri confronti, e situazioni simili.* Ulteriori informazioni in questo dépliant e su [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz): [Ho un problema con un ufficio o un'istituzione statale](#) | [Sicurezza sociale](#) | [Famiglia, sanità e lavoro](#) | [Normativa edilizia](#) | [Giustizia, migrazione, finanze](#) | [Ordine pubblico](#).

**Proteggiamo le persone da trattamenti scorretti** nelle strutture (carceri, ospedali, case di riposo, case famiglia per bambini e altre) visitandole in modo sistematico. I dettagli si trovano nel dépliant [Protezione delle persone private della libertà](#) e sul nostro sito web: [Trattamento scorretto delle persone private della libertà](#) oppure [Sorveglianza sulla limitazione della libertà personale](#).

**Aiutiamo le persone discriminate** per motivi di razza, origine etnica o nazionalità, sesso, età, disabilità, orientamento sessuale, religione, credo o convinzioni personali. I dettagli nel dépliant [Discriminazione](#) e sul nostro sito web: [Mi sento discriminato](#) oppure [Trattamento equo e discriminazione](#).

**Monitoriamo il procedimento di espulsione degli stranieri** dalla Repubblica ceca.

**Monitoriamo il rispetto dei diritti delle persone con disabilità.** Ulteriori informazioni sul nostro sito web: [Affronto problemi a causa della mia disabilità](#) oppure [Monitoraggio dei diritti delle persone con disabilità](#).

**Aiutiamo i cittadini dell'Unione europea** discriminati a causa della loro cittadinanza. Ulteriori informazioni nel dépliant [Cittadini UE](#) e sul nostro sito web: [Sono un cittadino dell'Unione europea](#).

**Monitoriamo e promuoviamo il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali.**



## In quali casi il difensore civico non può aiutarmi?

Non possiamo assistervi nelle vostre **controversie private**. Ad esempio, nelle controversie

- con altre persone o aziende, come dispute tra vicini, tra dipendenti e datori di lavoro, o con imprese (prestiti, contratti di acquisto, contratti di fornitura di energia, contratti con operatori telefonici, contratti assicurativi e simili);
- con fornitori di servizi sociali o sanitari, ad esempio in una controversia con una casa di riposo o un ospedale.

**Non possiamo decidere su queste controversie né rappresentarvi o fornirvi consulenza legale.**

**Non possiamo aiutarvi nemmeno nel procedimento penale.**



## Presso quali uffici o strutture posso presentare un reclamo al difensore civico?

**Potete scriverci per la maggior parte degli uffici:**

- ministeri
- uffici regionali
- uffici comunali (uffici edilizi, autorità per le violazioni amministrative, uffici stradali, uffici per le attività commerciali, autorità per la tutela sociale e legale dei minori)
- istituti di previdenza sociale
- uffici del lavoro
- ispettorati del lavoro
- uffici del catasto
- uffici finanziari
- case famiglia e istituti educativi per minori
- Servizio penitenziario della Repubblica ceca
- e molti altri



**Perché a volte posso presentare un reclamo contro alcuni uffici e altre volte no?**

## Comuni e regioni



Possiamo **verificare** le loro procedure **se agiscono per conto dello Stato** ossia decidono sui vostri diritti e doveri (questo si chiama *amministrazione statale* o *competenza delegata*).

*Ad esempio, quando agiscono come ufficio tecnico comunale, autorità per la tutela sociale e legale dei minori, ufficio stradale, tutore pubblico, ecc.*



Non possiamo **verificare** le loro procedure **se agiscono in autonomia** (questo si chiama *autogoverno* o *competenza indipendente*).

*Ad esempio, nell'assegnazione di alloggi comunali, nell'approvazione dei piani urbanistici o nella vendita di beni.*

Ulteriori informazioni nel dépliant [Comuni](#).



Possiamo esaminare la questione **se ritenete che** il comune, la regione o le loro strutture vi abbiano **discriminato**. *Ad esempio in materia di assegnazione di alloggi comunali.* Ulteriori informazioni nel dépliant [Discriminazione](#).

## Tribunali, pubblici ministeri e ufficiali giudiziari



**Non possiamo intervenire nei procedimenti giudiziari, nelle indagini su reati condotte dalla polizia o dal pubblico ministero, né nelle procedure degli ufficiali giudiziari.**

*Contro una decisione del tribunale non potete fare ricorso al difensore civico.*

*Il difensore civico non può trattare reclami relativi all'avvio o al mancato avvio di procedimenti penali, né sullo svolgimento delle indagini su un reato.*



Possiamo verificare i reclami contro i **tribunali** e i **pubblici ministeri** se essi stessi esaminano reclami su **ritardi nei procedimenti**, sul **comportamento inappropriato** del personale dei tribunali e dei pubblici ministeri, oppure se gestiscono **richieste di informazioni**.

Ulteriori informazioni nel dépliant [Tribunali](#).



Possiamo verificare il comportamento della **polizia** se ha gestito una violazione amministrativa, se vi ha trattato in modo scorretto nella cella di detenzione preventiva, e situazioni simili.

Ulteriori informazioni nel dépliant [Polizia](#).



Possiamo verificare **come il presidente del tribunale o il Ministero della Giustizia hanno gestito un reclamo contro un ufficiale giudiziario**.

Ulteriori informazioni nel dépliant [Esecuzioni](#).



### Contro quali uffici non posso presentare un reclamo al difensore civico?

**Non possiamo occuparci** dei reclami su:

- Parlamento
- governo
- presidente
- Corte dei conti
- servizi di intelligence
- Ispettorato generale delle forze di sicurezza
- uffici esteri



### Come valuta il difensore civico le procedure e le decisioni degli uffici?

Esaminiamo se l'ufficio ha agito **secondo la legge** (leggi, regolamenti, decisioni dei tribunali, ecc.) secondo i **principi della «buona amministrazione»**. [Buona amministrazione](#) significa che l'ufficio si assicura che le proprie azioni non siano sproporzionate, arbitrarie, strumentali, elusive o eccessivamente lunghe. Buona amministrazione significa anche, ad esempio, che i funzionari non vi negano informazioni, non vi discriminano e non commettono errori nei fascicoli.



### Cosa fa il difensore civico quando rileva un errore?



**Chiediamo all'ufficio di correggere** la propria decisione, procedura, comportamento o omissione.



**Non possiamo decidere al posto dell'ufficio né modificare o annullare una decisione dello stesso.** Questo deve farlo l'ufficio stesso o l'ufficio superiore. Non possiamo neanche sanzionare i funzionari che hanno commesso un errore.



## Come procede il difensore civico quando rileva un errore?



**Scriviamo sia a voi che all'ufficio e spieghiamo dove l'ufficio ha commesso un errore.**

Lo invitiamo a fornire una risposta entro 30 giorni. L'ufficio può difendersi.



L'ufficio **non risponde o risponde in modo poco convincente** o ci comunica di **non essere d'accordo** con la nostra conclusione.

Possiamo suggerire all'ufficio **come dovrebbe correggere l'errore.**



L'ufficio **non fa nulla** o ci comunica che non correggerà l'errore.

Possiamo **scrivere all'ufficio di livello superiore** o **informare il pubblico** sul caso.



L'ufficio ci comunica di aver **corretto l'errore** o di adoperarsi per porvi rimedio.

Se siamo soddisfatti della correzione già effettuata o in corso, ne informiamo voi e l'ufficio per iscritto.



## Devo fare qualcosa prima di scrivere al difensore civico?

Sì. Dovete prima **richiedere direttamente all'ufficio** in merito al quale volete presentare reclamo di **trattare o correggere la vostra questione.**



**Cosa devo scrivere e inviare al difensore civico affinché possa occuparsi della mia questione?**

### Scriveteci

- **nome, cognome e indirizzo di residenza.** Ci saranno utili anche **telefono ed e-mail** per poter agire il più rapidamente possibile.
- Nel caso di una **persona giuridica**, indicate la denominazione, la sede e il nome della persona autorizzata ad agire per conto della stessa.
- **Avverso quale ufficio** o struttura scrivete? Contro chi presentate il reclamo? (Potete indicare con chi avete interagito presso l'ufficio?)
- **Cosa non è andato bene? Di cosa vi lamentate?**
- **Cosa desiderate ottenere?** Quale ritenete sia la soluzione migliore?
- **Cosa avete fatto finora voi stessi** – come vi siete difesi? Qual è stato l'esito?

### Allegate

- copia delle **decisioni**, se l'ufficio ne ha emesse nel vostro caso; potete allegare copie delle **vostre lettere all'ufficio** o, eventualmente, **copie di altri documenti importanti**; se inviate gli originali, vi verranno restituiti,
- la **delega**, se scrivete per conto di un'altra persona.



## Cosa succede se dimentico qualcosa?

Non vi preoccupate, **se ci accorgessimo che manca qualcosa, vi chiederemo di inviarcelo.**



## Quando il difensore civico non può occuparsi della mia questione?

**Non possiamo** occuparci della vostra questione se riguarda

- **una questione che non possiamo esaminare** (cfr. sopra: [cosa fa il difensore civico](#) e [cosa non fa](#));
- **un ufficio o un'istituzione che non possiamo esaminare** ([cfr. sopra](#) per i singoli uffici),
- **qualcun altro** e voi non avete fornito una delega a rappresentare tale terzo.



## Quando il difensore civico non deve occuparsi del mio caso?

- **Non ci avete comunicato** informazioni importanti e **non avete inviato** i documenti necessari, anche se ve li abbiamo richiesti.
- **Riteniamo corretta la procedura dell'ufficio** (in tal caso vi spiegheremo tutto in modo chiaro).
- È passato **più di un anno** dall'ultimo evento registrato nel vostro caso.
- La vostra questione è esaminata dal **tribunale** o è già stata oggetto di decisione.
- Vi siete già rivolti al difensore civico per questa questione e da allora non è successo **niente di nuovo**.



## Come posso rivolgermi al difensore civico?



Inviate una **lettera**. Potete scaricare e compilare il [modulo](#) su [www.ochrance.cz/podejte-stiznost](http://www.ochrance.cz/podejte-stiznost).



Scrivete un'**e-mail** a [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).

Compilate il **modulo online** su [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) → [On-line](#).

Inviate un messaggio alla nostra **casella dati** jz5adky.



**Recatevi presso l'ufficio del difensore civico** in via Údolní 39, Brno (lunedì e mercoledì dalle 8:00 alle 16:00). Lo registreremo insieme (ma non lo risolveremo immediatamente).