Sig. Presidente del Senato,

Sig. Presidente della Camera,

Con il 2003 si conclude per questo Ufficio un anno di attività intensa, passata attraverso esperienze straordinarie sul piano professionale, sociale ed umano, a confronto con problematiche difficili, complesse, ma sempre stimolanti.

Un lavoro fatto di impegno, ma anche di grandi soddisfazioni, nel vedere impiantarsi e crescere in questa Regione un istituto di democrazia, di partecipazione e di garanzia dei diritti fino a qualche anno fa del tutto sconosciuto.

Vivere il dramma di tanti soggetti deboli, dare voce a chi non ha altri mezzi per far valere i propri diritti - se non ricorrendo alle defatiganti, e spesso umilianti, vie legali - prevenire tante occasioni di contenzioso, proporre soluzioni per migliorare il quadro legislativo e amministrativo (gran parte delle quali positivamente accolte dalle Amministrazioni interessate), fornire pareri, consigli, suggerimenti ad amministratori, funzionari, semplici cittadini e

organizzazioni sociali, dare ad ognuno la possibilità di accedere agli atti della pubblica amministrazione per conoscere lo stato della sua pratica o per tutelare un proprio interesse sono i momenti più pregnanti del quotidiano lavoro che il Difensore civico (grazie anche alla preziosa collaborazione della sua struttura) porta avanti.

Anche l'anno appena trascorso conferma un andamento di crescita che non si è mai interrotto dall'istituzione dell'Ufficio e che ci pone tra le Regioni più organizzate, più attente alla richiesta di difesa civica, con un servizio fortemente decentrato sul territorio.

Le nostre quattro sedi provinciali e le due sedi convenzionate (con i Comuni di Sulmona e di Fossacesia) ci mettono a diretto contatto con le sei maggiori aree comprensoriali della Regione, per ascoltare le istanze e offrire loro un servizio pubblico facilmente accessibile e scevro da ogni formalità o bardatura burocratica.

Il costante funzionamento di un Numero Verde consente poi a chiunque di esporre problemi e avere, il più delle volte, risposte immediate.

Si tratta spesso di gente che si perde nei meandri della burocrazia, nella complessità e nella lentezza delle procedure,

nell'incertezza delle norme, nell'arroganza e nell'indifferenza di chi gestisce i poteri pubblici.

Cresce soprattutto la domanda degli strati più deboli e indifesi di una società che ha voluto smantellare tutto il sistema dei controlli preventivi di legittimità senza creare efficaci contrappesi sul piano della tutela dei diritti, che non siano quelli affidati ad una giustizia ormai al collasso e incapace di dare risposte in tempi ragionevoli e coerenti con i diritti di cittadinanza europea.

Non è un caso se l'Italia continua ad essere destinataria di oltre la metà delle sentenze di condanna della Corte Europea dei Diritti Umani e se la stessa Corte ha avvertito l'esigenza di far appello al ruolo del Difensore civico per porre un argine al contenzioso.

Un appello rimasto sostanzialmente inascoltato a livello centrale, dove i timidi tentativi di istituire un difensore civico nazionale sembrano sempre più camminare sulle sabbie mobili della politica del rinvio.

Non deve allora stupire se anche gli assertori di uno Stato a forte connotazione federalistica e autonomistica stiano ripensando

sulla necessità di reintrodurre un qualche strumento di controllo che eviti al cittadino di percorrere il calvario della via giudiziaria.

Da qui il forte espandersi della domanda di difesa civica, che proviene dalle categorie più deboli della società ma anche da organizzazioni sociali, da portatori di interessi diffusi e da componenti politiche (naturalmente di minoranza) che vedono nel difensore civico l'unica forma di tutela alternativa a quella (lenta, costosa e frustrante) di tipo giustiziale.

L'Abruzzo non si sottrae a tale fenomeno; tanto più che il processo di riforma che sta investendo i "rami alti" del sistema costituzionale ha determinato nell'ordinamento regionale una serie di vuoti normativi e l'esigenza di adeguare la normazione regionale ai nuovi criteri di ripartizione delle competenze tra Stato, regioni ed enti locali.

Un ruolo significativo del nostro Ufficio è stato proprio quello di segnalare i vuoti legislativi, le incongruenze, gli appesantimenti procedimentali, le inadeguatezze del quadro normativo e organizzativo, proponendo soluzioni concrete e interventi in via di autotutela.

In molti casi, le segnalazioni sono state prontamente raccolte; in altri, l'Amministrazione non ha ritenuto di percorrere la via dell'autotutela, impegnandosi tuttavia a tenere in debita considerazione l'opinione espressa dal Difensore civico nel prosieguo dell'attività amministrativa.

Non sono mancati certo atteggiamenti di arroccamento, di difesa preconcetta delle proprie posizioni; ma si tratta di casi piuttosto marginali, rispetto ad un tipo di interlocuzione che ha visto amministratori e funzionari sempre aperti al confronto e a cogliere nell'intervento del Difensore civico un momento utile di collaborazione istituzionale.

1. IL QUADRO COMPLESSIVO DELLE ATTIVITA'

Come già accennato, il 2003 registra la costante crescita della richiesta di tutela civica, in modo esponenziale rispetto alla diffusione tra la gente della conoscenza della figura del Difensore civico e alla articolazione dell'Ufficio sul territorio nei poli di maggiore concentrazione demografica.

Complessivamente le questioni trattate sono state circa 3500 (con un aumento del 20 % rispetto a quelle dallo scorso anno) e interessano una massa di utenti (singoli o associati) che ammontano ad almeno il doppio delle istanze.

Molte di queste sono formulate per le vie brevi, nel corso degli incontri o per via telefonica (grazie anche al costante funzionamento del Numero Verde).

E' quest'ultima la strada senz'altro preferita dai tanti amministratori e funzionari di enti e aziende che pongono quesiti interpretativi o chiedono pareri o consigli sui profili più disparati della vita delle pubbliche amministrazioni, e ai quali l'Ufficio è in grado di dare risposte immediate.

Per le problematiche invece che richiedono approfondimenti istruttori viene predisposto apposito fascicolo, gestito nel rigoroso rispetto delle norme sulla tutela della privasy.

Nel merito dell'attività svolta, v'è da prendere atto di una positiva tendenza ad una più equilibrata distribuzione delle domande di intervento all'interno del territorio regionale con una minore incidenza percentuale della provincia di L'Aquila e di quella di Teramo e un aumento delle province di Chieti e Pescara.

Quest'ultimi aumenti si spiegano, in parte, con l'apertura di una sede convenzionata con il Comune di Fossacesia e con un notevole afflusso di utenti alla sede di Pescara da parte di cittadini residenti nel Comune di Montesilvano (temporaneamente privo del Difensore civico comunale).

Questi, in sintesi i dati statistici per provincia:

- L'AQUILA 30%
- PESCARA 26%
- CHIETI 23%
- TERAMO 21%

Quanto alla suddivisione in base alle amministrazioni e agli enti pubblici coinvolti, resta sempre alta la richiesta di interventi nei confronti dei Comuni (38%); mentre in forte aumento è quella che riguarda gli enti e le aziende dipendenti dalla Regione(28%), con particolare riguardo alle Aziende Sanitarie Locali.

Più contenuti i reclami aventi a riferimento l'Amministrazione regionale (15%); che però hanno avuto generalmente ad oggetto questioni assai complesse investendo spesso atti amministrativi riguardanti vaste categorie di soggetti (graduatorie e procedure selettive per la concessione di contributi o per l'assegnazione di assegni, borse di studio, assunzioni di personale ecc).

Questa una sintesi delle risultanze:

ENTI DESTINATARI

- COMUNI	**38%**
ENTI E AZIENDE DIPENDENTI DALLA REGIONE	**28%**
- REGIONE	**15%**
- AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	**7%**
- AZIENDE USL	**6%**
- CONSORZI VARI	**2%**
- PROVINCE	**2%**
- COMUNITA' MONTANE	**2%**

Quanto in fine alle materie, trattate si è ritenuto utile procedere ad un accorpamento di alcune di esse nei seguenti settori

MATERIE

LAVORI PUBBLICI E POLITICA DELLA CASA	**16%**
AFFARI FINANZIARI (tributi, canoni e tariffe, sanzioni amministrative)	**14%**
SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE	**12%**
LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E QUESTIONI PREVIDENZIALI	**11%**
AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI, DIRITTO DI ACCESSO	**8%**
CONTROLLO SOSTITUTIVO	**7%**
IMPIEGO PUBBLICO	**7%**
ATTIVITÀ PRODUTIVE (Industria, commercio, artigianato, ecologia, trasporti, turismo)	**6%**
URBANISTICA E PARCHI	**6%**
AGRICOLTURA (Consorzi Bonifica, usi civici ecc.)	**5%**
VARIE	**5%**
DIRITTO ALLO STUDIO E PROMOZIONE CULTURALE	**3%**