

immigrazione, interessi dei consumatori e degli utenti); a nuovi strumenti e strategie di informazione che assicurino a tutti gli europei eguali possibilità di iniziativa; all'affermazione di comuni prerogative e garanzie di indipendenza del Difensore civico.

La Conferenza ha offerto un contributo costruttivo su tutte le questioni che toccano l'avvenire della difesa civica europea, a partire dal ruolo del Mediatore Europeo e dal diritto di petizione, attraverso l'evoluzione del *Welfare*, la crescente compenetrazione fra settori pubblici e privati, le problematiche aperte nei vasti campi dell'informazione, fino ai rapporti con organismi e associazioni operanti nei più diversi ambiti della salvaguardia dei diritti umani e civili, alla collaborazione con la difesa civica nei paesi candidati ai prossimi allargamenti dell'Unione.

Sul piano nazionale la Conferenza Europea ha consentito al nostro paese di porsi come riferimento in questo importante passaggio di riforme istituzionali, inserendo la difesa civica istituzionale nei più ampi processi di convergenza. Un riconoscimento anche all'azione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, e al ruolo svolto dall'Istituto toscano di difesa civica e dalla Regione Toscana che tennero a battesimo questo importante progetto.

La prospettiva in Italia di una legge quadro per l'istituzione della difesa civica nazionale ha consentito di valutare tutto l'interesse per la possibilità, contemplata nello stesso progetto di riforma, di adire direttamente il Mediatore Europeo per i casi di "cattiva amministrazione" imputabili agli organi comunitari.

L'istituzione della "Conferenza Permanente Europea degli Ombudsman regionali" offre dunque la prospettiva di uno stabile coordinamento, in funzione delle accresciute interdipendenze e della

sostanziale unitarietà fra diritti umani e diritti civili, politici, economici, sociali, culturali, in un quadro di tradizioni ed esperienze assai differenziate, ma tutte oggi egualmente decisive per la difesa e l'espansione dei diritti e degli interessi che sono a fondamento della civiltà europea.

Una difesa civica regionale orientata ad nuovo rapporto fra cittadini e amministrazioni pubbliche, a colmare lo scarto che rischia di allargarsi fra democrazia economica e democrazia sociale, ponendo i cittadini e i loro diritti al centro della costruzione europea, quale fondamentale risorsa di sviluppo, di riequilibrio, di progresso.

4. I NUOVI RAPPORTI FRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINI

Migliaia di cittadini si sono rivolti lo scorso anno all'Ufficio del Difensore civico. Un osservatorio importante sul funzionamento delle istituzioni, che ha riguardato talvolta problematiche minori, ma sempre rilevanti per la qualità della vita delle persone.

Avvicinare ai cittadini le attività pubbliche non è una impresa facile, richiede uno Stato che regola più che gestire, un efficace coordinamento fra i vari livelli istituzionali, un costante adeguamento dei compiti. Ma un nuovo principio di responsabilità prende corpo nei rapporti fra amministrazione e cittadini. Al criterio della "legittimità formale" si vanno sostituendo regole di efficienza, economicità.

Non si tratta di un processo lineare, spesso la realtà mostra i ritardi e le incertezze che pesano sui processi di ammodernamento. La costruzione europea va determinando comunque un impatto crescente sull'amministrazione pubblica, sia essa statale, regionale e

locale. Questo rappresenta la sfida maggiore, per una amministrazione non soltanto distinta dalla sfera politica, ma orientata a incisive trasformazioni e a nuovi meccanismi di intervento e di spesa.

Una organizzazione responsabile è possibile infatti solo se si accompagna al massimo di autonomia. Senza questa capacità nessuna impresa, pubblica o privata che sia, potrebbe conseguire risultati apprezzabili. Non di rado invece l'Ufficio del Difensore civico è chiamato a confrontarsi con modelli organizzativi prevalentemente statici, cui fa riscontro una crescente parcellizzazione delle articolazioni amministrative, con effetti moltiplicativi sul piano delle procedure e delle regolamentazioni interne.

Prevalgono in molti casi aspetti di "autoamministrazione", anziché la produzione di nuovi servizi. Anche le applicazioni tecnologiche finiscono per essere utilizzate prevalentemente in funzione dei modelli esistenti, piuttosto che favorire i cambiamenti. In questa situazione è frequente registrare la sopravvivenza di controlli interni, la scarsa qualità dell'informazione, la lentezza dei procedimenti e delle risposte ai cittadini, la mancata valorizzazione di ingenti patrimoni conoscitivi e il depauperamento delle attività di ricerca.

Queste arretratezze incidono naturalmente nel dialogo fra amministrazione e cittadini e nei rapporti più generali con l'economia e i processi di sviluppo, l'occupazione. La "sussidiarietà" vuol dire riagggregazione delle competenze a livello locale, ma anche adeguatezza, trasparenza, apertura alle componenti della società civile.

4.1. *L'orientamento al cittadino*

I nuovi equilibri istituzionali e la diversa ripartizione dei compiti non sono di per sé sufficienti a rendere i servizi più semplici e meno costosi, a promuovere una più ampia diffusione delle conoscenze e delle innovazioni. Le amministrazioni periferiche dello Stato, delle Regioni e degli Enti locali devono invece poter contare su una progressiva estensione dei raccordi.

Un nuovo modo di concepire la pubblica amministrazione passa anche da un diverso rapporto fra pubblico e privato, e quindi anche da una nuova considerazione delle "garanzie" dei cittadini.

I cittadini chiedono in primo luogo di poter identificare in modo univoco non solo i responsabili dei singoli servizi, ma l'intero procedimento necessario al risultato atteso. Siamo invece alle prese con una amministrazione dove i nuovi modelli organizzativi finiscono spesso per aggiungersi all'esistente, incentivando una spinta alla frammentazione che pure va avanti e coinvolge perfino gli strumenti di tutela.

L'attribuzione ai dirigenti dell'intera responsabilità della gestione deve poi accompagnarsi alla chiara determinazione delle competenze e alla verifica di "come" una determinata funzione viene svolta, in analogia a quando accade nel privato.

La soppressione di ogni rapporto di gerarchia fra organi politici e responsabilità amministrative è la strada per superare una visione formale della amministrazione, puntare alla delegificazione degli atti e alla flessibilità organizzativa. Ma la privatizzazione del rapporto pubblico richiede nuove progettualità, possibili attraverso obiettivi di programmazione e la valorizzazione delle professionalità diffuse nel pubblico impiego.

Il passaggio del rapporto di lavoro alla giurisdizione al giudice ordinario costituisce un aspetto importante della riforma, che si riflette anche sul ruolo del Difensore civico chiamato a contribuire all'efficienza degli apparati amministrativi, ad una riorganizzazione dell'azione amministrativa sul "cosa deve essere prodotto". La rivalutazione del cittadino nel processo amministrativo, in funzione di una nuova capacità di risposta, rischia infatti di non produrre effetti reali se non si traduce in un diffuso cambiamento dei metodi e degli strumenti di gestione.

5. IL QUADRO COMPLESSIVO DELL'ATTIVITA'

Diversi sono i fattori che spingono un cittadino a rivolgersi al Difensore civico, legati spesso alla migliore conoscenza delle competenze, dei rimedi e dei mezzi che può mettere a disposizione. Nella maggioranza dei casi le domande mirano a risolvere questioni urgenti, ottenere chiarimenti, avere consigli.

Molti problemi trovano dunque soluzione attraverso un rapporto diretto, spesso sufficiente a sbloccare una situazione e rimediare a difficoltà che apparivano insuperabili. Tutti questi casi non rientrano nelle statistiche sull'attività dell'Ufficio, che riportano invece le pratiche per le quali si è proceduto alla formalizzazione di una istruttoria, quando cioè le controversie nei confronti delle amministrazioni richiedono interventi specifici del Difensore civico, mediante inchieste e osservazioni tese a rimuovere inerzie, ad ottenere comunque modifiche di atti e comportamenti dell'amministrazione.

Una parte rilevante dell'attività consiste quindi in studi e approfondimenti su questioni prevalentemente giuridiche, anche quale supporto ai cittadini per la presentazione di domande, esposti, ricorsi.

Il 1999 ha registrato un ulteriore aumento del 20% nel numero delle pratiche, che si è elevato a 1.459, rispetto alle 1.162 pratiche del 1998. Anche sul versante degli esiti, i dati evidenziano risultati significativi, con oltre 900 pratiche portate a termine, come risulta dal seguente riepilogo:

Pratiche aperte nel 1999		
Pratiche ex L.R. 4/94	749	51,34%
Pratiche ex L. 127/97	710	48,66%
Totale	1.459	

di cui:

Amministrazioni comunali	267	18,30%
Amministrazioni provinciali	9	0,62%
Amministrazione regionale	107	7,33%
Amministrazioni sanitarie	251	17,20%
Amm.ni statali e nazionali (l.127/97)	141	9,66%
Interventi a favore di extracomunitari	31	2,12%
Amministrazioni centrali	563	38,59%
Altri Enti ed Uffici (banche ecc.)	16	1,10%
Attività di consulenza	68	4,66%

Pratiche concluse nel 1999	937
-----------------------------------	------------

Se confrontiamo l'incidenza dell'attività nei riguardi delle diverse amministrazioni, si rileva dalla tabella che le pratiche aperte in attuazione della 127/97 assommano oggi a quasi il 50% dell'attività complessiva, comprendendo anche quelle riguardanti l'eventuale nomina di *commissari ad acta* presso enti locali e quelle che hanno comportato un ricorso agli uffici centrali dello Stato.

Gli oltre 560 casi trattati nel 1999 per indennizzi riconducibili a danni da emotrasfusioni o vaccinazioni, se da una parte evidenziano un rilevante impegno con l'amministrazione sanitaria centrale, dall'altra rischiano di connotare l'incidenza percentuale dei vari interventi con una iniziativa che indubbiamente ha rivestito un carattere straordinario.

Se scorporiamo questo dato dal complesso dell'attività, allo scopo di cogliere meglio l'andamento ordinario nei diversi fronti istituzionali, risulta che l'attività ex legge 127/97 oscilla attorno al 10% dell'impegno corrente; che il numero delle pratiche aperte nei confronti degli uffici della Regione si colloca al 12%. Per effetto degli intensi processi di delega agli enti locali, gli atti della Regione si vanno tuttavia sempre più configurando quali provvedimenti di alta amministrazione e quindi sempre meno forniti di un impatto eccezionale direttamente da parte dei cittadini.

Le pratiche riguardanti le aziende sanitarie presentano un leggero incremento, con una percentuale calcolabile intorno al 28%, rispetto al 24% circa del 1998, anche se l'apertura degli Uffici per i rapporti con il pubblico presso tutte le Aziende ospedaliere e l'entrata in funzione delle Commissioni miste conciliative sull'intero territorio regionale va riducendo fisiologicamente il numero delle questioni amministrative che pervengono al Difensore civico regionale, mentre si presentano crescenti le segnalazioni di problemi più complessi, soprattutto legati alla responsabilità professionale.

Una tendenza alla riduzione quantitativa degli interventi si registra naturalmente nei confronti delle amministrazioni comunali toscane,

sia per effetto dei nuovi Difensori civici locali eletti in numerosi Comuni anche capoluoghi di provincia (Livorno, Prato, Siena, Pisa), sia per varie convenzioni con Comuni giunte a conclusione nel 1999, peraltro con l'avvio di procedimenti destinati anche qui alla istituzione di nuovi Difensori civici locali.

Questo dato testimonia comunque una significativa evoluzione che premia gli sforzi portati avanti dall'Ufficio per l'estensione della rete civica locale. Il numero dei cittadini che risiedono in Comuni che hanno provveduto a nominare un loro Difensore civico supera ormai il 50% della popolazione toscana. Se la situazione continua a richiedere un impegno rilevante di supplenza per compensare le disparità territoriali che ancora esistono, è un fatto che questa evoluzione è destinata a vedere nei Difensori civici locali i protagonisti dell'azione di difesa civica, riservando sempre più al livello regionale una funzione di coordinamento e di consulenza sulle questioni più rilevanti.

Le pratiche portate a termine nel 1999 sono state generalmente aperte nel corso dello stesso anno o nel 1998, salvo una modesta percentuale che risale ad anni precedenti. Nel 60% circa dei casi l'iniziativa del Difensore civico ha consentito la soluzione dei problemi sollevati. Un dato che si può considerare senz'altro in sintonia con la media europea, anche se naturalmente, in alcune situazioni, il cittadino si è dichiarato non soddisfatto del modo in cui l'Ufficio aveva impostato o condotto la questione, così come risultano agli atti i molti riconoscimenti per aver risolto casi talvolta particolarmente complessi.

Di frequente l'azione ha potuto tradursi in comportamenti e prassi più ampie, di interesse generale. Questa tendenza corrisponde alla nuova configurazione della difesa civica regionale, e riflette il crescente intreccio che si registra nelle questioni e nelle problematiche aperte fra le competenze delle amministrazioni statali e quelle regionali e locali. Anche qui la conferma della funzione di

raccordo svolta dal Difensore civico regionale in direzione di una auspicata cooperazione fra i due apparati.

Pratiche aperte nel 1999	Numero	%
Amministrazioni comunali	267	18,30
<i>Comune di Firenze e sue aziende</i>	57	3,91
<i>Altri Comuni capoluogo e loro aziende</i>	9	0,62
<i>Comuni convenzionati</i>	90	6,17
<i>Altri Comuni</i>	95	6,51
<i>Comuni fuori regione</i>	5	0,34
Nomine Commissari ad acta (ex art. 17/45 L. 127/97)	11	0,75
Amministrazioni provinciali	9	0,62
Amministrazione regionale	107	7,33
<i>Dipartimenti della Giunta regionale</i>	52	3,56
<i>Uffici del Consiglio regionale</i>	1	0,07
<i>A.T.E.R.</i>	15	1,03
<i>Geni Civili</i>	3	0,21
<i>Enti, Agenzie e Società regionali</i>	25	1,71
<i>Enti nell'esercizio delle funzioni delegate</i>	11	0,75
Amministrazioni sanitarie	251	17,20
<i>Aziende Sanitarie</i>	204	13,98
<i>1 Massa Carrara</i>	4	0,27
<i>2 Lucca</i>	8	0,55
<i>3 Pistoia</i>	3	0,21
<i>4 Prato</i>	9	0,62
<i>5 Pisa</i>	9	0,62
<i>6 Livorno</i>	11	0,75
<i>7 Siena</i>	2	0,14
<i>8 Arezzo</i>	20	1,37
<i>9 Grosseto</i>	2	0,14
<i>10 Firenze</i>	101	6,92
<i>11 Empoli</i>	12	0,82
<i>12 Versilia</i>	3	0,21
<i>Azienda ospedaliera di Careggi</i>	25	1,71
<i>Azienda ospedaliera Meyer</i>	1	0,07
<i>Azienda ospedaliera di Siena</i>	3	0,21
<i>Azienda ospedaliera di Pisa</i>	4	0,27
<i>Personale delle Aziende sanitarie</i>	8	0,55
<i>Aziende di altre regioni</i>	20	1,37
<i>Case di cura e strutture convenzionate</i>	6	0,41

Amministrazioni statali e nazionali periferiche (L.127/97)	141	9,66
<i>Beni Culturali</i>	3	0,21
<i>Trasporti (Motorizzazione, Porti)</i>	4	0,27
<i>Lavoro</i>	8	0,55
<i>Interni</i>	7	0,48
<i>Pubblica Istruzione</i>	18	1,23
<i>Università</i>	11	0,75
<i>Tesoro</i>	6	0,41
<i>Finanze</i>	34	2,33
<i>Poste e Telecomunicazioni</i>	2	0,14
<i>Politiche agricole</i>	2	0,14
<i>Industria, commercio, artigianato</i>	2	0,14
<i>ANAS</i>	4	0,27
<i>Azienda Ferrovie dello Stato</i>	3	0,21
<i>INAIL</i>	2	0,14
<i>INPDAP</i>	17	1,17
<i>INPS</i>	14	0,96
<i>Altri Istituti previdenziali</i>	1	0,07
<i>Altri Uffici periferici e di Enti nazionali</i>	2	0,14
<i>Organi Giudiziari</i>	1	0,07
Interventi a favore di extracomunitari (ex legge 22/90)	31	2,12
Amministrazioni centrali	569	39,00
<i>Ministero della Sanità (ex L. 210/92 e altre)</i>	561	38,45
<i>Ministero degli Interni (ex Dpcm 16/10/98)</i>	1	0,07
<i>Autority</i>	7	0,48
Enti ed Uffici vari	16	1,10
<i>Istituzioni ed Organismi europee</i>	2	0,14
Attività di consulenza	68	4,66
<i>Assistenza ai Difensori civici locali</i>	5	0,34
<i>Varie (privati, imprese, associazioni)</i>	63	4,32
TOTALE GENERALE	1459	100,00

5.1. I settori dell'intervento

La *sanità* occupa quasi un quarto dell'attività complessiva, sia perché è un settore dove il cittadino più frequentemente si trova a contatto con le potenziali disfunzioni della pubblica amministrazione, sia per la lunga esperienza, che potremmo definire "pionieristica" a livello italiano, sia infine per la fiducia di moltissime associazioni di volontariato che hanno sempre coadiuvato il Difensore civico nell'opera di monitoraggio sui diritti degli utenti.

Gli interventi riguardano per lo più di problemi organizzativi: cartelle cliniche, tariffe, "consenso informato", visite specialistiche, analisi domiciliari, prestazioni diagnostico-strumentali, assistenza domiciliare, igiene e sicurezza nelle corsie, referti, dimissioni precoci, trattamento dei dati personali, comportamenti di strutture e personale, procedure di ricorso, ecc.

Grosse difficoltà persistono in relazione alle liste di attesa e al ricovero in centri di alta specializzazione, ma l'iniziativa dell'Ufficio si estende alle prescrizioni farmaceutiche, ai servizi psichiatrici, alle farmacie comunali, fino all'edilizia ospedaliera e all'accreditamento delle strutture sanitarie private.

La ricerca e l'impatto delle nuove tecnologie hanno aperto comunque problematiche di grande importanza, che toccano anche principi e diritti inviolabili della persona umana, con evidenti riflessi per la difesa civica, chiamata talvolta ad intervenire in conflittualità che si estendono alla adeguatezza degli stessi trattamenti terapeutici.

Quello della "responsabilità professionale" è certamente un campo fra i più problematici e delicati. Di fronte a più di mezzo milione di ricoveri nelle strutture pubbliche e circa 50 mila nelle strutture private, l'azione del Difensore civico, portata avanti con il supporto di

qualificati medici legali, consente infatti di richiamare l'attenzione sulle "soglie di criticità" del sistema, con valutazioni che possono riguardare l'efficienza dell'intervento sanitario.

La Toscana vanta obiettivi di qualità che possono e debbono rappresentare uno stimolo a sperimentare fino in fondo le potenzialità esistenti. Gli stessi risultati ottenuti attraverso il coordinamento fra il Difensore civico regionale e le Commissioni miste conciliative costituite presso le aziende sanitarie e ospedaliere toscane, la Commissione regionale per la bioetica, i Comitati etici locali e gli Uffici per le relazioni con il pubblico, spingono in questa direzione, così come il bisogno di razionalizzare le competenze fra difesa civica istituzionale, tutela aziendale e impegno delle associazioni di volontariato. Si tratta infatti di armonizzare i vari momenti di tutela e dare certezza ai cittadini sui diversi ruoli. A nessuno, tanto meno ai cittadini, serve alimentare un generico senso di sfiducia nei confronti degli operatori della sanità.

Contribuire ad una sanità migliore e più efficiente significa valorizzare soprattutto ciò che funziona bene. Il collegamento della difesa civica toscana con gli obiettivi del Piano sanitario regionale 1999-2001, si presenta quindi in funzione della massima accessibilità alle prestazioni da parte dei cittadini, dell'equità dei trattamenti su tutto il territorio, dell'uso ottimale delle risorse.

Questo stesso impegno si rivolge alla amministrazione sanitaria statale: dal prontuario farmaceutico alle sperimentazioni farmacologiche, alle problematiche pendenti per gli alimenti ai nefropatici, agli indennizzi per danni da emotrasfusioni e vaccini, in direzione di rapporti che superano gli stessi ambiti della legge 127/97, e aprono quindi alla ricerca di crescenti raccordi fra il livello nazionale e quello locale.

Molteplici sono anche gli interventi in materia di *assetto del territorio, urbanistica e infrastrutture*, che investono soprattutto le relazioni con gli Enti locali. Prevalgono qui i temi legati alla tutela dell'ambiente, ma la casistica è quanto mai varia: dallo smaltimento dei rifiuti all'inquinamento atmosferico e acustico, opere pubbliche, viabilità, appalti, elettrodotti, oneri di urbanizzazione, rischio idraulico, consorzi di bonifica, energia, edilizia abitativa, occupazione di suolo pubblico, canoni di depurazione e fognatura, localizzazioni produttive, fino alle rilevanti questioni del condono edilizio, delle concessioni, ai lavori per l'Alta velocità.

Il controllo sul rispetto delle leggi evidenzia talvolta proprio quelle omissioni di atti obbligatori per legge cui si richiama l'art. 17/45 della *legge Bassanini*, ma nei rapporti tra sviluppo e territorio l'azione di difesa civica si va ampliando anche a sostegno della piccola e media impresa, alle localizzazioni produttive, gli "sportelli unici", alla cooperazione, fino alle strutture ricettive, alle reti distributive, al commercio in aree pubbliche, alle attività espositive.

Un impegno crescente si va registrando in tema di *trasporti*, dove le problematiche più rilevanti riguardano i servizi di collegamento a livello locale, quelli ferroviari, la motorizzazione civile, le aziende di trasporto e le municipalizzate, gli orari e le frequenze, le tariffe e gli spostamenti nelle aree cittadine.

Certo, i servizi alla persona hanno una forte incidenza nell'attività complessiva. L'Ufficio è chiamato si può dire ogni giorno a confrontarsi con una diffusa domanda da parte dei cittadini nei più diversi settori, dall'assistenza domiciliare a quella per i minori, i disabili, gli invalidi, gli anziani; dall'accesso alla casa ai contributi economici, agli sfratti, alle situazioni di disagio più varie, a quelle

circostanze, talvolta momentanee ed urgenti, dovute alle vicende familiari ma anche all'organizzazione delle città e dei servizi.

I processi di contenimento rischiano di alimentare marginalità e fenomeni di esclusione che sembrano non trovare più risposta nei tradizionali sistemi di protezione e mettono in discussione perfino fondamentali diritti. La riforma dello Stato sociale appare ineludibile, nel segno di una nuova solidarietà e di esigenze individuali e sociali non più suscettibili di prestazioni uniformi. Se occorre un sostanziale riequilibrio nel rapporto fra spesa sociale e reddito nazionale, è evidente che il rinnovamento passa da nuovi principi di giustizia redistributiva, in grado di cogliere la nuova dimensione della qualità della vita.

Anche se nel campo *diritto allo studio* non si riscontrano problemi di rilievo, l'iniziativa si estende in risposta ad esigenze ai vari livelli, dalle mense scolastiche comunali alle borse di studio, agli alloggi universitari, mettendo in luce il bisogno di nuovi parametri e di una valutazione più equilibrata nei rapporti fra Università e Aziende per il diritto allo studio in ordine agli attuali meccanismi di merito.

Le *questioni tributarie*, e quelle più in generale legate all'amministrazione finanziaria, vanno assumendo invece un crescente rilievo, trattandosi di settori che presentano una immediata ripercussione nei confronti dei cittadini ed una vasta e continua evoluzione, che richiede peraltro conoscenze approfondite e talvolta altamente specialistiche.

Nel *pubblico impiego* le istanze riguardano soprattutto questioni "contemporanee" allo svolgimento del rapporto di lavoro (richiesta di congedi, ferie, formazione professionale, agevolazioni) e questioni successive alla sua conclusione (soprattutto i tempi per l'erogazione del trattamento di quiescenza). Nell'ambito della auspicata riforma

nazionale appare perciò quanto mai opportuno il mantenimento di queste competenze, pena la possibilità di una tutela soltanto giurisdizionale, con comprensibili ripercussioni per i cittadini in termini di costi e di tempi.

Uno dei settori che coinvolge direttamente l'Ufficio del Difensore civico regionale è quello della *immigrazione extracomunitaria*, peraltro con risultati di rilievo. Siamo di fronte ad un rilevante impegno a carattere informativo, ma anche ad una attività corrente di assistenza amministrativa, che si sviluppa riguardo alle posizioni di ingresso e soggiorno, con interventi in materia di cittadinanza, stato civile, mercato del lavoro, alloggi, servizi sanitari, rapporti con le autorità consolari.

Nella grande maggioranza dei casi si tratta di interagire con uffici dello Stato competenti in materia (Prefetture, Questure, Uffici del lavoro, amministrazioni centrali), attraverso una collaborazione che si è dimostrata esemplare, indicativa delle potenzialità e dei contributi necessari alla costruzione di una società multietnica e al ruolo internazionale del paese.

6. L'ATTUAZIONE DELLA LEGGE 127/97

Gli indirizzi seguiti per l'esercizio delle competenze derivanti dalla legislazione regionale hanno sostenuto anche l'attuazione della legge 127/97, in un'ottica "integrata" che comporta sensibili modifiche organizzative e che alimenta l'esigenza di quadri di riferimento più generali, contrastando inevitabili tendenze a "garantismi" di impronta esclusivamente formale.

Complessivamente nel 1999 sono state aperte 710 pratiche ai sensi della legge 127/97. Una incidenza significativa, che ha rafforzato l'azione del Difensore civico regionale e che ha visto consolidare in Toscana una tradizione di rapporti sostanzialmente corretti con l'amministrazione statale nei più diversi settori.

Al giudizio positivo dell'Ufficio e dei Difensori locali si accompagna la più generale valutazione che i funzionari dell'amministrazione statale in Toscana hanno accolto in modo sostanzialmente favorevole le novità della legge, consentendo in molti casi intese e collaborazioni destinate a riflettersi nei rapporti con i cittadini. La tabella evidenzia la dimensione, ma anche le prospettive di questa collaborazione. Spesso le questioni comportano il coinvolgimento di più uffici statali e collegamenti con amministrazioni regionali e locali.

Il coordinamento con i Difensori civici locali ha consentito di evitare inutili sovrapposizioni, assicurando comprensibili vantaggi per i cittadini che hanno la possibilità di rivolgersi a qualunque Difensore civico. Si può senz'altro affermare che l'attuazione della legge 127/97 ha potuto contare in Toscana su una rete di servizi e di rapporti che è parte integrante dei processi di decentramento a livello del territorio.

Il ruolo della difesa civica regionale sta naturalmente ampliando il campo di azione. A fronte di una domanda che investe anche il sistema delle autonomie, non è un caso se questa evoluzione concorre ad una situazione di "emergenza" strutturale, che condiziona ormai l'intera organizzazione e mette duramente alla prova impegni e professionalità di tutti gli operatori.