

della legge 127/97 attribuisce la competenza sulle amministrazioni periferiche dello stato negli stessi limiti di potestà già spettanti al difensore civico regionale per attribuzione ad opera della sua legge istitutiva, e cioè relativamente alla sola amministrazione diretta. Per lo stesso motivo l'operato di qualsiasi ufficio, statale o meno, non sarà sottoponibile al difensore civico nelle materie sottrategli, e cioè la sicurezza pubblica, la difesa e la giustizia. Così non rientrerà nella competenza del difensore civico l'attività di controllo ovvero quella in materia di sicurezza pubblica della prefettura, ma vi rientrerà la materia degli assegni di invalidità, analogamente vi rientrerà la materia dei diritti spettanti a chi presta il servizio civile sostitutivo di quello militare, ancorchè esso sia riferibile all'amministrazione militare (ma non alla materia della difesa).

Parte seconda2) L'attività svoltaCap. 1 Dati statistici1-1) dati quantitativi

Nell'arco del 1997 questa civica difesa ha trattato complessivamente n. 3.300 casi.

Rispetto all'anno precedente - per il quale sono stati registrati n. 2085 interventi - si constata e si sottolinea un aumento del 58,4%.

Dei 3.300 casi trattati n. 955 hanno riguardato esposti formulati da cittadini ricevuti nella sede di Genova - con un incremento rispetto al 1996 del 22,4% -, mentre n. 260 hanno interessato cittadini incontrati nelle sedi periferiche di Imperia, Savona, Chiavari e La Spezia nell'ambito dei contatti decentrati di cui all'articolo 9 della l.r. 17/86 - con un incremento, anche qui, del 16% nei confronti del 1996 -.

In relazione agli interventi citati sono stati aperti n. 735 fascicoli, un dato, questo, che se da un lato fa registrare un aumento percentuale rispetto all'anno precedente, dall'altro conferma la tendenza, ormai esponenziale, di trattare i problemi proposti dai cittadini con immediatezza e rapidità affidandosi, per l'istruttoria dell'affare, sempre più alle vie brevi ed al procedimento informale.

Le consulenze svolte telefonicamente ammontano a n. 1350 casi, su un totale di 10.000 telefonate (valore medio) ricevute e filtrate.

Dei 3.300 casi n. 1718 - pari al 52% degli interventi - hanno investito materie di competenza istituzionale.

Il massiccio incremento - in assoluto ed in misura percentuale - è dovuto anche alla veste istituzionale che hanno assunto gli 840 interventi svolti presso gli uffici periferici dello stato ai sensi dell'articolo 16 della legge 15/5/97 n. 127.

Sempre nel quadro di questa legge il difensore

civico è stato investito ai sensi dell'art. 17, comma 39 della competenza a decidere sulla legittimità di due delibere di un comune ed, in applicazione del comma 45, della nomina di cinque commissari ad acta nell'esercizio del potere sostitutivo.

Le azioni tutorie di carattere extraistituzionale - svolte, cioè, nei confronti delle amministrazioni centrali dello stato e degli enti locali non convenzionati - sono state 858. Nell'ambito locale la prevalenza degli interventi è stata indirizzata sul comune di Genova (n. 150 pratiche).

Infine, l'azione di consulenza - connessa a problemi di natura privatistica e contenziosi giudiziari - ammonta a n. 726 casi.

Ovviamente, l'ufficio si è limitato ad un'assistenza di massima volta ad individuare il problema ed a suggerire la procedura da seguire.

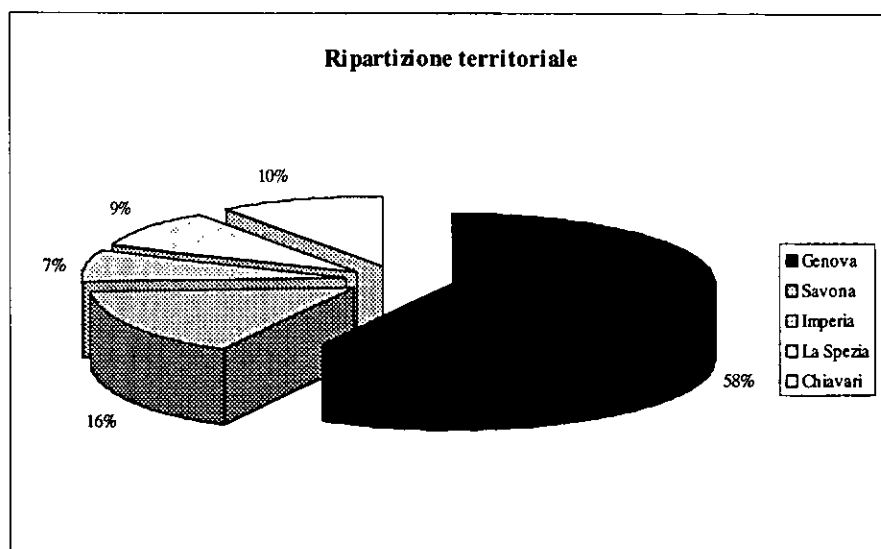
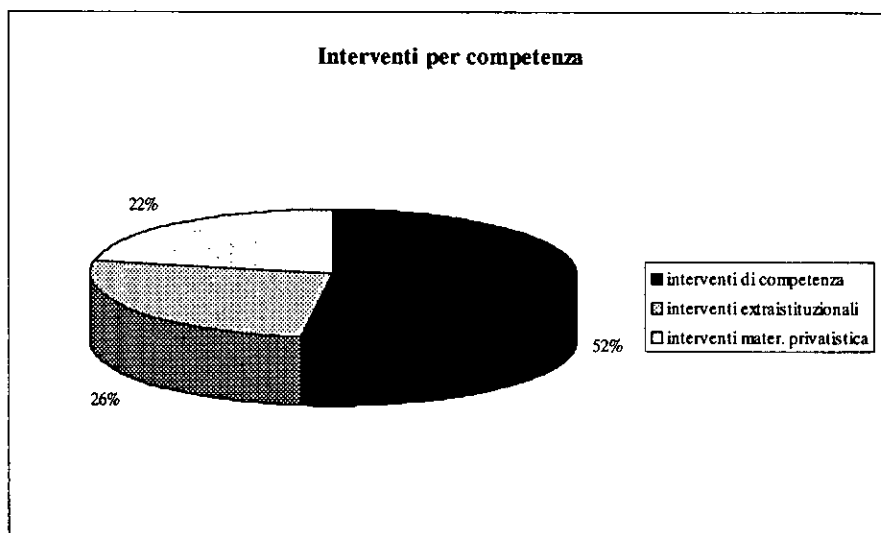
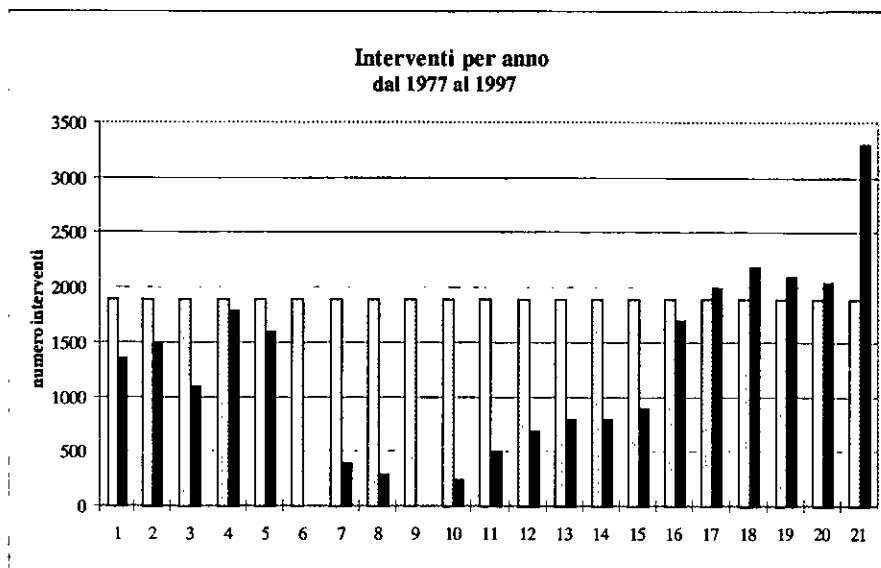
1-2) dati territoriali

Sotto il profilo territoriale i 3.300 casi

trattati durante il 1997 sono così ripartiti:

- Provincia di Genova n. 1915 (di cui la sola area metropolitana assorbe n. 1550 casi), pari al 58%;
- Provincia di Savona n. 528 casi, pari al 16%;
- Provincia di Imperia n. 231 casi, pari al 7%;
- Provincia di La Spezia n. 297 casi, pari al 9%;
- circondario di Chiavari n. 331 casi, pari al 10%.

Sono state trattate, inoltre, n. 6 pratiche ricadenti nella competenza territoriale di altri difensori civici regionali.



Cap. 2 Interventi istituzionaliA) regioni ed enti locali convenzionati

Allo scopo di esemplificare con la citazione di alcuni casi concreti le considerazioni di carattere più generale che sono state svolte in precedenza, si illustrano alcuni interventi significativi, in ordine all'azione della civica difesa, ribadendo così un criterio che è stato già seguito dai miei predecessori. Ciò allo scopo di non appesantire la relazione, con l'avvertenza peraltro che tutti i dati relativi all'intero lavoro svolto sono a disposizione del parlamento e del consiglio regionale che li volessero richiedere.

2-1) invalidità civile

E' uno dei settori maggiormente investiti da richieste di intervento volte a sollecitare la definizione di domande di riconoscimento di invalidità che giacciono

presso i competenti uffici.

Preliminarmente si deve dire che è stata registrata una riduzione dei tempi di attesa presso le commissioni mediche delle U.S.L. le quali, pur applicando il rigoroso meccanismo cronologico delle domande per la sottoposizione a visita, riescono a smaltire in tempi più celeri la giacenza.

Questa più spedita evasione delle domande nella prima fase per così dire tecnica comporta, di conseguenza, un maggiore carico presso gli uffici chiamati a gestire la seconda fase, che è quella amministrativa, vale a dire gli uffici della prefettura.

Si ha tuttavia, il dovere di evidenziare che la prefettura di Genova - che è la destinataria della prevalenza delle pratiche - ottempera all'istruttoria di sua competenza rispettando puntualmente i tempi di programmazione per la liquidazione delle spettanze che vengono indicati di volta in volta dallo stesso ufficio in risposta alle mie richieste di notizie sullo stato delle pratiche.

In proposito va fatta ancora una osservazione: il compito della difesa civica non è certo quello di sovvertire l'ordine di trattazione delle pratiche, salva la segnalazione dei casi che presentino particolari caratteristiche di urgenza. Al di fuori di questi ultimi, peraltro, il difensore civico che riceve una richiesta di intervento sollecitatorio da parte di un cittadino non può ignorare la richiesta stessa; in tal caso, come è ovvio, la segnalazione avrà il solo scopo di richiamare l'attenzione sulla singola pratica al fine di prevenire possibili disguidi o ritardi comunque ingiustificati.

Dell'efficienza dimostrata va dato atto, oltre che agli uffici, al prefetto dr. Di Giovine che manifesta una profonda sensibilità in ogni congiuntura che riguardi la civica difesa.

a) cambio di residenza

Il signor I.C., avendo trasferito la residenza da Milano a Genova, in data 21 giugno 1997 ha presentato anche

la domanda di trasferimento, dalla prefettura di Milano a quella di Genova, della corresponsione della pensione di invalidità di cui godeva quale unico reddito per vivere.

I tempi istruttori per questo trasferimento si preannunciavano ingiustificatamente lunghi. Su richiesta dell'interessato, la cui doglianza è parsa più che legittima, sono intervenuto presso la prefettura di Genova che nel giro di poche settimane ha comunicato che all'invalido sarebbero state regolarmente corrisposte le competenze spettantigli a partire dal mese successivo.

b) caso di particolare gravità (leucemia)

La pratica del signor R.D. è stata trasmessa in prefettura agli inizi dell'anno e si prospettavano tempi di attesa non brevi. Il cittadino, affetto da una grave forma di leucemia, ha chiesto un intervento sollecitatorio che ho svolto con buoni risultati, poichè la pensione, con gli arretrati, gli è stata corrisposta dopo tre mesi, vale a dire con un anticipo di quattro mesi rispetto ai sette

preventivati.

c) successione ereditaria su ratei della indennità di
accompagnamento

La signora G.V., invalida civile, a seguito di aggravamento della sofferta patologia ottenne anche il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento che non ha potuto mai riscuotere perchè frattanto era deceduta.

La figlia, R.C., ha chiesto di riscuotere in successione i ratei che spettavano alla madre e che non le erano stati corrisposti in vita.

Anche in questo caso i tempi di liquidazione si prospettavano piuttosto lunghi, ma sono riuscito a ridurli notevolmente, tant'è che l'interessata ha già da mesi potuto ricevere quanto le spettava.

2-2) I.A.C.P.

Con questo Istituto intrattengo rapporti molto

soddisfacenti e ciò a prescindere dall'esito degli interventi. Constatato, infatti, una costante disponibilità ad accogliere le segnalazioni ed una pregnante sensibilità allo spirito della civica difesa.

Il metodo dei rapporti si giova in misura notevole dei contatti informali che vengono presi con l'efficiente ufficio pubbliche relazioni prima di formalizzare l'intervento.

Il caso più significativo è il seguente: la signora S.V., assegnataria di un alloggio di proprietà del comune di Genova e gestito dall'istituto, ha denunciato a più uffici, fra cui il mio, una insostenibile situazione igienico-sanitaria causata dalla presenza di ratti.

Mi sono sollecitamente attivato presso i competenti organi di igiene - oltre, naturalmente, alla direzione generale dell'I.A.C.P. - dai quali mi è stato assicurato un tempestivo sopralluogo che ha accertato nell'esistenza di una pannellatura tra le pareti e il soffitto la zona di passaggio dei ratti. E' stato, quindi, disposto un intervento per il consolidamento della tramezza

attraverso la quale i topi trovavano una via di accesso.

2-3) trasporti

Il signor G.P., a seguito del distacco della targhetta del numero del telaio della propria autovettura, ha dovuto effettuare una nuova punzonatura del numero ed il collaudo, in occasione dei quali gli è stato ritirato il libretto per sostituirlo con uno nuovo. Ne è sorta una vera odissea perchè questo signore veniva sballottato da un ufficio all'altro senza potersi vedere consegnato questo nuovo libretto che a questo punto diventava necessario in quanto erano scaduti i tre mesi di autorizzazione provvisoria.

Su sua richiesta mi sono rivolto al direttore della motorizzazione di Sampierdarena che ha sbloccato la pratica nel giro di pochi giorni.

Oltre alla cortesia del dirigente che ha consentito di risolvere il problema, ritengo di dover evidenziare, per questo caso, più che l'incompetenza, la

manca di sensibilità e di spirito di servizio di alcuni dipendenti che non interpretano il disagio dell'utente.

Ciò è dimostrato dal fatto che è stato sufficiente un impegno un po' più responsabile e attento - anche se autorevole - del dirigente per concludere la pratica.

2-4) sanità

La gestione della sanità presenta molte zone d'ombra, ma anche risvolti positivi.

L'impegno e la serietà professionale - soprattutto del settore medico - non possono essere messi in discussione in quanto sono riconosciuti dagli stessi utenti della sanità pubblica che vengono a dolersi nel mio ufficio.

Certo, qualche episodio di corrivo comportamento si riscontra, ma è davvero isolato.

Il vero problema è, dunque, di altra natura ed attiene all'organizzazione che spesso è carente perchè non supportata da criteri di razionalità ed efficienza.

Nel quadro di queste ultime considerazioni ho il dovere di rendere pubblico che segnali inquietanti mi sono pervenuti, con riferimento soprattutto all'azienda ospedaliera di San Martino, in ordine a taluni comportamenti di dubbia deontologia da parte di qualche medico - in particolare, riproduco la doglianza, per ora solo verbale, espressami dal dirigente di questa struttura (quindi, un'esperienza personale) che è stato sottoposto ad intervento chirurgico presso la divisione oculistica con esiti molto negativi a causa di complicazioni post-operatorie che accertamenti preventivi responsabilmente condotti avrebbero senz'altro evitato.

Altre lagnanze mi sono pervenute dalla confederazione della tutela dei diritti del malato con la denuncia di gravi problemi e disfunzioni.

Ne vediamo qualche esempio.

a) ritardo in esame oculistico

Il signor A.R. si è lamentato perchè, recatosi

presso un presidio sanitario per prenotare un esame specialistico oculistico per la moglie, nonostante la dichiarata urgenza del medico curante, si è visto fissare la data dell'esame stesso di lì a tre mesi. La competente U.S.L., presso la quale ho svolto un intervento, mi ha risposto che le visite specialistiche ambulatoriali sul territorio sono regolate da sempre mediante il criterio della prenotazione e che non è previsto alcun tipo di canale preferenziale per le urgenze che sono di totale pertinenza ospedaliera. Questo lo posso capire. Mi riesce però incomprensibile la seconda parte della lettera e cioè l'impossibilità per l'utente di effettuare il suddetto esame in una struttura privata in quanto tale esame non è previsto nell'elenco delle prestazioni erogabili in regime di convenzionamento esterno.

Siffatta previsione sarebbe, invece, opportuna in quanto consentirebbe di risolvere i problemi dell'urgenza - parlo, naturalmente, della vera urgenza - senza dover necessariamente ricorrere alla struttura ospedaliera, già molto appesantita di richieste ed il cui utilizzo non è