La norma stabilisce che qualora il cittadino non riesca ad ottenere un risultato utile alla domanda di accesso avanzata all'Amministrazione che ha prodotto o detenga il documento, può presentare ricorso al TAR, oppure richiedere, nello stesso termine, l'intervento del Difensore Civico competente.

Anche in questo caso si registra un vuoto che riguarda la mancata istituzione dei Difensori Civici negli enti locali, di modo che nell'ipotesi in cui l'Amministrazione interessata dovesse essere quella di un Comune o di una Provincia senza Difensore Civico i cittadini si troverebbero in una situazione di disparità.

Il vuoto può essere colmato, questo è anche l'orientamento prevalente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Regionali, individuando, per gli Enti per i quali non sia stato istituito il Difensore Civico, nel Difensore Civico Regionale lo strumento competente ad assicurare al cittadino l'esercizio del diritto di accesso nei confronti dell'Amministrazione di riferimento, nei termini e secondo i principi stabiliti dalla predetta legge 340/2000.

Voglio qui ricordare, a seguito di intervista diretta con un giornalista, un articolo apparso nel giornale ***"Il Sole 24 ore"*** del 12 maggio 2003 che, nel suo inserto settimanale d'informazione e servizio per l'Emilia Romagna, Toscana, Marche e Umbria, trattando dei Difensori Civici e dei tutori dei contribuenti li ha definiti ***"Garanti con le armi spuntate".***

Infatti queste figure, secondo l'articolista, divenute ormai istituzionali, fanno di tutto per tutelare i cittadini (specie sul fronte della sanità e del fisco) ma le loro armi spesso sono "spuntate" a causa di dotazioni strumentali e di organico scadenti.

Non è di gran conforto il panorama che emerge dall'inchiesta sullo "stato" dei difensori dei cittadini delle quattro regioni del centro – nord: tutti soffrono di cronica scarsità di risorse per cui è anche difficoltoso l'acquisto di materiale di studio e di aggiornamento.

Nelle Marche lo strumento della Difesa Civica – è stato sottolineato - funziona e viene utilizzato anche se non sempre tanto quanto sarebbe possibile dalla sua potenzialità.

"Le forme di tutela a favore dei cittadini marchigiani sono molteplici: Difensore Civico Regionale, Garante del Contribuente, Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Difensori Civici Comunali.

Tali figure scontano la mancanza di potere sanzionatorio e stanno vivendo ancora una fase di rodaggio che richiede alcune messe a punto.

L'attività del Difensore Civico Regionale, in particolare, risulta la più frenetica e anche la più complessa.

Molto spesso i casi prospettati - conclude l'articolista - non riguardano direttamente detto Ufficio che nel prenderli in esame effettua ugualmente un vero e proprio lavoro preliminare di istruttoria e collegamento sia con il Garante del Contribuente che con il Garante per l'Infanzia".

Ma prima di concludere questa esposizione sui problemi relativi alla Difesa Civica, sullo stato delle discussioni e sulle loro possibili soluzioni non posso non evidenziare come il Difensore Civico sia chiamato ad osservare anche un ruolo di grande importanza nella pratica dei diritti umani perché, per la sua peculiare funzione, è in contatto diretto e contemporaneo con i bisogni e le richieste essenziali dei cittadini e con i problemi di buona amministrazione. In questo senso i documenti internazionali delle Nazioni Unite, del Consiglio di Europa e di altre Organizzazioni definiscono il Difensore Civico uno strumento di tutela e promozione non giurisdizionale dei diritti umani, sottolineandone anche la capacità di svolgere una funzione di raccordo, di collegamento tra diritto internazionale e diritto interno dello Stato.

Il Difensore Civico, in definitiva, nell'affrontare i problemi, agisce secondo un approccio concreto teso alla loro risoluzione e favorisce, in tal modo, la comprensione e la cooperazione tra cittadini e pubblica amministrazione a tutti i livelli.

E la potenzialità che il Difensore Civico è in grado di sviluppare sul tema dei "diritti umani" è ancora più evidente se si considera che sono proprio le persone più vulnerabili (immigrati, disabili, detenuti ecc.) ad avere più bisogno di procedure che tutelino i loro diritti in maniera rapida, informale e gratuita.

CONGRESSI E CONVEGNI ANCHE NELL'AMBITO DELLA COOPERAZIONE EUROPEA ED INTERNAZIONALE

L'organizzazione di alcuni convegni e congressi a vari livelli ha contribuito ad accrescere la conoscenza e la diffusione dell'Istituto, delle sue prerogative e dei suoi molteplici aspetti attraverso i risultati di dibattiti e discussioni, sulla base anche delle variegate esperienze dei relatori.

Dibattiti tutti che hanno, poi, evidenziato la caratteristica della Difesa Civica particolarmente a livello Europeo come strumento catalizzatore della promozione e della protezione delle libertà fondamentali dei cittadini comunitari.

In questi ultimi periodi si è assistito infatti ad una fase importante del processo di *"europeizzazione"*, iniziato negli anni '50 con i Trattati di Roma, seguito dalla unificazione economica e monetaria, sino ad arrivare alla fase costituente, che ha portato alla elaborazione di una prima bozza di Costituzione nel giugno 2003. Va sottolineato che in questo documento estremamente importante, viene così riconosciuta e disciplinata la figura del Mediatore Europeo, già introdotta con il trattato di Maastricht:

"Il *Mediatore Europeo, nominato dal Parlamento Europeo, riceve, esamina e riferisce su denunce riguardanti casi di cattiva amministrazione all'interno delle istituzioni, degli organi e delle Agenzie dell'Unione. Il Mediatore Europeo esercita le sue funzioni in piena indipendenza".*

Com'è noto il Parlamento di Strasburgo, in attuazione dell'art. 138E del trattato di Maastricht, ha nominato, nel settembre 1995, il Mediatore Europeo. Da quella data ha preso avvio, in forme progressivamente sempre più stringenti, il dialogo e la collaborazione fra i diversi Ombudsmen operanti negli Stati dell'Unione, e per quanto riguarda l'Italia, con il Coordinamento dei Difensori Civici Regionali.

In particolare nell'incontro promosso dal Difensore Civico della Toscana, (tenutosi a Firenze il 13.6.2003) fra il nuovo Mediatore Europeo, Prof. Nikiforos Diamandouros ed il Coordinamento dei Difensori Civici regionali e delle Province Autonome è stata ribadita l'esigenza di rafforzare ulteriormente la collaborazione a livello europeo e di improntare anche i diversi sistemi di Difesa Civica al principio di sussidiarietà. In quella occasione il Prof. Diamandouros ha illustrato i compiti del Mediatore (esaminare le denunce presentate dai cittadini contro i casi di cattiva amministrazione da parte delle istituzioni e degli organi della Comunità Europea) ed offerto una sintesi dell'attività svolta.

E' importante qui ricordare che il Mediatore ha proposto al Parlamento Europeo – che lo ha approvato nel settembre 2001 – il Codice europeo di buona condotta amministrativa, documento che spiega ai cittadini ciò che hanno diritto di aspettarsi dall'amministrazione dell'Unione ed ai funzionari il modo in cui si devono comportare nei loro rapporti con il pubblico, per migliorare continuamente i servizi forniti. I cittadini infatti hanno il diritto di essere trattati con cortesia, equità, devono sapere chi è il funzionario competente e capire i motivi della decisione della Pubblica Amministrazione.

A proposito della sussidiarietà cui si è fatto prima riferimento, nel 1996 il Mediatore Europeo ha istituito una rete di collegamento tra i Difensori Civici Nazionali e gli organi corrispondenti negli Stati membri.

Sulla linea già tracciata dalle precedenti Conferenze, si è svolto nell'aprile del 2003 a Valencia il quarto incontro degli Ombudsmen regionali dell'Unione Europea, che ha affrontato tematiche di grande rilievo come:

a) l'attuale fase costituente, il futuro dell'Unione e le problematiche relative all'inserimento della figura dell'Ombudsman all'interno della nuova Costituzione Europea.
b) La questione dell'immigrazione e dei diritti degli immigrati, un problema assolutamente prioritario in tutti i Paese della Comunità Europea.

c) La protezione dell'ambiente, un compito che toccherà da vicino la Difesa Civica ed a tutti i livelli, europeo, nazionale, regionale e locale.
d) La questione della trasparenza e del diritto di accesso, anche attraverso un esame comparato delle varie legislazioni nazionali e regionali vigenti in materia.

Particolarmente interessanti sono state le conclusioni della prima tavola rotonda che, a proposito di futuro d'Europa e della fase costituente, hanno sintetizzato gli interventi dei relatori in cinque punti fondamentali:

1 - La Costituzione Europea deve contenere in sé la Carta dei Diritti Fondamentali e delle Libertà Pubbliche e garantirne la protezione reale.
2 - L'Unione Europea deve poter aderire agli Accordi e ai Trattati Internazionali che riguardano la protezione dei Diritti Fondamentali..
3 - L'Unione Europea deve avere un Codice di Procedura unico per tutte le sue Istituzioni ed i suoi Organismi che garantisca "il diritto ad una buona amministrazione".
4 – La Costituzione deve riconoscere, rispettare ed integrare le Regioni in tutti i processi di presa di decisioni delle Istituzioni Europee.
5 – La Costituzione deve contemplare il ruolo fondamentale dei Difensori Civici Regionali come garanzia non giurisdizionale del rispetto dei Diritti Fondamentali e delle Libertà Pubbliche".

L'European Ombudsman Institute (E.O.I.), uno degli organismi che, insieme ad altri, quali l'Associazione Mondiale dei Mediatori di lingua francofona, svolgono attività e ricerche sul tema della Difesa Civica a livello europeo ed internazionale, ha promosso, inoltre, in collaborazione con l'Università di Innsbruck, un convegno sul tema "L'Ombudsman nelle vecchie e nelle nuove democrazie" che si è tenuto il 26 giugno 2003 a Innsbruck durante il quale i relatori hanno tracciato un quadro comparativo dell'Istituto del Difensore Civico

nei Paesi Europei, compresi quelli dell'Est. Dal confronto, estremamente interessante tra i diversi sistemi, è emerso che la distanza fra i vari Paesi è tale, da non poter far parlare di eguale tutela dei diritti dei cittadini anche in ambito europeo.

Nel mese di luglio a Policoro, su iniziativa del Consiglio Regionale della Basilicata e dell'Ufficio di quel Difensore Civico si è svolto un interessante convegno sul tema "Il ruolo della Difesa Civica per un rapporto equilibrato tra cittadino e Pubblica Amministrazione" nel corso del quale, anche con la partecipazione diretta dello scrivente che ha svolto una relazione, sono stati dibattuti alcuni temi particolari quali la individuazione di riforme per un sistema di Difesa Civica forte e diffusa a tutela dei diritti dei cittadini e il rapporto tra Difesa Civica e diritto alla buona Amministrazione, partendo dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea sino ai nuovi Statuti Regionali.

NUOVI STATUTI REGIONALI

Come già evidenziato, una Commissione tecnico – politica costituita tra il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Regionali e la Conferenza dei Presidenti dei Consigli Regionali ha predisposto alcuni documenti ben articolati affinché nella già avviata fase costituente la figura del Difensore Civico sia istituzionalmente prevista in tutti gli Statuti, come uno degli organi delle singole Regioni a statuto ordinario e speciale.

Nel maggio del 2003 ho avuto il piacere di essere ascoltato personalmente in sede di Commissione Consiliare per il nuovo Statuto della Regione Marche e ho così avuto modo di svolgere e sottoporre all'attenzione dei Costituenti una breve relazione sull'argomento che allego in appendice alla relazione.

In tale sede è stato in particolare sottolineato come necessarie le norme in tema di Difesa Civica e ciò in considerazione sia della natura dell'Istituto, sia della finalità che le norme stesse si propongono.

Difatti, il Difensore Civico è un istituto necessario perché vi sono problemi dei cittadini alla cui soluzione si può pervenire soltanto mediante l'intervento di una autorità che si collochi al fianco della parte più debole nel rapporto tra cittadino ed istituzioni.

Un mediatore autorevole e competente, dunque, che abbia, altresì, alcuni poteri particolari nei confronti della Pubblica Amministrazione e la cui azione contribuisca anche a restituire credibilità sostanziale alla persona ed al cittadino nel momento in cui sono interlocutori del sistema istituzionale.

E' evidente che il nuovo Statuto dovrà dettare norme fondamentali e sintetiche, alle quali dovrà poi ispirarsi la nuova normativa ordinaria della Regione, a cui resta demandata, naturalmente, la disciplina riguardante la figura, le attribuzioni, i compiti, l'organizzazione dell'Istituto, garantendone altresì l'indipendenza.

ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

Sotto il profilo organizzativo e funzionale la situazione dell'Ufficio è molto migliorata per quanto concerne le risorse umane, in passato assai carenti, ma che negli ultimi tempi sono state integrate ed incrementate conformemente alle esigenze più volte rappresentate ai competenti organi regionali. La struttura, in attesa di una nuova legge regionale (dopo che sarà approvato lo Statuto) che definisca in maniera più precisa e puntuale la pianta organica, è ora composta da un servizio di Segreteria che si avvale di due collaboratrici di categoria B, che svolgono anche compiti di protocollo atti, archiviazione pratiche e utilizzo di siti internet e video scrittura, di una di categoria C con funzioni di istruttore, nonché di tre Uffici ai quali sono preposti altrettanti funzionari di categoria D che collaborano con il Difensore rappresentandolo anche in riunioni e negli accessi periodici presso le varie Province.

Il personale si è prodigato per assicurare all'Ufficio il migliore apporto collaborativo; è stata peraltro avvertita la necessità della presenza attiva di un dirigente dell'Ufficio, funzione questa che non compete al Difensore Civico, per assicurare un migliore coordinamento interno di tutte le attività di servizio.

Debbo poi ribadire ulteriormente quanto già rappresentato nella precedente relazione e cioè che nell'ambito della riconosciuta autonomia organizzativa della funzione, almeno per il personale in posizione più elevata, debba essere acquisito il gradimento del Difensore Civico nel presupposto che le molteplici competenze attribuite e la sempre più complessa attività svolta comportano un impegno notevole per la impostazione e per lo svolgimento dei procedimenti e per la soluzione delle problematiche sottoposte.

Ripropongo ancora l'esigenza di un adeguamento delle risorse assegnate, anche di ordine finanziario diretto, ora inesistenti, per un migliore funzionamento della struttura, nonché la risoluzione dell'annosa questione del preciso rispetto

dell'art.8 della legge istitutiva concernente la posizione economica del titolare della funzione, reiteratamente non presa in considerazione. E va qui sottolineato l'incredibile persistente diniego di assegnare all'Ufficio almeno un giornale quotidiano con cronaca regionale "per carenze finanziarie"! (Cosa che non accade in nessun altro ufficio di Difesa Civica regionale)

Su tutte le reali e concrete esigenze già prospettate e qui rinnovate, come per il passato, mi pregio ancora richiamare la cortese e benevola attenzione del Sig. Presidente del Consiglio e dell'Ufficio di Presidenza affinché possano essere avviate le soluzioni che saranno ritenute adeguate e confacenti per una migliore operatività ed anche decoro della struttura.

LA DIFESA CIVICA
NELLA REGIONE MARCHE

La prevalente azione del Difensore Civico nella recente evoluzione normativa – dal testo unico che prevede alcune tipiche modalità di intervento ad esempio nel diritto di accesso e le varie strade che sono di fatto percorse dai singoli soggetti che incardinano questa funzione – riguarda l'attività c.d. giustiziale, cioè quella fornita al cittadino ed all'utenza in genere in sede di alternativa e di prevenzione al ricorso amministrativo.

Se infatti la funzione che incardina meglio l'attività del Difensore Civico è proprio quella preventiva del contenzioso con finalità di tutela e di monitoraggio dell'efficienza dell'Amministrazione da un lato, dall'altro dovrebbe appunto servire come elemento dirimente e deflativo del ricorso all'azione processuale.

E in tale funzione l'attività di mediazione e di gestione dei conflitti si indirizza nel verso del cambiamento della Pubblica Amministrazione, con una capillare "formazione" oltre che informazione ai cittadini anche su versanti fino ad ora poco esplicati come quello della ricomposizione dei contrasti tra il cittadino che vuole capire, o comunque non soccombere, ed il "burocrate" che deve applicare la legge o comunque seguire le indicazioni regolamentari.

Particolarmente nuovo è poi lo spazio d'azione che il Difensore Civico sta avendo nei confronti dei rapporti con le Associazioni dei Consumatori ed altre con le quali si sta avviando una collaborazione in tutti quegli aspetti che riguardano l'azione di società miste pubblico-privato soprattutto laddove collegate alla somministrazione di servizi di pubblico interesse.

L'ulteriore crescita, su scala nazionale, dei lavori della Conferenza del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici regionali e la stretta e concreta collaborazione con la conferenza dei Consigli Regionali ed il Congresso delle

Regioni hanno ancora potenziato ed arricchito l'azione della Difesa Civica anche nella Regione Marche.

In particolare in tale sede si è provveduto a definire così il programma di lavoro per il prossimo biennio: *"obiettivi prioritari sono risultati la costituzione di una rete effettiva di Difesa Civica sul territorio italiano improntata ai principi di sussidiarietà ed efficienza, il collegamento sinergico con gli Organismi governativi preposti alla difesa e rappresentanza dei cittadini e l'apertura al contesto europeo ed internazionale nell'ambito della positiva mondializzazione che interessa oggi l'Ombudsman, sullo sfondo della crisi della giustizia.*

Il tutto per una visibilità della Difesa Civica in Italia che sia funzionale al ruolo di soluzione stragiudiziale delle contese tra cittadino e Pubblica Amministrazione, per una cultura della conciliazione che favorisca soprattutto la rimozione delle cause del disagio, mediante la proposta di miglioramenti normativi ed amministrativi improntati all'equità e mirati a ridare al cittadino fiducia nelle Istituzioni, nonché a promuovere la pace sociale.

Una parte fondamentale degli incontri, a scadenza bimestrale, sarà sempre dedicata al confronto sulla filosofia e pratica del mestiere della Difesa Civica, in un Paese che vede ben realizzata la dimensione di prossimità al cittadino, sia a livello regionale (a partire dagli anni '70), che locale (a partire dagli anni '90), come raccomandato anche, nel giugno del '99, dal Congresso dei Poteri locali e regionali dell'Europa con un'apposita Risoluzione, ma non altrettanto coordinato lo sforzo dei singoli titolari degli uffici di garantire a tutti ed in tutti gli ambiti territoriali questa forma indispensabile di tutela stragiudiziale dei diritti."

La quantità e la qualità delle problematiche che in vario modo investono le relazioni dei cittadini con le Amministrazioni Pubbliche hanno messo naturalmente alla prova l'apparato operativo chiamato a trattare e attivare procedimenti connessi a pratiche spesso di particolare complessità che richiedono crescenti livelli di professionalità, informazione e ricerca.

Come già detto in precedenza, l'analisi delle questioni trattate pone ancor più in evidenza come al Difensore Civico sia affidata una competenza materiale pressoché generale, sia pure con poteri e modalità diverse a seconda degli interlocutori istituzionali.

Infatti, l'Ufficio esplica la sua sfera di intervento in tutti i versanti della pubblica amministrazione presenti sul territorio regionale, essendo sempre più diffusa, anche qui, la convinzione che il Difensore Civico sia diventato per i cittadini un interlocutore privilegiato per chiedere notizie, porre questioni e per meglio districarsi nella complessità della normativa e nei meandri delle procedure e della burocrazia.

E' quindi di tutta evidenza che la competenza del Difensore Civico Regionale è assai dilatata, ma altresì diversa da quella dei Difensori Civici Comunali e Provinciali, i quali si occupano di questioni esclusivamente limitate all'ambito dell'Ente Locale.

Nel corso dell'anno 2003 le nuove richieste di intervento formalizzate in fascicoli sono state 177 mentre cospicuo è stato pure il lavoro per la trattazione di pratiche precedenti non definite; in taluni casi sono stati disposti interventi "ex officio" attraverso anche l'esame della rassegna stampa messa a disposizione.

Il dato suddetto non include le ulteriori istanze ritenute non ricevibili nonché le tante richieste che, in via informale, i cittadini hanno fatto pervenire per ottenere informazioni e consigli.

Va qui ricordato ulteriormente che nessuna Amministrazione Ptovinciale e pochissimi Comuni nella Regione hanno provveduto ad istituire il Difensore Civico e tale situazione ha contribuito ad ulteriori e notevoli interventi dell'Ufficio presso le amministrazioni comunali e provinciali per questioni non rientranti nella sua stretta competenza istituzionale.

Infatti anche se l'Ente Locale non ha previsto l'istituzione del Difensore Civico, l'organo regionale non ha opposto alcun rifiuto al cittadino e in certo qual modo

si è così ritenuto competente, in via informale, ad esplicare i propri interventi assumendo in pratica una funzione di supplenza, problema questo le cui molteplici implicazioni politiche, istituzionali ed organizzative dovrebbero essere valutate e possibilmente risolte con scelte legislative, statutarie e regolamentari.

Implicazioni tra le quali primeggia la considerazione che non sarebbe lecito al Difensore Civico Regionale "capire" una (non) scelta dell'Amministrazione locale.

Sul piano concreto, nessun cittadino che si è rivolto a questo Ufficio è rimasto privo di una qualche forma di assistenza.

Al di là dei compiti istituzionali, il Difensore Civico ha, e da sempre, fornito a chi gli si è rivolto attività di consulenza e assistenza attraverso la quale si è in pratica supplito a quelle attività di Difesa Civica che gli Enti locali non hanno previsto e disciplinato, ma sempre evitando confusioni istituzionali.

E va quindi sottolineato come amministratori e funzionari di Enti Locali hanno sempre puntualmente corrisposto alle richieste dell'Ufficio facilitandone così il lavoro.

La necessità di avvicinare maggiormente i cittadini all'Istituto è stata soddisfatta anche nell'anno 2003 mediante la trasferta periodica dell'Ufficio nei capoluoghi di provincia e con informazione curata dalla stampa locale.

L'istituzione infine del sito internet si è dimostrato utile strumento atto a facilitare il legame tra cittadini e Difensore Civico.

Le richieste di intervento, collegate a regolari domande presentate da cittadini, ha rappresentato ovviamente l'attività più impegnativa per l'ufficio, in termini di acquisizione di documentazione, di ricerca legislativa e normativa, redazione della relativa corrispondenza e di contatti con gli stessi interessati.

Ha molto impegnato l'Ufficio anche l'attività di consulenza, di interventi telefonici con richieste di notizie sullo stato di pratiche giacenti presso gli Uffici più svariati, con conseguenti sollecitazioni per una rapida definizione del

procedimento. A questa attività va anche collegata, come già riferito, quella di chiarimenti e consigli dati ai cittadini, i quali, in tal modo, hanno rinunciato a proporre questioni a volte infondate, a presentare ricorsi giurisdizionali o formali all'Ufficio che avrebbero ovviamente dato luogo a scambi di corrispondenza dispendiosi sul piano operativo.

E' quest'ultima una azione di cui non si conserva documentazione cartacea, ma che è la più proficua e la più gradita ai cittadini che, evitando incombenze burocratiche, ottengono una risposta immediata ad un loro problema, ad una loro attesa e, a volte, ad una pretesa risultata poi infondata e che hanno lasciato cadere per effetto dell'opera di convincimento esercitata dall'Ufficio.

Il che ha rafforzato la convinzione in ordine alla accentuazione in capo al Difensore Civico (che non deve essere uno sportello di ufficio reclami) di quelle attribuzioni che lo mettono in condizioni di esercitare al meglio la sua funzione naturale di "mediatore" e di promotore di buona amministrazione e quindi non organo di amministrazione attivo, né di controllo, né controparte della Pubblica Amministrazione.

Per tutte le suesposte considerazioni è quindi compito non facile riassumere e sistemare in modo organico e puntuale tutte le questioni trattate perché varia è la gamma delle situazioni per le quali è stato richiesto l'intervento dell'Ufficio che, per maggior frequenza, possono comunque essere, in sintesi, così catalogate:

- settore socio – sanitario, con particolare riferimento alla tutela degli anziani e dei disabili;
- settore urbanistico e ambientale, nella difficile ricerca di una "compatibilità" tra lo sviluppo economico e il diritto alla salute talvolta a rischio sia nei centri urbani e nei poli industriali che nelle zone agricole, problemi aggravati dalle pluralità delle fonti normative anche di difficile interpretazione;
- settore residenziale pubblico dove sempre accentuato è il grado di contenziosità tra inquilini e Istituti Case Popolari;

- settore "post sisma" dove ancora vengono registrate molte richieste di interventi per la concessione di contributi per la ricostruzione di edifici danneggiati;
- settore imposte e tributi vari;
- assistenza a favore degli immigrati extracomunitari;
- problemi istituzionali, come quelli dei controlli sostitutivi e dell'accesso agli atti della Pubblica Amministrazione;
- interventi nel vasto campo del welfare e dei servizi alle persone, anche in presenza di bisogni diffusi che troppo spesso non trovano risposte nei sistemi di protezione per la frammentarietà dei modi di erogazione, per la scarsità dei finanziamenti e per la rigidità delle regolamentazioni;
- crescente domanda di informazioni e di consulenza, sia da parte dei cittadini che delle Istituzioni e della rete di difesa civica locale.

Nelle pagine seguenti vengono evidenziati, sia pure per sommi capi, alcuni di tali settori catalogati, che hanno maggiormente impegnato l'attività e il personale dell'Ufficio.