

## INIZIATIVA PARLAMENTARE

### presentata nella forma generica da Raoul Ghisletta e cofirmatari "Creazione di un organo di mediazione e promozione dei diritti delle/degli utenti dell'amministrazione pubblica"

del 16 ottobre 2020

La presente iniziativa parlamentare generica chiede di introdurre la base legale per la creazione di un organo di mediazione e promozione dei diritti delle/degli utenti dell'amministrazione pubblica.

Questo organo (in tedesco Ombudstelle, in francese bureau de médiation administrative) esiste, in forme variegata sia in Romandia nei Cantoni Friburgo, Ginevra, Vaud (Loi sur la médiation administrative), sia nella Svizzera tedesca nei Cantoni Basilea Campagna, Basilea Città, Zugo, Zurigo (Legge sulla procedura amministrativa, capitolo 5). Il Vallese consente l'apertura di una procedura interna di mediazione per l'utente. Una proposta interpartitica del 2019 propone la creazione di una Ombudstelle nel Canton Argovia e anche nel Canton Uri è in corso la sua creazione. Infine numerose città svizzerotedesche prevedono l'Ombudstelle: Berna, Zurigo, Lucerna, San Gallo, Winterthur, Rapperswil.

Nel corso del XX secolo la figura dell'*ombudsman*, tradotto in Italia con il termine "difensore civico", ha avuto un notevole successo ed esiste in 29 Stati europei. Il modello svedese è stato quello di base. Il Consiglio d'Europa si è espresso più volte sull'opportunità di istituire un ombudsman nazionale per gli Stati europei, come pure anche l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite.

Si segnala che l'Association des ombudsman parlementaires suisses ha pubblicato sul suo sito una legge tipo per l'istituzione di questo organo:

<https://www.ombudsstellen.ch/fr/loi-type/loi/> . Lo scopo dell'ombudsman secondo l'Associazione è di rafforzare la fiducia tra la popolazione e le autorità pubbliche, ma anche di sostenere il parlamento nell'alta sorveglianza dell'amministrazione e di redigere regolari rapporti sulla sua attività.

### Proposta di legge

I cardini dell'iniziativa parlamentare, che richiede una legge istitutiva dell'organo di mediazione e promozione dei diritti delle/degli utenti dell'amministrazione pubblica, sono i seguenti:

1. Lo scopo della legge è di:
  - consigliare ed aiutare gli utenti -sia persone fisiche (inclusi i dipendenti pubblici), sia persone giuridiche- nei loro rapporti con le autorità e l'amministrazione, che si tratti di procedure in corso o di procedure già concluse;
  - mediare in caso di conflitti tra utenti da un lato e autorità e amministrazione dall'altro;
  - favorire la prevenzione e la soluzione amichevole di conflitti tra utenti da un lato e autorità e amministrazione dall'altro lato;

- incoraggiare le autorità e l'amministrazione ad instaurare buone relazioni con gli utenti;
  - migliorare il funzionamento delle autorità e dell'amministrazione, verificando che esse operino nel quadro del diritto, in modo corretto e secondo il principio dell'equità;
  - evitare alle autorità e all'amministrazione accuse infondate.
2. La legge si applica:
    - all'amministrazione cantonale, alle autorità giudiziarie e al ministero pubblico;
    - alle persone fisiche e giuridiche alle quali il Cantone ha affidato dei compiti pubblici, per quanto riguarda l'esecuzione di tali compiti
    - ai Comuni, ai Consorzi di Comuni e ai Patriziati, come pure alle persone fisiche e giuridiche alle quali essi hanno affidato dei compiti pubblici, per quanto riguarda l'esecuzione di tali compiti.
  3. La legge non si applica agli ambiti specifici in cui esiste un organo di mediazione definito da un'altra legge: l'organo deve indirizzare il richiedente alle istanze specifiche di mediazione.
  4. L'organo di mediazione è costituito da un mediatore eletto dal Gran Consiglio per 4 anni, che deve essere un/una avvocato/a indipendente dall'amministrazione cantonale e senza conflitti di interesse con le entità alle quali si applica la legge; possono essere eletti dei supplenti.
  5. I costi dell'organo sono assunti dal Cantone e dai Comuni; le procedure sono gratuite per i pazienti.
  6. L'organo non può occuparsi di conflitti privati che sorgono tra utenti.
  7. L'organo non può occuparsi: di questioni che concernono la Confederazione; dell'attività legislativa cantonale e comunale/consortile; di sentenze di Tribunali o di autorità indipendenti con potere giudiziario; di procedimenti giudiziari pendenti (salvo in caso di ritardo nel giudizio, di rifiuto del giudizio e di altre violazioni dei doveri amministrativi).
  8. L'organo è tenuto al segreto d'ufficio e professionale.
  9. L'organo può procedere su richiesta o di propria iniziativa (in quest'ultimo caso deve dare la possibilità di esprimersi all'autorità o all'entità toccata).
  10. Compiti dell'organo sono in particolare:
    - a) raccogliere le domande, le preoccupazioni e i reclami
    - b) chiarire i malintesi
    - c) chiarire la disponibilità al dialogo
    - d) chiedere le informazioni e gli incarti, effettuare dei sopralluoghi e se necessario far fare delle perizie specialistiche per comprendere le questioni
    - e) fornire al richiedente le prime informazioni sulla situazione giuridica
    - f) fornire al richiedente informazioni sulle istituzioni nel Canton Ticino
    - g) fare da intermediario e mediare tra le parti
    - h) informare il Consiglio di Stato, le autorità giudiziarie o i Comuni/Consorzi di Comuni, quando si rendono necessarie delle raccomandazioni o delle misure di carattere istituzionale
    - i) nel caso di interesse pubblico preponderante informare il legislativo e l'opinione pubblica, formulando delle raccomandazioni di ordine pratico o di ordine legislativo.

Raoul Ghisletta, Massimiliano Ay, Tamara Merlo, Maristella Patuzzi, Matteo Quadranti,  
Nicola Schöenberger, Fabrizio Sirica