



# PER I DIRITTI DEI CITTADINI

una rete a sostegno dei più deboli

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA



IL DIFENSORE  
CIVICO  
DELLA TOSCANA





## UNA RETE PER I DIRITTI UN SERVIZIO PER I CITTADINI

Cesvot e Difensore civico regionale hanno siglato nel 2011 un protocollo d'intesa con l'obiettivo di potenziare la collaborazione tra le associazioni di volontariato e la difesa civica toscana. Scopo del protocollo è sostenere e rafforzare la rete territoriale di protezione sociale e di tutela dei diritti soprattutto nei confronti delle persone che, versando in situazioni di disagio, hanno maggiori difficoltà di far valere i propri diritti. Tre i principali nodi della rete:

- Difensori civici
- Delegazioni Cesvot
- Associazioni di volontariato

Grazie all'accordo con il Difensore civico regionale, le 11 Delegazioni Cesvot offrono ad associazioni e cittadini informazioni e orientamento sulla rete di tutela dei diritti attivata in Toscana da volontariato e difensori civici. Inoltre le Delegazioni provvedono a raccogliere la disponibilità delle associazioni che vogliono aderire alla rete.

Le associazioni di volontariato aderenti alla rete offrono informazioni, assistenza e supporto ai cittadini che desiderino presentare le istanze di reclamo presso i difensori civici, integrandone l'attività e facilitandone il rapporto con il territorio.



## COSA PUÒ FARE L'ASSOCIAZIONE

Le associazioni di volontariato che svolgono in Toscana azioni di *advocacy*, ovvero di tutela e promozione dei diritti in particolare dei cittadini che vivono situazioni di disagio (immigrati, senza fissa dimora, malati, ecc.), possono partecipare alla rete promossa da Cevot e Difesa civica. Possono inoltre partecipare le associazioni che difendono e promuovono i beni comuni, come quelle di volontariato ambientale.

Aderendo alla rete le associazioni di volontariato:

- forniscono informazioni sulle funzioni e le attività del difensore civico territoriale e/o regionale
- raccolgono istanze di reclamo e le inoltrano al difensore civico
- assistono i cittadini nella redazione dell'istanza di reclamo e nei successivi rapporti con il difensore civico.

Per aderire alla rete ed essere inseriti nell'elenco delle associazioni basta rivolgersi alla Delegazione Cevot del proprio territorio oppure compilare l'apposita scheda disponibile online su [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) e inviarla a Cevot – Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni, [reti@cesvot.it](mailto:reti@cesvot.it)

L'elenco delle associazioni, periodicamente aggiornato, è disponibile online su:

- [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)
- [www.consiglio.regione.toscana.it/difensore](http://www.consiglio.regione.toscana.it/difensore)

## COSA PUÒ FARE IL CITTADINO

Grazie alla rete promossa da Cevot e Difensore civico regionale, sarà più facile per i cittadini accedere ai servizi del difensore civico e quindi tutelare i propri diritti. Il cittadino che si trova nella condizione di avere un diritto leso può, infatti, rivolgersi alle Delegazioni Cevot sul territorio oppure consultare sui siti di Cevot e del Difensore civico regionale l'elenco delle associazioni che hanno aderito alla rete. Una volta individuata l'associazione più vicina, il cittadino potrà ricevere informazioni e assistenza per presentare le istanze di reclamo.



## CHI È IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore civico è una figura autonoma e indipendente, tutela i diritti dei cittadini ricevendo i loro esposti e vigila sul buon funzionamento della pubblica amministrazione e dei servizi pubblici. Non è un giudice né un avvocato, ma un soggetto esterno alla pubblica amministrazione che ha la funzione di prevenire, sanare o mediare i conflitti fra amministrazione e cittadini. In Toscana i cittadini possono rivolgersi al:

- Difensore civico regionale, un organo della Regione nominato a maggioranza qualificata dalla Assemblea Legislativa Regionale.
- Difensore civico territoriale nelle zone in cui è già operante ai sensi della Legge di Stabilità del 2010.
- Difensore civico comunale, dove è ancora attivo. Una recente disposizione normativa ha infatti abolito i Difensori civici per i Comuni, che stanno progressivamente scomparendo con la fine dei rispettivi mandati.

## COSA FA IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore Civico può intervenire, per conto del cittadino o di propria iniziativa, nei confronti degli uffici della Pubblica Amministrazione in caso di ritardi, irregolarità o carenze di:

- Regione, Province, Comuni, uffici dello Stato presenti nella Regione, altri enti pubblici;
- gestori di servizi pubblici: Aziende Sanitarie Locali, Società della Salute, Ater (Edilizia Residenziale Pubblica), Consorzi di bonifica, aziende che gestiscono servizi di trasporto pubblico, Trenitalia Trasporto Regionale, Inps, Azienda Regionale allo studio, scuole, Inpdap, Camere di Commercio, Enel, Anas, Poste, Inail, ecc.

Le principali materie su cui può intervenire sono: sanità, assistenza e disabilità, pensioni, invalidità civile, inabilità al lavoro, trasporti e viabilità, turismo, commercio (autorizzazioni, licenze), piccole e medie imprese, cooperative, diritto allo studio, uso dei servizi pubblici, problematiche relative alla protezione, salvaguardia e conservazione dell'ambiente e del paesaggio, accesso agli atti, tutela degli immigrati. Ha inoltre il compito di garantire l'esercizio del diritto di accesso.

Non può intervenire: in determinati ambiti quali la difesa, la giustizia, il lavoro, la sicurezza pubblica; nelle questioni tra privati. Non può assistere l'intervento in giudizio. Il suo intervento non sospende i termini per proporre ricorsi amministrativi o giurisdizionali.



## CHI È IL CESVOT

Il Cesvot - Centro Servizi Volontariato Toscana è un'associazione di volontariato che opera dal 1997 secondo quanto previsto dalla Legge 266/1991. Scopo del Cesvot è "sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali". Aderiscono al Cesvot oltre 3mila associazioni di volontariato della Toscana. Il Centro è gestito da 29 associazioni di volontariato di rilevanza regionale ed è presente in Toscana con 11 Delegazioni territoriali. Ogni Delegazione è dotata di un Direttivo e di un'Assemblea a cui possono partecipare tutte le associazioni di volontariato del territorio aderenti a Cesvot.

## COSA FA IL CESVOT

Il Cesvot offre gratuitamente alle associazioni di volontariato della Toscana servizi di formazione, consulenza, informazione e assistenza. Grazie a bandi e servizi specifici:

- sostiene la progettazione sociale e l'attività formativa delle associazioni
- promuove iniziative di solidarietà e animazione sul territorio
- favorisce la cittadinanza attiva e il dialogo tra le generazioni
- offre consulenze di tipo fiscale, amministrativo, contabile, organizzativo
- garantisce assistenza al credito e alla tenuta della contabilità
- svolge attività di ricerca, documentazione e promozione del volontariato
- assiste le associazioni nella redazione dei bilanci sociali
- offre servizi editoriali e di informazione sociale.

Promuove inoltre:

- la partecipazione del volontariato alla vita pubblica
- il ruolo e la rappresentanza del volontariato negli organismi territoriali
- il lavoro di rete e la sinergia tra volontariato e istituzioni.

## PER INFORMAZIONI E ADESIONI

**Cesvot**  
Centro Servizi Volontariato Toscana

**Difensore Civico della Toscana**

Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni  
Via Ricasoli, 9 - Firenze  
Tel. 055 271731 | n. verde 800 005 363  
[reti@cesvot.it](mailto:reti@cesvot.it) | [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

Via dei Pucci, 4 - Firenze  
Tel. 055 2387800 | n. verde 800 018 488  
[difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)  
[www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/](http://www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/)

## LE DELEGAZIONI CESVOT

### Arezzo

Via Petrarca, 9  
[del.arezzo@cesvot.it](mailto:del.arezzo@cesvot.it)  
0575 299547

### Livorno

Via degli Asili, 35  
[del.livorno@cesvot.it](mailto:del.livorno@cesvot.it)  
0586 219632

### Pistoia

Via S. Bartolomeo, 13-15  
[del.pistoia@cesvot.it](mailto:del.pistoia@cesvot.it)  
0573 977542

### Empoli

Via Salvagnoli, 34  
[del.empoli@cesvot.it](mailto:del.empoli@cesvot.it)  
0571 530165

### Lucca

Via Mazzini, 70  
[del.lucca@cesvot.it](mailto:del.lucca@cesvot.it)  
0583 316914

### Prato

Via Cambioni, 35  
[del.prato@cesvot.it](mailto:del.prato@cesvot.it)  
0574 442015

### Firenze

Via Ricasoli, 9  
[del.firenze@cesvot.it](mailto:del.firenze@cesvot.it)  
055 2654558

### Massa Carrara

Via Solferino, 2/a bis  
[del.massa-carrara@cesvot.it](mailto:del.massa-carrara@cesvot.it)  
0585 779509

### Siena

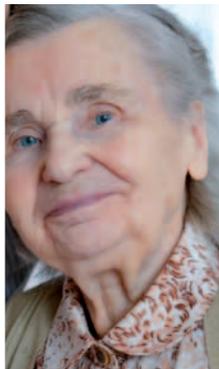
Strada Massetana Romana, 52  
[del.siena@cesvot.it](mailto:del.siena@cesvot.it)  
0577 247781

### Grosseto

Via Ginori, 17/19  
[del.grosseto@cesvot.it](mailto:del.grosseto@cesvot.it)  
0564 418447

### Pisa

Via Sancasciani, 35  
[del.pisa@cesvot.it](mailto:del.pisa@cesvot.it)  
050 503861





Cesvot – Centro Servizi Volontariato Toscana

Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni  
Via Ricasoli, 9 - Firenze  
Tel. 055 271731 | n. verde 800 005 363  
reti@cesvot.it | www.cesvot.it



IL DIFENSORE  
CIVICO  
DELLA TOSCANA

Difensore Civico della Toscana

Via dei Pucci, 4 – Firenze  
Tel. 055 2387800 | n. verde 800 018 488  
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it  
www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/