



Relazione

Rete europea dei difensori civici

Conferenza annuale – 26 ottobre 2020

L'impatto del COVID-19 sui membri della Rete europea dei difensori civici

La Mediattrice europea **Emily O'Reilly** ha aperto la sessione descrivendo il contesto della crisi da COVID-19. Vi sono stati dei soggetti ricorrenti, evidenziati in parecchi paesi dell'UE:

- le sfide e i problemi della protezione della salute degli anziani e delle persone nelle case di cura,
- le difficoltà nel istituire una previdenza sociale per le persone che hanno perso il lavoro o che sono in ferie non remunerate, mentre coloro che hanno continuato a lavorare in prima linea sono stati spesso sottoposti ad un rischio di contagio più elevato,
- questioni di natura democratica su alcune delle restrizioni e altre misure stabilite, e
- l'accettazione sociale divergente su queste misure.

Tuttavia, pare che, questa volta, i governi stiano tenendo maggiormente in conto gli interessi dei cittadini, rispetto alla risposta alla crisi finanziaria precedente, in particolare cercando di garantire che le persone colpite ricevano almeno degli aiuti.

Nicolas Schmit, il Commissario europeo per il Lavoro e i diritti sociali, nel suo discorso d'apertura della Conferenza ha affermato che la Commissione, nella sua risposta alla crisi, ha cercato di mettere gli interessi dei cittadini al primo posto. La Commissione ha anche dato priorità alla trasparenza: risolvere i problemi in modo aperto aiuta i cittadini a costruire fiducia in tali misure.

Nonostante la protezione della salute pubblica fosse chiaramente l'obiettivo principale, gli Stati membri dell'UE hanno anche lavorato al fine di limitare l'impatto sui lavoratori. La Commissione ha cercato di dare sostegno agli Stati membri al fine di aiutare le persone più vulnerabili e mantenere l'occupazione, limitando l'impatto sociale della crisi. Questo includeva rendere il [Fondo Sociale Europeo](#) più flessibile, per permettere agli Stati membri di usarlo per sostenere i sistemi sanitari e di previdenza sociale. Lo [strumento europeo di sostegno temporaneo per mitigare i rischi di disoccupazione in caso di emergenza \(SURE in inglese\)](#) ha aiutato 40 milioni di lavoratori nell'UE, contribuendo a finanziare i regimi di disoccupazione attraverso lavori di breve durata. La Commissione ha, inoltre, promosso attivamente il rispetto della salute e della sicurezza nel contesto



del ritorno al lavoro, anche per quanto riguarda appalti di dispositivi di protezione, e insistendo per la coordinazione della chiusura delle frontiere.

Nella fase iniziale della crisi, la Commissione ha evidenziato la necessità di affrontare l'immediata emergenza sanitaria e sociale, nonché di pianificare allo stesso tempo un piano di recupero a lungo termine. [Il piano per la ripresa dell'UE](#) mira ad affrontare questo problema, ed è il risultato dell'azione collettiva dell'UE e dell'importanza data all'azione solidare. Guardando al futuro, la Commissione intende elaborare proposte per un salario minimo equo. Sta inoltre progettando un'iniziativa affinché i minori a rischio di povertà possano accedere ai servizi essenziali. Affrontare la disoccupazione giovanile è fondamentale per evitare che una generazione di giovani perda nuovamente delle opportunità per via della crisi. A tal fine, la Commissione sta cercando di investire in competenze «verdi» e digitali.

In risposta d'una domanda di Emily O'Reilly, Nicolas Schmit ha affermato che esiste una maggiore consapevolezza sul fatto che la risposta alla crisi sanitaria, sociale ed economica deve essere collettiva, con soluzioni comuni che privilegino anche una ripresa sociale. Il [dispositivo per la ripresa e la resilienza](#) è la prima risposta a livello dell'UE, ma la sua efficacia dipenderà dal modo in cui gli Stati membri lo attueranno. La salute della nostra democrazia dipende dal fatto che la ricostruzione della nostra economia e dei sistemi sociali sia fatta in un modo più equo ed equilibrato.

Il [Difensore civico federale del Belgio](#), **David Baele**, ha presentato una panoramica dell'impatto della crisi COVID-19 sul suo ufficio. L'ufficio ha registrato un aumento del 25% nella ricezione di denunce. Sebbene il lavoro a distanza abbia avuto successo, vi sono state alcune sfide particolari, ad esempio come aiutare i gruppi vulnerabili con accesso limitato o nullo ai servizi digitali. L'ufficio ha inoltre introdotto delle procedure di gestione delle denunce più flessibili, e un approccio più flessibile alle scadenze entro le quali l'amministrazione deve rispondere.

La [Mediatrice del Parlamento della Svezia](#), **Elisabeth Rynning**, ha ugualmente descritto alcune delle sfide che deve affrontare il suo ufficio per ciò che riguarda il mantenimento di un servizio per i cittadini. Hanno cercato di mantenere una presenza in ufficio proprio per i gruppi vulnerabili per i quali i servizi digitali sono di difficile accesso, e hanno introdotto nuovi metodi di ispezione, come ispezioni video e questionari online. Le denunce sono aumentate, in particolare, quelle relative a case di cura e carceri.

Claire Hédon, in carica dell'ufficio del [Difensore dei diritti in Francia](#) ha descritto il modo in cui la sua istituzione ha creato linee telefoniche speciali tipo dei numeri verde per aiutare le persone nelle carceri e i gruppi più vulnerabili, in particolare le persone anziane e i minori, impattati particolarmente dalle restrizioni. La sua istituzione ha esaminato le preoccupazioni relative alle restrizioni e alla mancanza di trasparenza sulle decisioni prese dalle autorità. Un'altra difficoltà specifica affrontata dai gruppi vulnerabili è il fatto che un maggior numero di negozi ha smesso di accettare contante.



Anche il [Difensore civico dell'Andalusia](#) (Spagna), **Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**, ha parlato delle difficoltà affrontate dai gruppi più vulnerabili durante il confinamento, ad esempio per, aver accesso a servizi di salute o a un reddito sufficiente. Questi problemi hanno colpito in particolare gruppi vulnerabili come le persone anziane e i lavoratori migranti con bambini. L'ufficio del Difensore civico dell'Andalusia ha anche registrato un forte aumento nella ricezione di denunce riguardanti il COVID-19.

[L'Avvocata del popolo dell'Albania](#), **Erinda Ballanca**, ha affermato che il lavoro a distanza ha reso difficile per il suo ufficio mantenere lo stesso livello abituale di servizio. Tra le questioni affrontate durante la crisi si trova la decisione del governo di vietare le proteste, che l'Avvocato del popolo ha raccomandato di consentire. L'ufficio ha anche affrontato le difficoltà riscontrate dai cittadini rimpatriati, ai quali non era permesso entrare in Albania. L'accesso ai test per SARS-CoV-2 era limitato, ciò che rendeva difficile per le persone ottenere cure per COVID-19, nonché l'accesso ad altri servizi sanitari.

[Il Difensore civico parlamentare e sanitario del Regno Unito](#), **Rob Behrens**, ha affermato che la crisi è un'opportunità per i difensori civici di «reinventarsi»; per riflettere su cosa possono migliorare e quali sono le sfide comuni. I principali problemi che la società deve affrontare esistono ancora e, in alcuni casi, sono stati resi più difficili dal COVID-19. È difficile per i cittadini mettersi in contatto con i difensori civici e la crisi ha aggravato la situazione. Ci sarà un aumento delle denunce su questioni di salute pubblica e questioni sociali, ma i difensori civici temono che avranno meno risorse. Essi devono mantenere la fiducia nonostante le risorse limitate: ciò significherà innovare per superare le difficoltà di avere un contatto diretto. I difensori civici con poteri di iniziativa propria hanno un modo molto più efficace di tenere informati i governi sulle principali questioni sistemiche che la società sta affrontando.

Klavs Kinnerup Hede, Direttore di Relazioni Internazionali presso il [Difensore civico danese](#), ha affermato che esiste un aumento complessivo delle denunce, in particolare quelle sull'accesso all'informazione, incluse quelle sull'introduzione di restrizioni, con i denunciati che si chiedevano se queste fossero necessarie o proporzionate. Il Difensore civico danese ha cercato di monitorare la situazione nelle carceri, ma è stato difficile ottenere informazioni durante il confinamento. Chi è in carcere deve avere lo stesso accesso alle cure del resto della società.

[Emily O'Reilly](#) ha concluso la sessione, osservando che la crisi ha nuovamente sottolineato che la fiducia dei cittadini nelle amministrazioni degli Stati membri è sotto pressione. Il fatto che le persone mettessero in dubbio le restrizioni evidenzia la necessità di una trasparenza proattiva per contribuire a garantire la fiducia dei cittadini. Le persone vogliono sentirsi incluse e coinvolte nel processo decisionale. I difensori civici possono servire da ponte. Questa è stata una motivazione per la serie di [indagini strategiche del Mediatore europeo sulla risposta alla COVID-19](#) dell'amministrazione dell'UE.



Il futuro delle indagini parallele e la cooperazione nell'ambito della Rete

La Mediattrice europea **Emily O'Reilly** ha presentato una breve panoramica di alcune delle idee per lo sviluppo della Rete durante il nuovo mandato, tenendo conto dei risultati del questionario completato dai membri della Rete prima della conferenza. Ha menzionato il successo [dell'indagine parallela condotta insieme ai membri della Rete su Frontex e sui rimpatri forzati dei migranti](#), che dovrebbe essere un modello da riprodurre. Come emerso dal questionario, una delle idee è quella di organizzare seminari più specializzati su temi specifici per esperti negli uffici dei membri della Rete.

Rosita Hickey, Direttrice di Indagini presso il Mediatore europeo, ha fornito maggiori dettagli sul ragionamento alla base del questionario, ed ha presentato i risultati e il loro significato per il futuro lavoro della Rete. La legislazione e le politiche dell'UE sono implementate negli Stati membri dell'UE dalle amministrazioni nazionali e regionali. Per controllare adeguatamente e garantire la rendicontabilità delle decisioni e delle politiche dell'UE, dobbiamo lavorare su diversi livelli, cosa che il lavoro parallelo della Rete ci consente di fare.

La Sig.ra Hickey ha anche menzionato l'indagine parallela su Frontex effettuata in passato come esempio dell'importanza della cooperazione tra il Mediatore europeo e la Rete. 19 uffici membri hanno partecipato nell'indagine, il che ha portato a 10 suggerimenti a Frontex su aspetti del suo lavoro che dovrebbero migliorare. Su questa base, il Mediatore europeo sta cercando di rilanciare il lavoro parallelo su Frontex, esaminando in particolare il modo in cui essa gestisce le denunce dei migranti. Il coinvolgimento dei membri della Rete sarà fondamentale se si vuole che il progetto abbia successo. Il Mediatore europeo non può essere «sul campo» nei luoghi dove avvengono questi problemi. Inoltre, alcuni difensori civici nazionali si occupano già di denunce relative al coinvolgimento delle autorità nazionali nelle operazioni di Frontex. Questo sarà un tema di lavoro parallelo per il nuovo mandato

Il questionario ha dimostrato un grande appoggio per lo svolgimento di indagini parallele nel contesto della crisi COVID-19. Il Mediatore europeo sta lavorando per sviluppare questo aspetto. Alcune aree concrete potrebbero essere: l'impatto sui gruppi vulnerabili (anziani, case di cura, persone con disabilità). Dal dibattito è emerso anche la necessità di trasparenza, altrimenti il pubblico non accetterebbe le misure decise. Anche questo potrebbe essere un punto centrale per le indagini in parallelo. Quando i diritti sono limitati, le persone meritano spiegazioni. Il Mediatore europeo ha già avviato [un'indagine sulla trasparenza del processo decisionale del Consiglio sul COVID-19](#) (ovvero le decisioni prese dai governi), nonché su altri aspetti del ruolo dell'amministrazione dell'UE nella risposta alla crisi.

I risultati del questionario hanno dimostrato interesse su un altro possibile argomento su cui sviluppare indagini parallele, che riguarda il cambiamento tecnologico: la crescita dell'amministrazione digitale e il crescente utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) da parte delle amministrazioni nazionali, ad



esempio, come l'UE e le amministrazioni nazionali utilizzano l'IA e gli algoritmi per il servizio pubblico.

Il Mediatore europeo intende dare più senso d'appartenenza agli uffici nazionale per ciò che riguarda il processo delle indagini parallele e le risposte al questionario erano in favore a questa idea. Lo scopo è di coinvolgere i membri della Rete fin dall'inizio nell'ideazione e nello sviluppo del lavoro parallelo (inclusi l'ambito, le tempistiche e la terminologia), in modo che il lavoro parallelo sia nell'interesse del maggior numero possibile di membri della Rete.

Marian Wendt, presidente della [Commissione per le petizioni presso il Bundestag tedesco](#), ha notato che l'obiettivo ultimo del passaggio all'amministrazione digitale deve essere il miglioramento della pubblica amministrazione. Tuttavia, deve andare di pari passo con il miglioramento della connettività e dell'accesso alla digitalizzazione da parte della società. Ha anche notato le preoccupazioni che accompagnano le nuove tecnologie, ad esempio per ciò che riguarda la protezione dei dati. È necessario trovare l'equilibrio giusto.

Tuomas Pöysti, il [cancelliere di giustizia finlandese](#), ha affermato che la sfida più grande posta dall'amministrazione digitale è la necessità di garantire trasparenza e fornire servizi etici. C'è anche la necessità di contrastare il rischio che l'intelligenza artificiale possa rendere un'amministrazione automatizzata e più distante dai cittadini. Il «divario digitale» deve essere preso in considerazione: molte persone non possono utilizzare affatto gli strumenti digitali e alcune hanno problemi di accessibilità. Queste persone non devono essere lasciate indietro. I difensori civici devono aiutare le persone che affrontano difficoltà, ma devono anche lavorare su questioni a livello sistemico, in modo che i principi di buona amministrazione siano incorporati nei sistemi digitali. Sebbene questi sistemi abbiano un grande potenziale, devono essere «incentrati sul cittadino».

Klavs Kinnerup Hede dal ufficio del Difensore civico della Danimarca ha notato che non tutti gli uffici possono essere in grado di partecipare all'indagine su Frontex se il loro mandato non lo permette o se non hanno ricevuto prima delle denunce legate al soggetto. Il Sig.re Kinnerup Hede ha accolto positivamente l'idea di organizzare workshop/seminari con la partecipazione di membri specializzati del personale.

In risposta a quest'affermazione, Rosita Hickey ha spiegato che una delle ragioni per cui il Mediatore europeo propone la revisione del meccanismo di denunce di Frontex è precisamente il fatto che vi siano poche denunce, nonostante sia ovvio che le persone coinvolte in queste operazioni riscontrino problemi. La revisione riguarderebbe anche i meccanismi di come queste denunce vengono trattate.

Sul soggetto dell'intelligenza artificiale, Rosita Hickey ha segnalato che la Commissione europea sta riflettendo alla possibilità di creare un organo di supervisione. Nonostante ciò, la Sig.ra Hickey ha affermato che i difensori civici esistenti e gli uffici di protezioni di dati sono competenti per svolgere questo ruolo.