



Rete europea dei difensori civici

Focus sulla Rete 2018

Il futuro dell'UE: garantire una società inclusiva e giusta per i cittadini dell'UE

Sfide attuali e future per le istituzioni dei difensori civici

Risoluzione dei problemi transfrontalieri dei cittadini dell'UE



Editoriale



Cari colleghi,

A seguito di un'altra conferenza della Rete europea dei difensori civici, tenutasi con successo a Bruxelles nel marzo scorso, desidero ringraziare tutti voi che avete partecipato per i vostri preziosi contributi.

Quest'anno ci siamo concentrati sulle questioni di più ampio respiro che riguardano il futuro dell'Europa e sulla direzione che potrebbe intraprendere l'attuale dibattito a livello di Stati membri e di istituzioni. Tale dibattito condurrà a una società più equa e inclusiva per i cittadini? Questi temi sono stati approfonditi più concretamente durante i seminari. In particolare,

abbiamo considerato gli strumenti che noi, nel nostro ruolo di difensori civici, possiamo utilizzare per aiutare i nostri cittadini nei loro paesi o ad affrontare questioni transfrontaliere, o per aiutare coloro che, al di fuori dei nostri confini, cercano la nostra assistenza. Abbiamo anche dato spazio a vivaci discussioni sul valore dei social media come mezzo di comunicazione per i difensori civici.

La conferenza ha ricordato i poteri di un difensore civico. Lavoriamo sulla base di mandati diversi, aspettative culturali diverse, circostanze politiche differenti e personalità uniche, che influiscono sulla modalità di svolgimento del nostro lavoro e sul modo in cui percepiamo il nostro ruolo. Tuttavia, le persone che si rivolgono a un mediatore non passano troppo tempo a considerare queste differenze, ci vedono come qualcuno che è lì semplicemente per aiutarle e tale è l'obbligo che vincola tutti noi.

In questo numero di *Focus sulla Rete*, troverete i punti salienti dei temi di discussione durante la nostra conferenza e un promemoria per ricordarvi che ospiteremo un seminario di follow-up a Bruxelles per i colleghi di collegamento e comunicazione della Rete europea dei difensori civici il 5 e 6 settembre 2018. Tra gli altri temi vi sarà la presentazione dell'indagine finale dell'OCSE e del Mediatore europeo su «Difensori civici e governo aperto» e le possibilità di rafforzare la cooperazione nell'ambito della Rete dei difensori civici. Sarò lieta di incontrare nuovamente i nostri colleghi di collegamento e comunicazione della Rete dei difensori civici in autunno.

Spero che tutti i partecipanti siano tornati a casa con nuove idee da integrare nella loro attività e con una diversa prospettiva rispetto alle potenzialità dei loro mandati. Come sempre è stato un onore per me ospitare questa conferenza e poter ascoltare contributi di persone così informate e impegnate. Attendo fin d'ora di avere notizie sugli sviluppi futuri in occasione della conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici a Bruxelles il prossimo anno.

Cordiali saluti,

A handwritten signature in black ink, reading "Emily O'Reilly". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Emily O'Reilly
Mediatrice europea

Sommario

4 Il futuro dell'UE: garantire una società inclusiva e giusta per i cittadini dell'UE

- 5 Punti salienti della conferenza della Rete europea dei difensori civici dell'8-9 giugno 2018
- 8 La partecipazione dei cittadini ai processi decisionali deve essere una priorità – Comitato economico e sociale europeo
- 10 In Europa abbiamo bisogno di una repubblica dei cittadini – Ulrike Guérot, Professoressa di Politica europea e studi sulla democrazia, Università del Danubio a Krems, Austria

12 Sfide attuali e future per le istituzioni dei difensori civici

- 13 Uso dei social media da parte delle istituzioni dei difensori civici – Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico
- 16 Gruppo di lavoro sui social media: i membri della Rete europea dei difensori civici discutono su come migliorare le loro attività di comunicazione
- 19 Gruppo di lavoro sulle minoranze: i membri della Rete europea dei difensori civici condividono l'esperienza acquisita nell'affrontare problemi specifici delle minoranze
- 22 Gruppo di lavoro sulla migrazione: i membri della Rete europea dei difensori civici si scambiano le migliori prassi in materia di integrazione dei rifugiati e dei migranti

25 Risoluzione dei problemi transfrontalieri dei cittadini dell'UE

- 26 Punti salienti della conferenza della Rete europea dei difensori civici dell'8-9 marzo 2018
- 28 Aiutare i cittadini e le imprese dell'UE a beneficiare pienamente del mercato unico – Commissione europea

Il futuro dell'UE:
garantire una società
inclusiva e giusta per
i cittadini dell'UE

Punti salienti della conferenza della Rete europea dei difensori civici dell'8-9 giugno 2018

Mediatore europeo

La sessione di apertura della conferenza della Rete europea dei difensori civici di quest'anno ha affrontato un tema centrale per il lavoro dei difensori civici di tutto il mondo: come rendere la società equa e inclusiva per i cittadini. La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ha creato le condizioni esortando i difensori civici a contribuire alla realizzazione del pilastro europeo dei diritti sociali recentemente concordato. Ha osservato che il pilastro, che comprende il diritto a salari equi e il diritto all'assistenza sanitaria, è ancora in «gestazione», in quanto i diritti non sono applicabili. La Mediatrice ha suggerito che il «potere morbido» (*soft power*) dei difensori civici potrebbe contribuire a trasformare l'«insieme di parole» di cui è costituito il documento in principi concretizzabili.

La discussione, durata due ore, ha esaminato il modo in cui i difensori civici potrebbero collaborare meglio per promuovere la giustizia sociale, come la politica dell'UE si inserisce nel contesto nazionale e in che modo potrebbe configurarsi una futura UE. I membri del gruppo di esperti erano Georges Dassis, presidente del Comitato economico e sociale europeo (CESE); Ulrike Guérot, Professoressa di Politica europea e studi sulla democrazia all'Università del Danubio a Krems, Austria; Reinier van Zutphen, Difensore civico nazionale dei Paesi Bassi; Adam Bodnar, Difensore civico della Polonia e Andreas Pottakis, Difensore civico greco.

La visione di Ulrike Guérot per il futuro dell'UE è stata accolta con grande favore. A suo parere, per poter parlare di democrazia europea, i cittadini devono essere uguali di fronte alla legge. Devono avere lo stesso accesso ai diritti sociali (quali pensioni e prestazioni sociali), indipendentemente dallo Stato membro in cui vivono. L'accento della signora Guérot all'idea di solidarietà istituzionalizzata, che secondo il sociologo francese Marcel Mauss costituisce l'essenza di una nazione, ha avuto risonanza tra i membri del gruppo di esperti e gli altri oratori, che in seguito vi hanno fatto riferimento nei loro interventi.

“ La Mediatrice europea ha concluso la discussione suggerendo che in futuro i difensori civici potrebbero utilizzare il pilastro europeo dei diritti sociali come strumento per esaminare e trattare i casi. ”



La conferenza 2018 della Rete dei difensori civici durante la sessione sul futuro dell'UE.



Emily O'Reilly, Mediatrice europea, apre la prima sessione della conferenza 2018 della Rete dei difensori civici. Insieme a lei hanno fatto parte del gruppo di esperti (da sinistra a destra): Andreas Pottakis, Difensore civico greco, Georges Dassis, presidente del CESE, Shada Islam, moderatore, Reinier van Zutphen, Difensore civico nazionale dei Paesi Bassi, Ulrike Guérot, Professoressa di Politica europea e studi sulla democrazia all'Università del Danubio a Krems, Austria, e Adam Bodnar, Difensore civico della Polonia.



Ricollegandosi alle idee espresse da Ulrike Guérot, Andreas Pottakis ha sottolineato l'importanza di non dimenticare il presente. Ha osservato che il divario in termini di benessere economico tra il centro e la periferia dell'Europa si sta ampliando. Inoltre, ha osservato che l'UE non ha promosso grandi progetti dopo l'allargamento, tuttavia ha affrontato una serie di crisi (tra cui la crisi finanziaria e quella dei rifugiati), alle quali ha risposto in modo inadeguato.

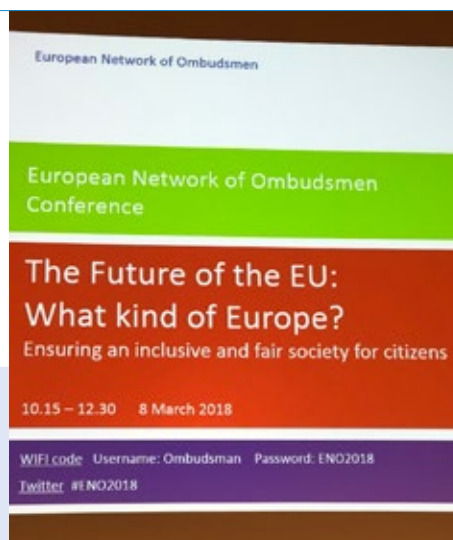
Per il sig.re Bodnar, una visione a lungo termine per l'UE, con piani che si estendano fino al 2030 o al 2050, contribuirebbe a concentrare l'attenzione sulle discussioni in corso. Riferendosi all'Europa sociale in relazione alla Polonia, Adam Bodnar ha osservato che l'integrazione europea può avere conseguenze indesiderate: ad esempio, i legami intergenerazionali sono stati spezzati dall'emigrazione di così tanti giovani polacchi verso altri paesi dell'UE. In generale, ha osservato che i casi relativi ai diritti sociali contribuiscono ad accrescere il profilo positivo degli uffici dei difensori civici, in quanto riguardano l'assistenza alle persone.



Birgit Van Hout

The #EU social pillar needs to be given the same weight as the EU Charter of Fundamental Rights if we want a fairer society and comply with international human rights law #ENO2018 #SocialRights #StandUp4HumanRights #FutureOfEurope

Il pilastro europeo dei diritti sociali deve avere lo stesso peso della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea se desideriamo una società più giusta e se intendiamo rispettare la legislazione internazionale in materia di diritti umani.



Reiner van Zutphen ha affermato che i difensori civici devono promuovere attivamente le denunce anziché attendere che vengano presentate. Ha fatto notare che molti studenti rumeni e bulgari nei Paesi Bassi non presentano denunce, anche se probabilmente necessitano dei servizi del Mediatore. Ha suggerito ai difensori civici di riunirsi, decidere su quali questioni concentrarsi e, in seguito, attivarsi per individuare i casi e dare un peso combinato ai loro poteri.

Attribuendo un contesto istituzionale al dibattito, il sig.re Dassis ha osservato che l'Europa sociale dovrebbe essere il prossimo passo da compiere per l'UE, ma se ne parla da decenni senza che si vedano grandi progressi. Ha inoltre osservato che i giovani tendono a dare la pace per scontata, mentre potrebbero sempre ripresentarsi circostanze sventurate in Europa.

Guardando al futuro

Riferendosi all'argomento secondo cui un'Europa sociale è troppo costosa, Ulrike Guérot ha affermato che l'Europa sia paga per l'utopia sia per la distopia. Un buon primo passo, ha affermato, sarebbe che l'Unione europea abbandonasse il suo programma per il miglioramento della regolamentazione, troppo incentrato sulla riduzione dei costi e sull'efficienza. Reinier van Zutphen ha dichiarato che sta formando i funzionari del suo ufficio a considerare la dimensione europea delle denunce e che presto incontrerà i funzionari olandesi e tedeschi in posto ai confini dei due paesi per conoscere il tipo di questioni che stanno trattando.

Dopo avere indicato i settori di sua competenza che migliorano la trasparenza nelle istituzioni dell'UE e aver incoraggiato gli uffici dei difensori civici a utilizzare maggiormente l'Extranet della Rete per porre domande su punti relativi al diritto dell'UE, Emily O'Reilly ha concluso la discussione suggerendo che, in futuro, i difensori civici potrebbero utilizzare il pilastro dei diritti sociali come strumento per esaminare e trattare i casi.

**Gundi Gadesmann**

Ombudsmen in EU should be aware of their soft powers in helping to make [#socialrights](#) a reality, key to [#SocialPillar](#) lies in our hands, says [@EUombudsman](#) [#ENO2018](#)

I difensori civici dell'Unione europea dovrebbero essere consapevoli del loro «potere morbido» nel contribuire a rendere i diritti sociali una realtà; la chiave del pilastro europeo dei diritti sociali è nelle nostre mani, afferma la Mediatrice europea.



La partecipazione dei cittadini ai processi decisionali deve essere una priorità

Georges Dassis, presidente del Comitato economico e sociale europeo



Il presidente del CESE,
Georges Dassis.

Indipendentemente da quanto democratica, aperta e storicamente unica possa essere, l'Unione europea si trova ad affrontare gravi problemi e sfide nell'attuale, critica, situazione economica e geopolitica.

Al pari di ogni cittadino che crede nell'essenza del modello europeo, sono addolorato per l'evidente deriva pubblica dai valori e dai principi fondamentali dell'Unione europea e per l'aumento dello scontento dei cittadini, che si sentono tagliati fuori dai processi decisionali. Queste tendenze sono rafforzate dallo smantellamento del modello sociale europeo nell'ambito delle politiche di austerità, dalla mancanza di una politica

sociale efficace, dalla disoccupazione di massa, soprattutto tra i giovani, e dall'aumento delle disuguaglianze e della povertà. La crisi dei rifugiati ha messo in luce l'assenza di una strategia europea coordinata e la mancanza di solidarietà da parte di alcuni Stati membri, mettendo in discussione il principio della libera circolazione all'interno dello spazio Schengen. Pertanto, il pericolo che l'Unione si allontani dai valori e dagli obiettivi che hanno caratterizzato la sua fondazione è più evidente che mai.

Come si possono mobilitare i cittadini europei intorno alla visione di un'Europa forte, capace di realizzare un progetto promettente per il futuro? Come si può avvicinare l'Europa ai suoi cittadini? E come possiamo fare in modo che l'UE ritorni attraente e tangibilmente presente nella vita quotidiana dei cittadini?

Sia il dibattito pubblico che la ricerca accademica hanno messo in luce gravi lacune nella responsabilità politica dell'UE. Il complesso modello istituzionale dell'UE richiede nuove forme di controllo politico e di responsabilità, dal momento che i cittadini

percepiscono i notevoli poteri esercitati da organismi non eletti e tecnocrati come un deficit democratico, il che sta minando la loro fiducia nel progetto europeo rendendoli più sensibili alla retorica populista.

“ L'istituzione del Mediatore europeo incarna lo spirito della cultura politica europea, guidata dalla necessità di responsabilità e reciprocità. ”

Se concordiamo sul fatto che il rafforzamento della democrazia partecipativa consoliderà la «resilienza democratica» dell'Europa, allora la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali deve essere una priorità. L'istituzione del Mediatore europeo potrebbe svolgere un ruolo reale come modello per contrastare questa alienazione dei cittadini europei, poiché il Mediatore incarna lo spirito della cultura politica europea, guidata dalla necessità di responsabilità e reciprocità e fornisce un canale di espressione e comunicazione a fronte di un modello di governance che ha adottato gli elementi «tecnocratici» della razionalizzazione economica, elementi che devono essere compensati dal rafforzamento della dimensione sociale dell'Unione.

Ritengo che l'Europa non debba essere equiparata a una corsa al ribasso, quanto piuttosto a una corsa al vertice, verso una riconciliazione della crescita con il progresso sociale. L'avvio, da parte della Commissione europea, di un processo di aggiornamento della politica sociale mediante l'introduzione del pilastro europeo dei diritti sociali (EPSR), incentrato sull'impatto della rivoluzione digitale, è da accogliere con favore. Il Comitato economico e sociale europeo (CESE) constata con soddisfazione il rinnovato interesse politico ad affrontare le conseguenze sociali della crisi economica, le disuguaglianze e la disoccupazione, il futuro del lavoro, l'invecchiamento della popolazione e le disparità economiche tra gli Stati membri. Proprio questi temi, che molti cittadini percepiscono come trascurati o ignorati, sono stati al centro del nostro lavoro in seno al CESE e sono, inoltre, rilevanti per un dibattito di più ampio respiro sul futuro dell'Unione europea.

**EESC President**

Solidarity was a founding principle of the EU but we witnessed a lack of this principle back in 2010.

Harmonisation in progress and a Union for all of its citizens should be the way forward for a better [#FutureofEurope](#). [#ENO2018](#)

La solidarietà ha rappresentato un principio fondamentale dell'UE, ma ne abbiamo constatato la mancanza già nel 2010.

Una armonizzazione del progresso e un'Unione per tutti i cittadini dovrebbero essere la strada da seguire per un futuro migliore dell'Europa.



Tuttavia, poiché non esiste un meccanismo giuridico che consenta di far rispettare i principi del pilastro europeo dei diritti sociali, la questione è come passare dalle parole ai fatti o come chiarire, formalizzare giuridicamente e attuare i diritti sociali che risiedono nel pilastro, ai quali dovrà essere conferito lo stesso peso giuridico della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Tra l'altro, gli Stati membri dovranno proporre leggi che rendano esecutivi i diritti proposti dal pilastro. I tribunali nazionali e dell'UE dovranno integrare tali diritti nella loro giurisprudenza. E soprattutto, sarà necessario assicurare un consenso politico a sostegno di iniziative ambiziose di politica sociale a livello europeo, superando i vincoli giuridici e politici che attualmente determinano il funzionamento dell'Unione europea.

C'è ancora molta strada da fare per trasformare la visione del pilastro europeo dei diritti sociali in una realtà sociale e istituzionale. La società civile, il CESE e il Mediatore europeo hanno un ruolo molto chiaro da svolgere al riguardo. Incorporeremo la dinamica e i principi dell'EPSR nel nostro lavoro e nelle nostre raccomandazioni e lavoreremo per stabilire e attuare i diritti sociali individuali e collettivi che definiranno il futuro dell'Europa.

In Europa abbiamo bisogno di una repubblica dei cittadini

Ulrike Guérot, Professoressa di Politica europea e studi sulla democrazia, Università del Danubio a Krems, Austria



Ulrike Guérot,
Professoressa di Politica
europea e studi sulla
democrazia.

Ultimamente, ogni volta che partecipo a un gruppo di esperti che discute dell'Europa (e lo faccio molto spesso) penso che non i cittadini, ma i politici nazionali siano il vero problema: la maggior parte dei cittadini vorrebbe una parlamentarizzazione piena e completa e veramente democratica dell'Europa. Un tale processo ci farebbe capire un'unica cosa, ma importante: sono i cittadini, non gli Stati, a essere sovrani. In realtà, quindi, la definizione della futura politica europea è, o dovrebbe essere, nelle mani dei cittadini europei. Come già ha affermato tempo fa il padre fondatore Jean Monnet: Europa non significa

integrazione di Stati, ma unione di persone.

In queste circostanze è complicato comprendere che un passaggio da un paradigma di Stati a quello di cittadini come veri attori sovrani in Europa sembri così difficile da realizzare. Martin Schulz, leader dei socialisti in Germania e probabilmente uno dei politici più europei, ha recentemente sollecitato la creazione degli Stati Uniti d'Europa. Tuttavia, quando i cittadini decidono di intraprendere un progetto politico insieme, fondano una repubblica, basata sul principio di uguaglianza davanti alla legge. Questa dovrebbe essere la prossima fase del progetto europeo e ciò che stiamo cercando di ottenere dovrebbe pertanto essere definito come «repubblica europea».

“ Questa volta dobbiamo raggiungere l'altra parte del fiume e ciò può solo significare integrare il mercato unico e la moneta unica in un'unica democrazia. ”

L'articolo 8 del Trattato di Maastricht introduce il concetto di cittadinanza europea per fare dell'UE non solo un'«unione di Stati» ma anche un'«unione di cittadini». Tuttavia, quest'ultima non si è mai concretizzata. I cittadini sono infatti, in misura maggiore o minore, esclusi dal processo decisionale politico nell'UE. Nella migliore delle ipotesi, hanno un potere indiretto, attraverso l'elezione del Parlamento europeo. Tuttavia, poiché tale organo non ha potere legislativo ed è regolarmente surclassato dal potente Consiglio europeo, composto dai capi di Stato e di governo, ciò è poco rassicurante. Quanto ci troviamo piuttosto ad affrontare nell'Unione europea è una caratteristica della post-democrazia: «Si può sempre votare, ma non si ha una vera scelta». Questa sensazione di esclusione porta a una scarsa affluenza alle urne per le elezioni del Parlamento europeo. Nel 2014, la partecipazione è stata di appena il 47 %, un minimo storico. Nelle elezioni del Parlamento europeo del prossimo anno è probabile che ciò si ripeta.

La vera sovranità deve appartenere ai cittadini. I cittadini dell'UE, tutti insieme e non divisi in sottogruppi nazionali, dovrebbero decidere del futuro dell'Europa. Ciò sarà possibile solo se in qualche modo si affermerà la nozione di repubblica europea: *res publica europaea*, il bene comune europeo. Coloro che criticano l'UE diranno che è un'utopia, ma potrebbe non esserlo se iniziamo a lavorarci adesso.

**European Ombudsman**

Citizenship is not about identity or culture but about equality in front of the law, says [@ulrikeguerot](#) [#ENO2018](#) [#socialrights](#)

La cittadinanza non si basa su identità o cultura, ma sull'uguaglianza di fronte alla legge, afferma Ulrike Guérot, Professoressa di Politica europea e studi sulla democrazia.

Iniziamo dal Parlamento europeo. Questa istituzione democraticamente legittimata deve essere valorizzata rispetto al Consiglio europeo, in cui i capi di Stato e di governo decidono le grandi direzioni dell'Unione senza alcun meccanismo di controllo. Occorre un sistema parlamentare europeo completo e una chiara divisione dei poteri all'interno delle istituzioni europee, in modo da trasformare completamente la legittimità delle decisioni dell'Unione europea e creare le basi della democrazia europea. Attualmente, i partiti fondatori dell'UE si stanno concentrando sui programmi nazionali, cercando di vincere la corsa contro i populistici di destra. Tuttavia, sono loro che dovrebbero sentirsi responsabili della ristrutturazione dell'Europa.

L'unico principio che deve essere applicato all'Europa è che in una democrazia tutti i cittadini sono uguali davanti alla legge: pari diritti di voto, fiscali e sociali. Si noti che non occorre un demos europeo, un unico popolo europeo o un'unica identità per fondersi in un organismo politico comune. Il mantra ufficiale dell'Europa, «unità nella diversità», significa che l'unità normativa e la diversità culturale devono essere combinate. In altri termini, le diverse culture non escludono l'unità normativa; e l'unità normativa non ha nulla a che vedere con la centralizzazione. In una democrazia, nessuno perde la sua identità separata, religiosa, etnica o politica. Armonizzazione giuridica non significa negare le differenze.

L'Europa, infatti, ha delle difficoltà da molto tempo. La differenza oggi è che la crisi bancaria e il ritardo nelle riforme strutturali hanno distorto la zona euro dal punto di vista economico e sociale e hanno alimentato l'ascesa del populismo di destra contro l'Unione europea. Ma l'obiettivo del progetto europeo nel XXI secolo non può essere la disintegrazione e il ritorno dello Stato nazionale. Questa volta dobbiamo raggiungere l'altra parte del fiume e ciò può solo significare il completamento del progetto europeo. Ciò significherebbe integrare il mercato unico e la moneta unica in un'unica democrazia. L'Europa ha fatto molta strada dalla metà del secolo scorso. Dobbiamo lottare per un nuovo grande salto in avanti: creare un'unica democrazia, anziché sacrificare ciò che è stato realizzato.

Sfide attuali e future per le istituzioni dei difensori civici

Alla conferenza della Rete dei difensori civici nazionali sono stati discussi diversi argomenti specifici di interesse per le istituzioni dei difensori civici, sia durante le sessioni plenarie che in gruppi di lavoro dedicati. La scelta degli argomenti si è basata sulle osservazioni ricevute dai membri della Rete. Tra questi: migliorare l'uso dei social media negli uffici dei difensori civici, affrontare questioni specifiche relative alle minoranze e contribuire all'integrazione dei rifugiati e dei migranti.

Uso dei social media da parte delle istituzioni dei difensori civici

Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico



I membri del gruppo di esperti partecipanti alla sessione sulle sfide attuali e future per i difensori civici alla conferenza 2018 della Rete dei difensori civici (da sinistra a destra): Manuel Lezertua Rodríguez, Difensore civico del Paese Basco (Spagna); Elisabeth Rynning, Capo difensore civico parlamentare svedese; Emily O'Reilly, Mediatrice europea; Shada Islam, moderatore; Alessandro Bellantoni, senior policy analyst e capo unità del governo aperto dell'OCSE; e Jon Worth, esperto di social media.

La comunicazione serve a creare un consenso per le riforme, a ripristinare la fiducia dei cittadini e a coinvolgere un'ampia gamma di parti interessate, rafforzando, nel contempo, la trasparenza e la responsabilità. La [raccomandazione del Consiglio dell'OCSE sul governo aperto](#) riconosce che la comunicazione è un pilastro fondamentale del governo aperto. La comunicazione riveste particolare importanza per le istituzioni dei difensori civici in quanto contribuisce a sensibilizzare i cittadini sulla loro esistenza e sul loro ruolo, a creare un legame tra i cittadini e le istituzioni pubbliche e a ricercare il contributo delle parti interessate.

Nell'era della trasformazione digitale, le istituzioni pubbliche sono chiamate a comunicare con i cittadini attraverso i canali che utilizzano maggiormente. Oggi, i social media sono, dopo Google, un luogo dove i cittadini si recano per trovare soluzioni ai loro problemi e risposte immediate alle loro domande. In qualità di intermediari tra governi e cittadini che offrono soluzioni ai problemi di questi ultimi con la pubblica



Alessandro Bellantoni

Emily O'Reilly "Ombudsmen are influencers" [@EUombudsman](#) and together with other independent institutions play a fundamental role in promoting the [#OpenGov](#) principles of transparency, accountability and participation! [@OECDgov](#) [#ENO2018](#) <http://oe.cd/opengov>

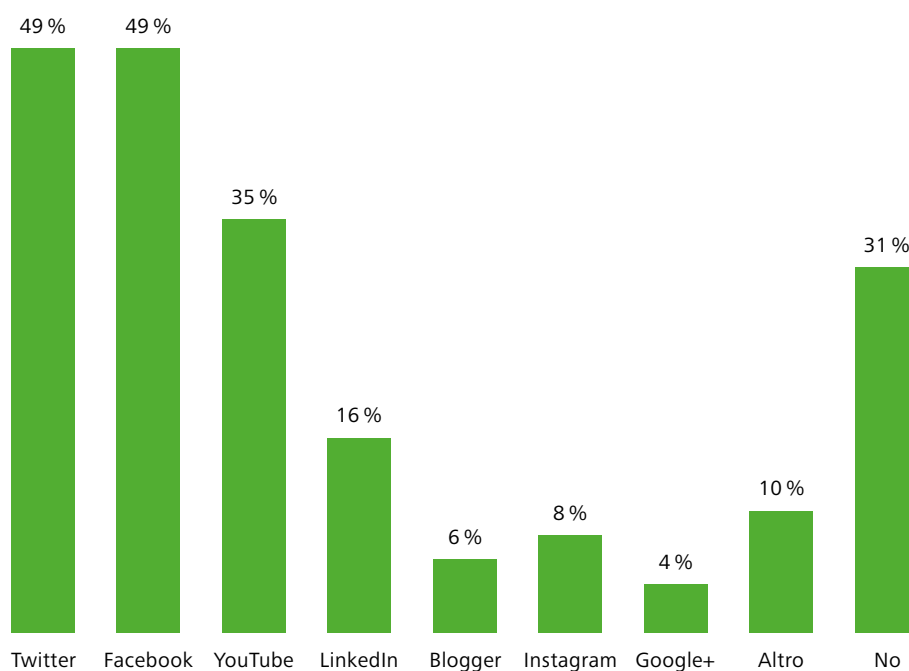
Emily O'Reilly, Mediatrice europea, afferma: «I difensori civici sono influenti e, insieme ad altre istituzioni indipendenti, svolgono un ruolo fondamentale nel promuovere i principi di trasparenza, responsabilità e partecipazione di un governo aperto!».

amministrazione, le istituzioni dei difensori civili sono pertanto incoraggiate a utilizzare le piattaforme dei social media per accrescere il loro raggio d'azione, interagire più facilmente con i cittadini e divulgare maggiormente le loro raccomandazioni.

“ Le istituzioni dei difensori civili sono attori chiave dello Stato aperto, pertanto un uso più strategico dei social media consentirebbe loro di attuare i principi di trasparenza, integrità, responsabilità e coinvolgimento delle parti interessate nell'esercizio delle loro funzioni e di adempiere in modo più efficace al loro mandato. ”

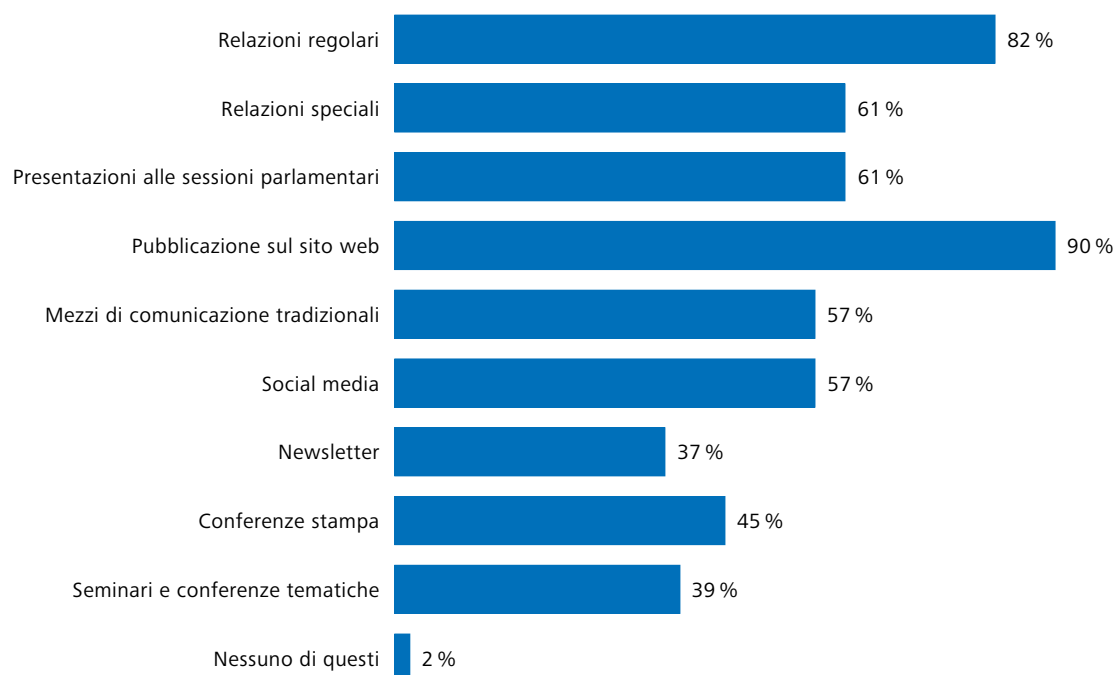
Il Mediatore europeo e diverse reti di istituzioni, quali l'Associazione dei mediatori e difensori civili francofoni, l'Associazione dei mediatori mediterranei e l'Istituto internazionale dei difensori civili, hanno chiesto all'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) di condurre un'indagine, finanziata dal Mediatore europeo, per raccogliere dati sul ruolo delle istituzioni dei difensori civili nel governo aperto. I risultati preliminari dell'indagine OCSE mostrano che 34 (69%) dei 49 membri della Rete europea dei difensori civili che partecipano allo studio sono presenti sui social media. Tra la vasta gamma di piattaforme di social media, Facebook e Twitter sono di gran lunga le più utilizzate. Inoltre, un terzo delle istituzioni utilizza sia Facebook che Twitter.

I membri della Rete dei difensori civili sulle piattaforme dei social media



Al contrario, sebbene il 57 % delle istituzioni partecipanti utilizzi i social media per comunicare le proprie decisioni e raccomandazioni, i social media non sono le principali piattaforme utilizzate. In questo senso, i siti web delle istituzioni e le relazioni periodiche sono le forme preferite di comunicazione. Infatti, il 10 % delle istituzioni è presente sui social media senza utilizzarli per comunicare le proprie decisioni e raccomandazioni.

In che modo i membri della Rete dei difensori civici comunicano le loro decisioni e raccomandazioni

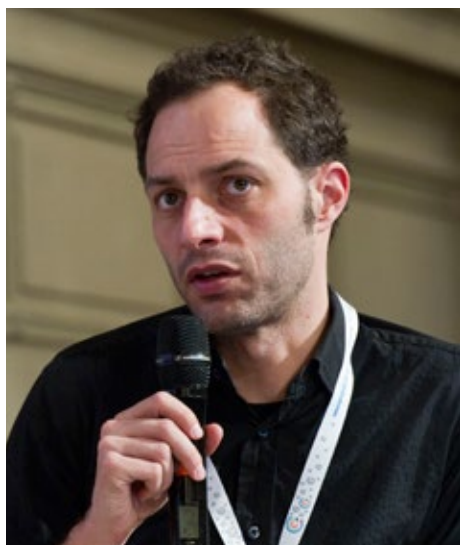


Circa un terzo delle istituzioni intervistate non utilizza i social media. Per alcune istituzioni, trovare un equilibrio tra account personali e messaggi istituzionali e affrontare le critiche rappresenta una sfida. Poiché sono generalmente contattati dai cittadini per ottenere sostegno nella loro interazione con la pubblica amministrazione, le istituzioni dei difensori civici potrebbero temere reazioni negative e critiche nei loro confronti sui social media. Inoltre, tali mezzi di comunicazione richiedono competenze e messaggi adeguati alle rispettive piattaforme.

I dati indicano pertanto che le istituzioni dei difensori civici tendono a utilizzare i social media meno dei governi, e principalmente per la comunicazione unidirezionale. Tuttavia, la presenza ancora significativa su piattaforme quali Twitter e Facebook, che consentono l'interazione e la comunicazione bidirezionale, potrebbe essere utilizzata in modo più strategico per rafforzare l'impegno con i cittadini. Le istituzioni dei difensori civici sono attori chiave dello Stato aperto, pertanto un uso più strategico dei social media consentirebbe loro di attuare i principi di trasparenza, integrità, responsabilità e coinvolgimento delle parti interessate nell'esercizio delle loro funzioni e di adempiere in modo più efficace al loro mandato.

Gruppo di lavoro sui social media: i membri della Rete europea dei difensori civici discutono su come migliorare le loro attività di comunicazione

Mediatore europeo



Jon Worth, esperto di social media.

In un mondo interamente connesso, i difensori civici devono decidere in che misura essere presenti sulle piattaforme dei social media, come gestire la loro presenza online e quali sono i potenziali rischi sia per l'immagine degli uffici che per la reputazione del personale dell'istituzione.

Il presidente del gruppo di lavoro ed esperto di social media, Jon Worth, ha osservato che gli strumenti dei social media sono una realtà consolidata e se gli uffici dei difensori civici vogliono entrare nei social media, questo è il momento di farlo. Scegliere le piattaforme adeguate per raggiungere il pubblico adatto è la chiave per una presenza online di

successo. Se le critiche online sono inevitabili, non lo sono i danni all'immagine: limiti ben definiti tra account personali e professionali e regole solide su come rispondere alle critiche in casi specifici contribuiranno in larga misura a proteggere l'immagine dell'organizzazione e del suo personale.

Molti difensori civici non sanno con certezza se i social media siano necessari o meno per raggiungere i loro obiettivi di comunicazione e per aiutarli nel loro lavoro.

Dalla discussione è emerso che, mentre gli uffici del difensore civico possono scegliere se essere presenti o meno sui social media, i cittadini cercano comunque una soluzione al loro problema online ed è importante che vi trovino gli uffici dei difensori civici.

“ L'ulteriore vantaggio dei social media è che consentono una maggiore comunicazione con i cittadini rispetto ai siti web, dove le informazioni vengono semplicemente pubblicate e non vi è alcuna possibilità di interazione. ”

I social media fungono inoltre da meccanismi di segnalazione precoce, consentendo agli uffici dei difensori civici e ad altre istituzioni di individuare che cosa cercano i cittadini.

L'ulteriore vantaggio dei social media è che consentono una maggiore comunicazione con i cittadini rispetto ai siti web, dove le informazioni vengono semplicemente pubblicate e non vi è alcuna possibilità di interazione.

Dopo avere preso la decisione di utilizzare i social media, i difensori civici devono assicurarsi di scegliere le piattaforme più adatte per il loro ufficio.



Le questioni principali da considerare quando si valuta quale piattaforma di social media utilizzare sono:

- Facebook consente la comunicazione diretta con i cittadini, ma è necessario pagare per raggiungere il pubblico in maniera più mirata;
- Twitter è utile per raggiungere i moltiplicatori d'informazione e per fornire il servizio clienti;
- i blog consentono di riadattare i contenuti in modo più personale;
- le piattaforme di social media basate su immagini, come Instagram, richiedono immagini d'effetto;
- le piattaforme video consentono video in diretta, ma hanno implicazioni a livello di reputazione, al contempo dovrebbero essere efficienti in termini di costi, in quanto è improbabile che il numero di spettatori sia elevato;
- gli strumenti di messaggistica offrono l'opportunità di interagire con i denunciatori.

Danno d'immagine

Jon Worth ha sottolineato che le critiche online sono inevitabili, tuttavia il rischio di danno all'immagine è basso. L'immagine di un ufficio può essere danneggiata da commenti negativi solo se questi sono validi e se vengono fatti da persone molto influenti sui social media. Idealmente, gli uffici dovrebbero disporre di procedure



Gruppo di lavoro sui social media con Jon Worth, esperto di social media.



chiare sul tipo di critiche a cui rispondere e per mostrare ai cittadini come presentare formalmente una denuncia. Occorre inoltre definire una politica in materia di social media che stabilisca i confini tra gli account istituzionali e quelli personali, nonché un archivio di tutti i messaggi ricevuti per poter tenere interamente traccia della documentazione pertinente.

Una delle principali preoccupazioni degli uffici dei difensori civili già attivi sui social media è come vengono fissati i limiti tra vita professionale e privata per i difensori civili stessi e come il loro organico può essere protetto in caso di attacco personale online.

Dovrebbero esserci indicazioni sui diritti e i doveri del personale, a cui dovrebbe inoltre essere consigliato di bloccare le proprie impostazioni di riservatezza su Facebook e di mantenere le proprie password private. Ciò garantisce che il personale non sia soggetto ad abusi e che la comunicazione attraverso l'account istituzionale avvenga a nome dell'istituzione dei difensori civili responsabile e non dei singoli membri del personale. Su Twitter, le singole persone hanno più controllo, poiché possono indicare chiaramente se stanno utilizzando la piattaforma a titolo personale o professionale o una combinazione di entrambi. Se un membro del personale subisce molestie online, è consigliabile verificare se la questione può essere risolta privatamente. Se questo approccio fallisce, si possono prendere in considerazione le vie legali.

Gruppo di lavoro sulle minoranze: i membri della Rete europea dei difensori civili condividono l'esperienza acquisita nell'affrontare problemi specifici delle minoranze

Mediatore europeo



Gruppo di lavoro sulle minoranze.

Dalle discussioni in seno al gruppo di lavoro è emerso chiaramente che i Rom, le persone LGBT e altre minoranze sono scarsamente rappresentate in termini di denunce presentate agli uffici dei difensori civili. Basandosi su questa affermazione, i partecipanti hanno esaminato i problemi delle minoranze, il motivo per cui non si rivolgono alle istituzioni dei difensori civili e le difficoltà di affrontare questioni specifiche per le minoranze. I partecipanti hanno in seguito menzionato alcuni esempi dei risultati ottenuti e hanno presentato proposte per migliorare la promozione dei diritti delle minoranze. Il presidente, Manuel Lezertua Rodríguez (Difensore civico del Paese basco, Spagna), ha elogiato i difensori civili per il loro impegno e li ha esortati a continuare ad avvalersi della giurisprudenza nel loro sforzo di tutelare i diritti delle minoranze.

Principali problemi delle minoranze

La disparità di trattamento delle minoranze deriva dalla stigmatizzazione sociale, associata alla discriminazione istituzionalizzata. In alcune parti dell'Europa nordoccidentale, i Rom sono cittadini di terza o addirittura quarta classe. In alcuni paesi dell'Europa orientale, i funzionari comunali non attuano programmi volti a tutelare i diritti delle minoranze per timore di non essere (ri)eletti. La stragrande maggioranza dei Rom vive in condizioni di estrema povertà in insediamenti e accampamenti e il loro

stile di vita nomade (e quello della comunità itinerante) li rende difficilmente accessibili. Molti uffici dei difensori civici hanno citato anche l'elevato livello di analfabetismo, i problemi linguistici, la resistenza al mondo «esterno» e l'ignoranza dell'esistenza degli uffici dei difensori civici quali ostacoli per l'assistenza a queste comunità.

Il gruppo di lavoro ha ritenuto che l'omofobia diffusa, nata dall'ignoranza e dalle credenze e pratiche religiose, sia il più grande ostacolo al rispetto dei diritti delle persone LGBT. Ha preso atto del fatto che la legislazione vigente in materia di LGBT è

troppo complessa e inadeguata alle diverse categorie di persone LGBT. In effetti, anche le leggi tendono a essere insufficienti o parziali, ad esempio concedendo i diritti genitoriali a un genitore e i diritti di genitore adottivo all'altro nelle famiglie dello stesso sesso. In altri casi, la legge non chiarisce gli adeguamenti che un datore di lavoro deve apportare nell'ambiente di lavoro per accogliere un dipendente che ha attuato un cambiamento di sesso. Inoltre, i transessuali sono destinati a essere stigmatizzati durante la fase pre-operatoria (intervento chirurgico di mutamento di sesso).

“ In alcuni paesi in cui i diritti delle minoranze non esistevano, ora esistono, grazie alle raccomandazioni degli uffici dei difensori civici e alle relazioni speciali presentate al Parlamento. ”

In conseguenza dei cambiamenti demografici non trascurabili che si sono verificati nella maggior parte dei paesi dell'UE negli ultimi 20 anni, in alcuni paesi una persona su 12 è nata al di fuori del paese di residenza. In alcune parti dell'Europa centrale, ad esempio, «le persone che sembrano estranee» subiscono un rifiuto sotto forma di antisemitismo, xenofobia, islamofobia, ecc. I partecipanti hanno inoltre trattato di problemi relativi ad altre minoranze, come i disabili, i musulmani, le minoranze linguistiche (svedese, sami, russa, macedone, greca, serbo-montenegrina, ecc.), le prostitute, i mendicanti e gli ebrei. Sono state menzionate come norme positive da estendere a queste minoranze le misure antidiscriminazione relative al genere.

Attività e risultati dei difensori civici

Mentre alcune istituzioni dei difensori civici hanno il mandato di difendere i diritti delle minoranze, non è così per altre. Indipendentemente da ciò, il gruppo di lavoro ha prodotto diversi esempi che sottolineano i risultati ottenuti dagli uffici dei difensori civici, realizzati in stretta collaborazione con le ONG.

In alcuni paesi in cui i diritti delle minoranze non esistevano, ora esistono, grazie alle raccomandazioni degli uffici dei difensori civici e alle relazioni speciali presentate al Parlamento. In alcuni casi, un denunciante può utilizzare la relazione speciale del difensore civico a sua difesa in tribunale per ottenere un risarcimento o una diversa forma di riparazione.

Alcuni uffici dei difensori civici si sono occupati con successo delle denunce relative al cambiamento di sesso e si occupano attualmente dei problemi dei minori transgender, fornendo alla comunità orientamenti in termini di salute e istruzione. Laddove era diffuso il bullismo contro le comunità LGBT nei settori della sanità e dell'istruzione, i difensori civici hanno formulato raccomandazioni che hanno portato a una nuova legge a tutela dei diritti della comunità. Inoltre, dove la vigente legislazione pro-LGBT era troppo complessa per consentire alla comunità di esercitare i propri diritti, gli uffici dei difensori civici hanno contribuito a migliorare la situazione, attualmente, i documenti amministrativi sono stati adattati alle diverse situazioni delle persone LGBT.

Grazie all'intervento dei difensori civici, in alcuni paesi i Rom hanno attualmente diritto all'edilizia sociale, mentre in altri possono presentare denunce orali al difensore civico. In un paese in cui il governo ha espulso i membri della comunità dalla città e distrutto le baracche, il difensore civico ha ricordato al governo i suoi impegni internazionali

(finalizzati a proteggere i diritti di tutti i cittadini) attraverso una relazione speciale al parlamento. Di conseguenza, le famiglie rom interessate hanno ottenuto un alloggio temporaneo.

Tra gli altri risultati e iniziative dei difensori civici si annoverano il contributo alla creazione di una legge antidiscriminazione che ha reso possibile l'accesso delle donne straniere non accompagnate agli alloggi popolari, l'istituzione di un difensore civico per la popolazione ebraica di una regione e il sostegno alle donne musulmane a esercitare il diritto di indossare il velo. Le istituzioni dei difensori civici forniscono regolarmente assistenza ai rifugiati e agli immigrati, soprattutto in termini di salute e istruzione e un difensore civico sta conducendo un'indagine di propria iniziativa su come le persone con disabilità intellettuali, attualmente con il sostegno di istituzioni religiose, possano essere reintegrate nella società.

Il cammino da seguire

In conclusione, Manuel Lezertua Rodríguez ha riassunto le proposte su come migliorare al meglio la protezione dei diritti delle minoranze. Le istituzioni dei difensori civici si sono incoraggiate reciprocamente per prendere l'iniziativa nella lotta, ricorrendo alla loro autorità morale in qualità di difensori civici. I partecipanti hanno inoltre sottolineato l'importanza di proteggere i diritti delle minoranze avvalendosi della giurisprudenza esistente (anziché creare nuove leggi) e di promuovere la consapevolezza sociale del valore positivo della diversità.

I partecipanti al dibattito hanno espresso la necessità di chiedere alle autorità pubbliche di adottare un approccio proattivo nei confronti dei diritti delle minoranze e di garantire che siano previste per legge azioni positive a favore delle minoranze (per evitare che tali azioni siano considerate discriminatorie). Pertanto, hanno invitato il Mediatore europeo a fornire il proprio contributo e a promuovere l'elaborazione di una politica globale dell'UE sui diritti delle minoranze.



Manuel Lezertua Rodríguez, Difensore civico del Paese basco (Spagna), in qualità di presidente del gruppo di lavoro.

Gruppo di lavoro sulla migrazione: i membri della Rete europea dei difensori civili si scambiano le migliori prassi in materia di integrazione dei rifugiati e dei migranti

Mediatore europeo



Gruppo di lavoro sulla migrazione.

Le sfide che i paesi e le regioni devono affrontare nel contesto della crisi migratoria variano a seconda dei casi. I diversi contesti, quali il quadro giuridico e l'ubicazione geografica dei paesi, incidono sul numero di rifugiati e migranti. Ciò significa che le questioni che i diversi difensori civili devono affrontare differiscono per natura e portata. Anche i diversi mandati degli uffici dei difensori civili in Europa svolgono un ruolo importante.

Tuttavia, il Capo difensore civile parlamentare svedese, Elisabeth Rynning, ha voluto evidenziare alcune cause comuni nel riassumere le discussioni del gruppo di lavoro di cui svolgeva la presidenza. Oltre alle questioni comuni sollevate e alla condivisione delle migliori prassi, ha sottolineato due principi generali che dovrebbero guidare il lavoro dei difensori civili in questo ambito: l'uguaglianza dinanzi alla legge e il diritto alla buona amministrazione da parte delle autorità pubbliche che si occupano di migranti e rifugiati.

Molti uffici dei difensori civili hanno dichiarato di non ricevere un numero elevato di denunce da parte di rifugiati e migranti. Ciò può essere dovuto a vari motivi: basso numero di richiedenti asilo, mancanza di consapevolezza tra i migranti, problemi linguistici o diffidenza generale nei confronti delle istituzioni statali. Di conseguenza, è spesso necessario che i difensori civili siano proattivi nel cercare di aiutare questi gruppi, avviando indagini di propria iniziativa o rendendo più accessibile il loro servizio.

La società civile, in particolare le organizzazioni che già operano con migranti e rifugiati, ma anche i gruppi della comunità e le autorità di governo locale, possono essere partner utili per aiutare gli uffici dei difensori civili a raggiungere tali gruppi. Anche la lingua è una questione importante e un potenziale ostacolo e sono state presentate

alcune iniziative in questo contesto, tra cui il modo in cui le autorità pubbliche mettono a disposizione le informazioni e in quali lingue.

Le condizioni nei centri di accoglienza per i centri di asilo sono una questione comune di cui si occupa la maggior parte degli uffici. Al di là delle condizioni precarie, i centri remoti e inaccessibili creano problemi reali per l'accesso ai servizi pubblici di base e, in ultima analisi, per l'integrazione. In questo ambito sono state adottate diverse iniziative proattive da parte di vari uffici.

Altre questioni che molti uffici devono affrontare sono l'inadeguatezza dei colloqui in materia di asilo e l'accesso all'assistenza legale, nonché i lunghi tempi di attesa. I richiedenti asilo incontrano inoltre problemi con la registrazione, ad esempio quando non dispongono della documentazione necessaria o i documenti in loro possesso non sono riconosciuti dalle autorità nazionali. In alcuni paesi l'accesso ai servizi pubblici di base è collegato ai numeri nazionali di previdenza sociale, ma in altri i richiedenti asilo non ricevono alcun numero. Ciò significa che non hanno accesso ai servizi di base e questo ostacola l'integrazione.

Elisabeth Rynning ha rilevato il consenso generale nel gruppo di lavoro sul fatto che la tolleranza e l'accettazione delle differenze culturali e religiose costituiscano un aspetto essenziale dell'integrazione di migranti e rifugiati. Il gruppo di lavoro ha evidenziato vari esempi di conflitti tra le credenze religiose dei migranti e le leggi e i diritti fondamentali in vigore nei diversi paesi europei. Alcuni ambiti in cui si verificano problemi ricorrenti a questo proposito sono i diritti genitoriali e l'istruzione, riguardo ai quali si è convenuto che i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza dovrebbero sempre essere prevalenti. I minori e i giovani sono stati riconosciuti come gruppo di migranti generalmente vulnerabile che merita particolare attenzione, non da ultimo se non accompagnati da parenti adulti.



Elisabeth Rynning,
Capo difensore civico
parlamentare svedese,
presidente del gruppo di
lavoro.

“ Elisabeth Rynning ha rilevato il consenso generale nel gruppo di lavoro sul fatto che la tolleranza e l'accettazione delle differenze culturali e religiose costituiscono un aspetto essenziale dell'integrazione di migranti e rifugiati. ”

In generale, l'istruzione e l'accesso al mercato del lavoro sono due delle questioni più importanti che ostacolano l'integrazione dei migranti e dei rifugiati. Il riconoscimento delle qualifiche professionali, dei diplomi e delle competenze di base non è sempre un processo semplice. In alcuni casi, a causa dei lunghi tempi di attesa, i richiedenti asilo che sono stati integrati nelle comunità locali possono vedersi rifiutare la domanda ed essere respinti.

È stato sottolineato il ruolo del Mediatore europeo nel contribuire a interpretare questioni relative al diritto dell'UE. Diversi uffici si sono già avvalsi di questa possibilità, ad esempio per chiarire il diritto dell'UE in materia di ricongiungimento familiare dei rifugiati.



Il gruppo di lavoro ha inoltre richiamato l'attenzione su un'iniziativa congiunta dei difensori civili olandese, greco e basco nell'ambito dell'integrazione dei migranti e dei rifugiati. È stato inviato un questionario ad altri uffici per approfondire questioni quali il mandato dei difensori civili in questo ambito e i problemi riscontrati dai migranti e dai rifugiati, come l'accesso ai servizi pubblici. È auspicabile che i risultati forniscano una panoramica comparativa dei problemi in tutta Europa.

Risoluzione dei problemi transfrontalieri dei cittadini dell'UE

La Commissione europea ha creato un nuovo servizio per risolvere i problemi transfrontalieri dei cittadini dell'UE.

Il servizio è disponibile in 24 lingue e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Il servizio è gratuito e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Il servizio è disponibile in 24 lingue e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Il servizio è gratuito e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Il servizio è disponibile in 24 lingue e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Il servizio è gratuito e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Il servizio è disponibile in 24 lingue e può essere utilizzato da tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal paese di residenza.

Punti salienti della conferenza della Rete europea dei difensori civici dell'8-9 marzo 2018

Mediatore europeo

Sessione della conferenza della Rete europea dei difensori civici 2018 sulla soluzione dei problemi transfrontalieri per i cittadini dell'UE. A sinistra, il moderatore, Shada Islam ed esperti (da sinistra a destra): Difensore civico austriaco e segretario generale dell'IOI, Günther Kräuter; Lowri Evans, direttore generale della direzione generale Mercato interno, industria, imprenditoria e PMI (DG GROW) della Commissione europea; Emily O'Reilly, Mediatrice europea; Guido Herman, Difensore civico federale belga e Marlene Mizzi, vicepresidente della commissione per le petizioni del Parlamento europeo.



L'UE consente ai cittadini di vivere e lavorare in altri Stati membri, tuttavia, questa libertà di circolazione può dar luogo a problemi complessi nell'ambito dei diritti sociali, come i pagamenti delle pensioni o le prestazioni sociali. Esistono diversi organismi preposti ad assistere i cittadini che riscontrano problemi a causa dell'applicazione non corretta di una legge dell'UE. Tuttavia, come funzionano tra loro questi organismi, e come i difensori civici potrebbero essere maggiormente coinvolti? Queste sono alcune delle questioni affrontate durante una discussione di esperti sulla soluzione dei problemi transfrontalieri per i cittadini dell'UE.

Lowri Evans, direttore generale della direzione generale del Mercato interno, industria, imprenditoria e PMI della Commissione europea, ha dato il via al dibattito osservando che l'Unione europea funziona solo se l'UE e gli Stati membri collaborano e che senza questa cooperazione non si realizza nulla di concreto. Ha affermato che il primo meccanismo di ricorso per i cittadini è SOLVIT, una Rete di funzionari nazionali che lavorano per risolvere i problemi. Ha suggerito che sarebbe utile creare alcune reti in modo da far conoscere agli esperti di SOLVIT i loro omologhi nei diversi Stati membri.

Lowri Evans ha espresso l'auspicio che gli Stati membri sostengano il portale unico digitale, un progetto di legge inteso a fornire ai cittadini e alle imprese un facile accesso online alle informazioni su questioni quali i viaggi nell'UE o la creazione di un'impresa.

La questione di sapere quanto sia conosciuto SOLVIT dai difensori civici ha suscitato un vivace dibattito, comprensivo di domande da parte del pubblico, da cui è emerso che alcuni uffici dei difensori civici sono maggiormente consapevoli di altri dell'esistenza di questo organismo preposto alla soluzione di problemi. Un membro

del pubblico ha osservato che SOLVIT non è sempre in grado di fornire assistenza e che, occasionalmente, la Commissione fornisce risposte diverse per quanto riguarda il campo di applicazione di una legge dell'UE.

La Mediatrice europea Emily O'Reilly ha proposto un seminario tra SOLVIT e i difensori civici per rafforzare la conoscenza e i legami, una proposta sostenuta dal direttore generale della DG GROW Lowri Evans.

La discussione ha inoltre messo in luce diversi problemi transfrontalieri che devono affrontare i difensori civici. Il Difensore civico austriaco e il segretario generale dell'Istituto del Difensore civico internazionale (IOI), Günther Kräuter, hanno messo in luce i lunghi tempi di attesa per gli assegni familiari, un problema grave per le migliaia di slovacchi (per lo più donne) che lavorano in Austria. Guido Herman, Difensore civico federale belga, ha menzionato un caso riguardante un agricoltore belga che lavorava nei Paesi Bassi ma che desiderava percepire la pensione in Belgio, rilevando che, a causa della differenza di età tra il momento in cui aveva diritto a percepire la pensione (che doveva essere corrisposta dai Paesi Bassi) e la sospensione delle indennità di sicurezza sociale (che dovevano essere pagate dal Belgio) l'agricoltore sarebbe rimasto privo di reddito per un periodo di due anni.

“ Emily O'Reilly ha proposto un seminario tra SOLVIT e i difensori civici per rafforzare la conoscenza e i legami, una proposta sostenuta dal direttore generale della DG GROW Lowri Evans. ”

Marlene Mizzi, vicepresidente della commissione per le petizioni del Parlamento europeo, ha illustrato come funziona la commissione per fornire assistenza ai cittadini, osservando che le petizioni trattate dalla commissione riguardano questioni relative all'ambiente, al benessere degli animali, alla salute e all'affidamento dei minori. Ha affermato che l'UE potrebbe fare di più per informare e aiutare i cittadini a far valere i loro diritti.

Si è discusso se fosse meglio cercare di modificare le norme UE controverse o piuttosto richiamare l'attenzione sui problemi di attuazione. Lowri Evans ha suggerito che tentare di modificare una legge dell'UE dovrebbe essere una soluzione di ultima istanza, in quanto si tratta di un processo di lunga durata.

I membri del pubblico hanno suggerito che spetta ai difensori civici sensibilizzare in merito a qualcosa che non funziona e il fatto di riunire queste osservazioni o preoccupazioni ne rafforzerebbe l'effetto. È stato inoltre proposto di condividere all'interno della Rete le risposte della Commissione relative all'attuazione del diritto dell'Unione. Un'altra proposta è stata quella di informare attivamente SOLVIT sul ruolo dei difensori civici, in quanto questi ultimi possono formulare raccomandazioni all'amministrazione nazionale interessata.

Emily O'Reilly ha concluso una discussione da lei considerata «molto utile» e ha osservato che gli attori responsabili di garantire l'informazione dei cittadini sono molti e occorre fare di più per consentire che giungano reciprocamente a conoscenza del lavoro svolto.



Marlene Mizzi

@EUombudsman stressing the importance of working together as key element to make connections between #EU & #MemberStates #ENO2018

La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, sottolinea l'importanza della collaborazione quale elemento fondamentale per stabilire collegamenti tra l'UE e i suoi Stati membri.

Aiutare i cittadini e le imprese dell'UE a beneficiare pienamente del mercato unico

Lowri Evans, direttore generale della direzione generale del Mercato interno, industria, imprenditoria e PMI (DG GROW), Commissione europea



Lowri Evans, direttore generale della DG GROW della Commissione europea.

Quest'anno celebriamo i 25 anni del mercato unico dell'UE, il più grande mercato comune del mondo, in cui le persone, le merci, i servizi e i capitali possono circolare liberamente. A venticinque anni dal suo avvio, possiamo affermare con certezza che il mercato unico è un successo. Tuttavia, molte delle sue potenzialità non sono ancora state sfruttate perché non sempre si concretizzano i benefici teorici. Il nostro obiettivo è quello di garantire il rispetto delle norme dell'UE e di far sì che i cittadini e le imprese possano cogliere le opportunità offerte dal mercato unico.

Per raggiungere questo obiettivo, la Commissione europea ha il compito

di garantire che il diritto dell'UE sia applicato, attuato e fatto rispettare in maniera efficace. A tal fine occorre anche stabilire delle priorità. Come ha affermato il presidente della Commissione Jean-Claude Juncker, la Commissione dovrebbe essere più grande e più ambiziosa sui temi importanti e più piccola e più modesta su aspetti meno rilevanti.

Ogni anno riceviamo una serie di denunce sull'applicazione abusiva delle norme del mercato unico, tuttavia, non tutte queste denunce devono essere risolte dalla

Commissione. Si può fare molto a livello nazionale, soprattutto quando si tratta di casi individuali. La Commissione può intervenire quando vengono individuati casi che contrastano con i principali obiettivi dell'UE o quando devono essere affrontate carenze sistemiche.

Tuttavia, nella maggior parte dei casi, i singoli cittadini e le imprese possono ottenere un'assistenza rapida e concreta nel loro paese d'origine. Disponiamo di una serie di strumenti di risoluzione dei problemi che i cittadini e le imprese possono utilizzare in caso di domande o difficoltà nel mercato unico.

“ **La cooperazione con il Mediatore europeo e la sua Rete è fondamentale per garantire che i cittadini e le imprese possano godere dei loro diritti nel mercato unico e sono entusiasti di continuare a lavorare con la Rete.** ”

È possibile consultare [La tua Europa](#), un sito web dell'UE che contiene informazioni pratiche e di facile utilizzo sui diritti e le opportunità nel mercato unico. Il sito offre consulenze pratiche e consigli utili su tematiche quali vivere, studiare, lavorare, fare acquisti, viaggiare, oppure fare impresa, all'interno dell'UE, in 23 lingue. Nel 2017, il sito web ha registrato non meno di 20 milioni di consultazioni. Il 90 % circa degli utenti ha reperito informazioni utili sul portale e il 94 % di loro consiglierebbe La tua Europa a un amico.

Qualora i cittadini e le imprese non trovassero una risposta ai propri quesiti, potrebbero consultare [La tua Europa – Consulenza](#), un servizio che offre informazioni e consulenza sui diritti nel mercato unico. Un gruppo di avvocati indipendenti fornisce consulenza gratuita e personalizzata entro una settimana in tutte le lingue ufficiali dell'UE. Gli



avvocati possono chiarire il diritto dell'UE applicabile in un caso specifico e spiegare come i cittadini e le imprese possono esercitare i loro diritti. Se del caso, possono indirizzarli all'autorità competente o a un altro organismo più adatto a risolvere il loro problema.

La tua Europa – Consulenza opera in stretta collaborazione con un'altra rete dedicata alla soluzione dei problemi, [SOLVIT](#). Si tratta di un servizio fornito dalle amministrazioni nazionali in ogni paese dell'UE nonché in Islanda, Liechtenstein e Norvegia. Fornisce soluzioni rapide e pragmatiche alle persone e alle imprese di tutta Europa che incontrano difficoltà con le pubbliche amministrazioni durante gli spostamenti o quando svolgono attività commerciali transfrontaliere nell'UE. SOLVIT mira a proporre soluzioni per tali problemi entro 10 settimane.

Continuiamo a lavorare per migliorare il mercato unico: lo scorso anno la Commissione ha presentato un pacchetto di misure per agevolare le persone e le imprese che desiderano lavorare, vivere o svolgere attività imprenditoriali in un altro paese dell'UE. Abbiamo proposto di istituire un unico portale digitale, un unico punto di accesso a tutte le informazioni, l'assistenza, la risoluzione dei problemi e le procedure elettroniche online nazionali e dell'UE che occorrono agli imprenditori e ai cittadini per svolgere attività imprenditoriali e/o per viaggiare, fare acquisti, lavorare, studiare o risiedere in un altro paese dell'UE. Abbiamo compiuto buoni progressi in merito a questa proposta e attendiamo con impazienza la sua adozione nel 2018.

Desidero sottolineare che la cooperazione con il Mediatore europeo e la sua Rete europea è fondamentale per garantire che i cittadini e le imprese possano godere dei loro diritti nel mercato unico e sono entusiasta di continuare a collaborare con la Rete.

Conclusioni

Ringrazio tutte le persone che hanno partecipato alla conferenza della Rete europea dei difensori civili 2018 e che hanno contribuito a questo numero del nostro bollettino d'informazione, che mi auguro possa suscitare l'interesse dei membri della nostra Rete, così come di altri lettori e si riveli utile per il loro lavoro.

Mi auguro di vedervi alla nostra conferenza del prossimo anno.



Emily O'Reilly



Partecipanti alla conferenza annuale 2018 della Rete europea dei difensori civili, svoltasi a Bruxelles l'8-9 marzo.

© Unione europea e gli autori, 2018

Tutte le fotografie © Unione europea, a meno che non sia indicato diversamente. Copertina (© AlxeyPnferov/iStock).
La riproduzione per scopi formativi e non commerciali è autorizzata con citazione della fonte.
Composizione in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9212-966-8	doi:10.2869/1277	QK-AE-18-001-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9212-958-3	ISSN 2467-4087	doi:10.2869/992773 QK-AE-18-001-IT-N

Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio della Mediatrice europea.



Red Europea de Defensores del Pueblo
Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten
European Network of Ombudsmen
Réseau européen des Médiateurs
Rete europea dei difensori civici

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu