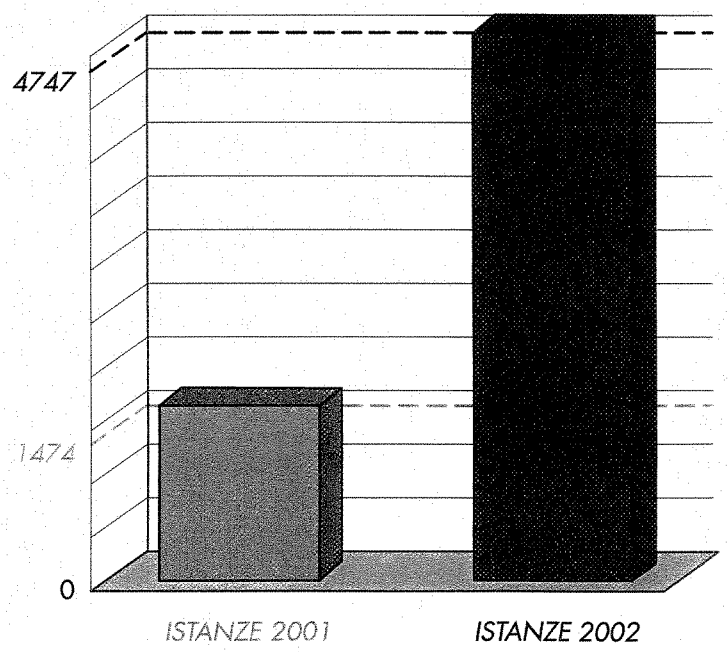
# *Il Difensore Civico*

# Relazione sull'attività dell'Ufficio per l'anno 2002



PAGINA BIANCA

# INTRODUZIONE

Nella relazione relativa all'attività svolta dalla difesa civica regionale nell'anno 2001, sono state esaurientemente esaminate le motivazioni – in fatto e in diritto- che giustificano l'affermazione di *"unicità"* della difesa civica, ([1]) nel senso che- senza le stesse migliaia di cittadini del Veneto sarebbero privati della possibilità di fare valere i propri diritti o presunti tali. Obiettivamente è sufficiente porre mente locale alla *"praticità"* di questa forma di tutela per comprendere come la stessa da sola basti a giustificare l'affermazione testé fatta d'unicità della difesa civica.

Ma, ovviamente, a ciò devono essere aggiunte altre caratteristiche *"pregnanti"*, quali la tempestività, oggi certificata mediante la certificazione ISO 9001:2000 attestata dalla società RINA e il fatto di agire in via preventiva, quando cioè non ci sia stata ancora lesione del diritto, e in via equitativa, per tutti quegli atteggiamenti della Pubblica Amministrazione

[1] Vedi appendice – Allegato 1

non antigiuridici, ma semplicemente tardivi, non trasparenti e quindi non equi.

Pensiamo, pertanto, sia inutile insistere in questa sede su questi temi, materia, oltretutto, di illustrazione avanti al Consiglio Regionale del Veneto nello scorso anno.

Quello che oggi ci preme sottolineare è invece l'impulso- che ci ha veramente impegnato- nel campo della comunicazione ad ogni livello al fine di portare a conoscenza - come per altro espressamente previsto dalla legge istitutiva della difesa civica regionale - al maggior numero di soggetti a livello popolare e istituzionale- tale importante e ormai indispensabile istituzione.

Altro impegno gravoso, ma certamente assai gratificante, è stato quello di sviluppare forme d'aggregazione e di compartecipazione a livello regionale, nazionale e internazionale, per meglio diffondere la rete della difesa civica uniformando criteri e impostazioni organizzative.

Tutto ciò- ovviamente- senza trascurare quella che- in ogni caso è l'attività principale della difesa civica: ricevere il cittadino per ascoltare le sue lagnanze, istruire la pratica con il contatto con la controparte,

l'approfondimento delle tematiche tecnico-giuridiche di ogni singolo caso, infine la decisione.

Per ultimo non debbono essere trascurate le altre attività collaterali: l'esercizio dei poteri sostitutivi, la partecipazione alle sedute del Comitato di Bioetica, di cui il Difensore civico regionale fa parte di diritto, il controllo di legittimità degli atti, a seguito dell'abolizione del Comitato Regionale di Controllo.

Nei successivi capitoli esamineremo una per una le attività sopra elencate.

## LA COMUNICAZIONE

L'articolo 13 -comma 4 - della L.R. n.28 del 06 giugno 1988 recita testualmente: ***" Il Difensore civico, di propria iniziativa e valendosi del fondo a sua disposizione, o tramite il Consiglio Regionale, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati".***

In adesione a tali principi l'attività della difesa civica- in riferimento all'anno 2002 - si è esplicitata attraverso un triplice ordine di interventi:

1. Comunicazione a mezzo stampa e televisione dell'attività svolta dalla difesa civica regionale.
2. Partecipazione, in qualità di relatore, a manifestazioni aventi per oggetto temi inerenti la difesa civica.
3. Compartecipazione a livello regionale nazionale ed internazionale.

## 1 – **Comunicazione a mezzo stampa e televisione e radiodiffusione dell'attività svolta dalla difesa civica regionale.**

Si è data vita ad una trasmissione radiofonica, con cadenza settimanale, aperta al pubblico su vari campi di intervento della difesa civica, illustrandone i casi più significativi.

Si è inoltre data pubblicità sulla nostra istituzione in numerosi periodici e pubblicazioni della Regione del Veneto.

Si sono poste poi le basi, che verranno sviluppate nell'anno successivo, per pubblicità televisive, e per una partecipazione settimanale, presso un'emittente con diffusione a livello regionale, seguendo la formula, già ampiamente collaudata, delle risposte in diretta ai telespettatori interessati.

## 2 – **Partecipazione, in qualità di relatore, a manifestazioni aventi per oggetti temi inerenti la difesa civica.**

Numerosissimi i convegni cui è stato chiamato, in qualità di relatore, e con periodicità quasi settimanale, il Difensore civico regionale, promossi da associazioni di varia natura, e da organi istituzionali.

Tra i più significativi ed importanti ricordiamo il convegno, organizzato il 7 maggio 2002 dalla Provincia di Padova sul tema: "**Il Difensore civico italiano tra l'Ombudsman ed il Magistrato di Persuasione**".([2])

Il convegno tenutosi a Belluno il giorno 8 novembre 2002 sulla "**Pratica del codice Deontologico**". ([3])

Il convengo tenutosi a Conegliano il giorno 9 novembre 2002 sui: "**Il Difensore civico e gli organi di mediazione alternativi alla Giustizia ordinaria**".([4])

---

[2] Vedi appendice – Allegato 2
[3] Vedi appendice – Allegato 3
[4] Vedi appendice – Allegato 4

Il convegno tenutosi il giorno 30 novembre 2002 presso l'Aula Magna dell'Università degli Studi di Padova in occasione dell'anniversario del ventennale della Costituzione del Centro Interdipartimentale di Ricerca e Servizi sui diritti della persona e dei Popoli, sul tema: "**Diritti umani – cittadinanza – buon governo**".([5])

Infine il convegno organizzato dalla Camera di Commercio di Vicenza, il giorno 4 dicembre 2002 sul tema: "**Rapporti dei consumatori con la Pubblica Amministrazione**".([6])

[5] Vedi appendice – Allegato 5
[6] Vedi appendice – Allegato 6

## 3 – **Compartecipazione a livello regionale nazionale ed internazionale**

Si sono poste le basi per la nascita di un coordinamento, a livello regionale, al fine di istituire una "rete" che desse uniformità agli interventi a livello di difesa civica locale – comunale e provinciale – in stretta simbiosi con la difesa civica regionale.

A livello nazionale il 23 e 24 settembre 2002 in Venezia - Isola di San Servolo – si è tenuto il primo Consiglio Nazionale dell'**A.N.D.C.I.** – Associazione Nazionale Difensori Civici Italiani. ([7])

E' inoltre continuata la partecipazione alle riunioni del **Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome**, che si tengono – con cadenza mensile – in Roma presso il Palazzo delle Regioni: particolare importanza, in dette riunioni, è stata data alla predisposizione di una bozza di intesa in riferimento ai nuovi approvandi Statuti regionali, con

[7] Vedi appendice – allegato 7

la partecipazione dei rappresentanti dell'A.N.C.I., dell'A.M.P.I. e del Presidente della 3^ Commissione dei Consigli delle Regioni.

Si è, infine, provveduto a rinnovare l'iscrizione della nostra difesa civica regionale all'**E.O.I**. – European Ombudsman Institute – con particolare riguardo all'imminente rinnovo del Consiglio.

**Attività precipua della difesa civica regionale: la tutela non giurisdizionale dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.**

Tale attività certamente rappresenta, al di là delle attività complementari precedentemente esaminate, il fulcro di tutta l'attività della difesa civica.

Accogliere il cittadino ascoltando con attenzione e rispetto le sue osservazioni sull'operato della Pubblica Amministrazione, approfondire – attraverso il contatto diretto con la controparte – le tematiche proposte, ricercare, qualora si ravvisi evidente una qualsivoglia responsabilità, le motivazioni logico-giuridiche per meglio supportare l'intervento richiesto, concludere infine la fase istruttoria con l'accoglimento dell'istanza, e l'attività precipua di ogni difesa civica.

Il successo ed il consenso sempre maggiore che incontra questa attività extra-giurisdizionale per la tutela dei diritti dei cittadini è testimoniato dalle statistiche qui di seguito elencate, che rassegniamo all'attenzione di coloro

cui questa relazione è rivolta, unitamente agli attestati di encomio pervenutici.

Ciò è fonte di grande soddisfazione per chi ha il privilegio di operare in questo campo, ma altresì di grave preoccupazione.

E' nostro dovere infatti far si che il servizio, a fronte di un tale esponenziale aumento di istanze, non abbia scadimenti qualitativi e quantitativi.

E' necessario pertanto che gli organi preposti abbiano una particolare attenzione e sensibilità su questi problemi, tenuto altresì conto dell'effetto collaterale, estremamente positivo, che viene originato da un appropriato e tempestivo intervento della difesa civica.

Il cittadino, perché la sua istanza è stata accolta, o perché gli è stato esaustivamente spiegato che il comportamento della Pubblica Amministrazione è stato – nel caso di specie – assolutamente corretto e trasparente, in ogni caso si rappacifica con la Pubblica Amministrazione, rinuncia ad un facile e prevedibile qualunquismo, ritorna ad aver fiducia nelle istituzioni il cui compito precipuo – giova ricordarlo – è quello di attendere ai bisogni vitali del cittadino e cioè ai suoi diritti.

Quello che ci preme sottolineare, a conclusione di questa relazione, è l'aumento esponenziale delle istanze trattate dal nostro ufficio, ai cui funzionari ed impiegati va pertanto il nostro riconoscimento per l'abnegazione mostrata nel trattare, pur con un organico addirittura ridotto rispetto all'anno precedente, un così grande numero di pratiche.

In effetti, come evidenziato nelle statistiche riportate nella presente relazione, l'Ufficio della difesa civica regionale è passato dal n. **1477** istanze dell'anno 2001 al n. **4271** del presente anno, con un incremento quindi di quasi il **200%**. ([8])

[8] Vedi appendice – allegato 8