parte la domanda di specializzazione settoriale può essere soddisfatta anche in altri modi: per esempio, assicurando una maggiore dotazione di risorse all'ufficio del Difensore civico (in questo caso soprattutto professionali) e sviluppando forme di comunicazione mirata, che sappiano raggiungere e raccogliere anche le istanze provenienti da particolari categorie di soggetti (es: minori). Si può ricorrere anche alla nomina di "aggiunti" al Difensore civico regionale, come avviene nell'esperienza dei paesi scandinavi e in Spagna (sia a livello nazionale che regionale), con il compito specifico di promuovere la difesa civica in determinati settori.

Un punto sul quale invece l'intervento del legislatore nazionale potrebbe essere decisivo è quello del potenziamento del ruolo del Difensore civico nella definizione extra-giurisdizionale delle controversie. All'interno del gruppo ma anche nel dibattito dottrinario sta prendendo corpo l'idea che occorra compiere un salto di qualità in questa materia. Per realizzarlo occorrerebbe prevedere con una norma statale (l'art. 117, 1° comma lett. l) affida alla competenza esclusiva dello stato la materia della giustizia amministrativa) la sospensione dei termini per l'impugnativa al T.A.R. in caso di ricorso al difensore civico e la limitazione della facoltà di adire il giudice amministrativo, ai casi in cui l'azione del difensore sia stata insufficiente o inefficace.

1.4 Le nuove tecnologie, i cittadini e la pubblica amministrazione

Una recente indagine del Censis conferma la crescita vertiginosa dell'utilizzo delle nuove tecnologie (le c.d. I.C.T., Information and Communication Technology, secondo una fortunata formula coniata da alcuni sociologi americani), da parte dei cittadini. Fra il 2000 ed il 2003 il numero degli utenti Internet passa dal 21,3% al 32,1% della popolazione adulta (oltre 18 anni), in termini assoluti da 9,4 milioni a 14 milioni di utenti (fonte Censis, Forum P.A. 2003). Le ripercussioni non potevano mancare anche sul fronte dei rapporti tra cittadino e P.A. , certamente uno dei più sensibili e influenzati dalla rivoluzione tecnologica. Secondo la stessa indagine infatti il 52% dei cittadini intervistati conoscerebbe le reti civiche od i portali comunali e ben l'89% intervistati riterrebbe la tecnologia, ed Internet in particolare, uno strumento chiave per il miglioramento della qualità dei servizi. Ed ancora, il 36% riterrebbe già migliorato il funzionamento della P.A. , percentuale destinata a raggiungere il 47%, allorché ad esprimersi siano "gli intervistati con un titolo di studio elevato, e cioè coloro che dispongono di maggiori opportunità per accedere ai nuovi servizi offerti dalla P.A.".

Tutto questo, specie per un Difensore civico che aspira a diventare un agente di cambiamento reale della P.A., rappresenta una sfida ineludibile che dovrà essere affrontata sia sul versante interno che su quello esterno. Sul primo, per una presenza più massiccia sulla rete e un utilizzo sempre più frequente degli strumenti telematici; sul secondo per un intervento attivo su tutte quelle nuove problematiche che la diffusione delle nuove tecnologie fanno e faranno nascere (dal tema, ormai classico della tutela della privacy).

1.5 Il Difensore civico e i diritti umani

Un aspetto che sta acquistando progressivamente terreno nel dibattito culturale sul Difensore civico è quello relativo al legame fra difesa civica e diritti umani, tra tutela informale e diritti di cittadinanza. Si tratta di un tema suggerito da quella tendenza ormai irreversibile alla "internazionalizzazione dei diritti e delle libertà fondamentali", che prende avvio nel dopo guerra dalla istituzione dell'O.N.U. e dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo di New York.

Nello scenario attuale caratterizzato dall'esistenza di numerose Carte internazionali dei diritti, dalla molteplicità degli organismi preposti alla tutela ed al monitoraggio della tutela giurisdizionale dei diritti, dalla mobilitazione e dall'attivismo di movimenti trans-nazionali per i diritti civili, il concetto di cittadinanza sta cambiando, trasformandosi da quello tradizionale di cittadinanza unilaterale e nazionale, in quello di cittadinanza plurale, universale. In questo nuovo contesto, si sottolinea come la buona amministrazione, specie a fronte della crescente codificazione internazionale dei diritti non sia più considerata soltanto (prevalentemente) una caratteristica positiva di entità istituzionali, ma sia direttamente collegata alla realizzazione dei diritti di cittadinanza. Da questo punto di vista il Difensore civico esercita un ruolo di grande importanza nella pratica dei diritti umani perché è in contatto direttamente e contemporaneamente 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 d'Europa e di altre Organizzazioni regionali (ad esempio l'Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa - OSCE) definiscono il Difensore civico uno strumento di tutela e promozione non giurisdizionale dei diritti umani, sottolineandone anche la capacità di svolgere una funzione di collegamento, di raccordo fra diritto internazionale dei diritti umani e diritto interno dello stato. Il Difensore civico peraltro nell'affrontare i problemi di cattiva amministrazione, agisce

secondo un approccio concreto teso alla risoluzione dei problemi e favorisce in questo modo la comprensione e la cooperazione fra cittadini e pubblica amministrazione. Finisce per diventare un "esperto in trasparenza e un facilitatore di canali d'accesso". L'approccio pragmatico, teso alle soluzione dei problemi (problem-solving approach) è pertanto molto importante al fine della protezione dei diritti di cittadinanza. Infatti la garanzia fornita dai giudici, la tutela successiva alla violazione dei diritti, oltre che *post factum* è tardiva, complessa e costosa.

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, anziani, disabili, malati, detenuti, ecc.) ad avere più bisogno di procedure che tutelino i loro diritti in maniera rapida, informale e possibilmente gratuita.

2 LA RETE TERRITORIALE DI TUTELA DELLA TOSCANA

Anche nel 2002, nonostante la presenza dei Difensori civici locali sia sensibilmente cresciuta, sono state numerose la pratiche aperte nei confronti di Comuni. Attualmente abbiamo n. 48 Difensori civici che prestano la propria attività presso n. 75 enti locali (comuni, province, comunità montane), assicurando il servizio di tutela non giurisdizionale ad oltre il 50% della popolazione toscana. Il fenomeno può essere spiegato in parte con la crescente consapevolezza dei propri diritti da parte dei cittadini, in parte con la soppressione del sistema dei controlli preventivi, che spinge molti consiglieri a rivolgersi al Difensore civico per acquisire pareri sulla legittimità dei provvedimenti adottati dal Sindaco e dalla Giunta. A questo proposito occorre anche ricordare (ci soffermeremo sul punto più diffusamente all'interno del capitolo 3 dedicato al tema dell'accesso agli atti) come le minoranze consiliari ricorrano spesso al Difensore civico per ottenere l' "accesso" agli atti dell'amministrazione comunale. E' interessante segnalare questo dato, cui abbiamo già accennato nell'introduzione, che sembra contraddire in parte lo scenario atteso nel prossimo futuro. Si prevede infatti che le pratiche riguardanti i comuni in carico al Difensore civico regionale diminuiranno significativamente, mentre dovrà essere potenziata la sua attività di coordinamento, di impulso, di consulenza informale (anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro tematici, l'organizzazione di giornate di studio ecc...).

2.1 La Conferenza dei Difensori civici toscani

La Conferenza dei Difensori civici toscani, organismo consultivo che si sta diffondendo anche in altre Regioni, ha svolto nel 2002 un ruolo importante nello sviluppo della collaborazione tra difesa civica regionale e locale.

Nel giugno 2003 la stessa Conferenza permanente dei difensori civici locali ha cercato di rilanciare il proprio ruolo, proponendosi un obiettivo ancora più ambizioso: quello di rappresentare non solo un momento di scambio di informazioni (anche sulle iniziative in corso al livello nazionale ed europeo) e di esperienze, ma anche una sede privilegiata per attivare e coordinare specifici gruppi di lavoro su varie tematiche, di particolare interesse per gli enti locali, quali:

a) Autonomia, indipendenza e incompatibilità del Difensore civico locale;
b) Problematiche connesse alla modifica dei percorsi di tutela in sanità;
c) Problematiche connesse alla nuova gestione dei servizi pubblici;
d) Rapporti tra poteri dell'ente locale e potere di controllo del Difensore civico regionale in casi di inquinamento acustico, elettromagnetico;
e) Disciplina della viabilità secondaria;
f) Oneri di urbanizzazione.

Anche in Toscana l'obiettivo che si vuole realizzare è quello della costituzione di un sistema di difesa civica "a rete", auspicato anche nella risoluzione approvata il 5.6.2002 dal Congresso delle Regioni, improntato ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coordinamento fra difesa civica regionale e locale, per assicurare ai cittadini l'effettività della tutela ad ogni livello istituzionale.

Gli strumenti fino ad oggi attivati per realizzare questo ambizioso, ma irrinunciabile obiettivo sono molteplici: dall'azione di coordinamento svolta dalla Conferenza permanente dei difensori civici locali, alle frequenti collaborazioni informali fra difesa civica locale e regionale, alla scelta del Difensore civico regionale di ricevere anche le istanze dei cittadini residenti in Comuni privi del difensore civico, in forza di una interpretazione estensiva del principio di sussidiarietà sancito nel nuovo Titolo V della Costituzione.

2.2 Le convenzioni con gli Enti locali

In forza delle convenzioni stipulate nel 2001, l'anno scorso (2002) il Difensore civico regionale ha esercitato le proprie funzioni anche nei confronti:

- della Provincia di Firenze
- della Comunità montana del Mugello
- della Comunità montana Montagna Fiorentina.

Tali convenzioni hanno consentito di sperimentare in un ambito territoriale significativamente ampio, la cd. "difesa civica integrata", con delle immediate ricadute positive per il cittadino, che si è trovato di fronte un interlocutore unico abilitato a "mediare" ed interloquire con tutti gli uffici pubblici esistenti nel territorio della Provincia, dall' Amministrazione provinciale ai Comuni, agli uffici della Regione e alle Aziende da essa dipendenti, fino agli stessi uffici periferici dello Stato, grazie all'estensione di competenza introdotta dall'art. 16 della L. n. 127/1997.

Relativamente a tutte le convenzioni stipulate si rende noto, in via preliminare, che le problematiche prospettate dall'utenza non sono state inerenti unicamente l'attività istituzionale, ma hanno richiesto da parte dell'ufficio anche una particolare e qualificata attività di consulenza.

Per quanto riguarda le due Comunità montane, le pratiche aperte complessivamente sono state circa 100 ed hanno avuto come oggetto varie materie: assistenza sociale e medico legale, personale comunale, urbanistica, lavori pubblici (in evidenza l'inquinamento acustico per la TAV), allacciamenti idrici, tributi locali (I.C.I. e T.A.R.S.U.) e nazionali (rimborso I.R.P.E.F.), gestione di strade vicinali, sanzioni amministrative. Altre pratiche, relative all'amministrazione statale, hanno richiesto l'intervento dell'ufficio per la richiesta di un supplemento di pensione (riconosciuto con decreto e non erogato) e di un duplicato di una patente di guida.

L'ampio ventaglio di materie sulle quali il difensore civico interviene può essere meglio apprezzato attraverso l'esposizione dei casi maggiormente significativi. Ricordiamo, per esempio, il caso di un cittadino "perseguitato" da richieste di pagamento da parte dell'Ufficio Entrate di Firenze, per bolli auto di un veicolo che era già stato venduto. I suggerimenti del Difensore civico hanno consentito all'ex-proprietario di procurarsi (e di produrre) tutta la documentazione necessaria per essere esentato dal pagamento dei bolli.

Alcune lamentele hanno avuto ad oggetto i servizi offerti da Telecom: in particolare il "servizio 187" viene talvolta giudicato insoddisfacente, per la diversità delle risposte fornite dai vari operatori a fronte della medesima richiesta di informazioni. Anche in questo caso l'ufficio ha svolto un'opera incisiva e determinante per la soddisfazione delle esigenze dei cittadini. Degna di rilievo, infine, un'istanza rivolta da un cittadino residente nel Comune di Scarperia, sul problema della classificazione delle strade. Com'è noto la classificazione di una strada come vicinale, pubblica o privata, comporta diversi effetti giuridici e conseguente assai diverse anche sotto il profilo economico. Infatti mentre per le strade vicinali pubbliche il Comune ha l'obbligo di concorrere alle spese di manutenzione, sistemazione e ricostruzione, per quelle private il concorso alle spese è solo facoltativo e comunque limitato ad 1/5 della spesa.

Per quanto riguarda la convenzione di durata annuale (salvo disdetta), stipulata con la Provincia di Firenze, sono state ricevute, nel periodo che va dall'entrata in vigore della convenzione, il 1° ottobre 2002, al 30 giugno 2003, 18 istanze, cui occorre aggiungere le altre 5, presentate nel corso del 2002 prima della stipula della convenzione. Le materie toccate sono le più varie: strade, formazione professionale, personale, ambiente,

urbanistica, turismo, guide turistiche, trasporti, selezioni concorsuali e pubblici concorsi. Si precisa che il dato riportato riguarda, naturalmente, le pratiche in cui la Provincia di Firenze è chiamata in causa direttamente e non tiene conto di tutte le richieste, altrettanto numerose, che le sono state inoltrate dal nostro Ufficio, per avere chiarimenti su quei procedimenti di competenza regionale e più spesso comunale, che la vedono a vario titolo ed in varia misura coinvolta (per il noto intreccio di competenze che caratterizza le amministrazioni moderne).

Fra le pratiche aperte nei confronti della Provincia di Firenze, molte hanno riguardato concorsi pubblici. Si può ricordare a questo proposito il caso di quel bando, che tra i requisiti di accesso prevedeva, accanto al possesso del titolo di studio, l'attestato di formazione professionale relativo al posto da ricoprire. Le problematiche sollevate dai candidati sono state, a questo proposito, di vario genere, e in larga parte connesse a quella previsione del bando, conforme sul punto al Regolamento provinciale in materia, che rinvia l'accertamento del reale possesso dei requisiti dichiarati da parte dei candidati, al momento dell'assunzione, ovviamente successivo al definitivo completamento del procedimento concorsuale. Uno dei problemi emersi con maggiore evidenza riguardava l'interpretazione del rapporto fra i due requisiti professionali previsti nel bando: molti dei concorrenti infatti avevano ritenuto fra loro alternativi titolo di studio e attestato di formazione professionale.

Successive istanze, a procedura concorsuale ultimata, sono state presentate dagli esclusi dalla graduatoria di merito poiché, nella fase di verifica dei requisiti richiesti dal bando, la Commissione ha ritenuto che gli attestati di corsi di formazione professionale in loro possesso non corrispondessero a quelli richiesti dal bando.

Al di là della verifica, peraltro ancora in corso, che la Provincia sta effettuando sulle esclusioni in ottemperanza alle richieste del Difensore civico, è dovere di questo Ufficio segnalare i problemi che l'introduzione generalizzata del principio dell'autocertificazione (uno dei perni delle c.d. leggi Bassanini) pone alla pubblica amministrazione ed agli stessi cittadini. In effetti può succedere che il candidato autocertifichi il possesso di attestati o di altri titoli, pur sapendo di essere privo dei requisiti richiesti, nella speranza che poi intervenga qualche forma di sanatoria. Non è facile prevenire inconvenienti del genere. Certamente le amministrazioni possono ridurne il numero, con una comunicazione più efficace, a cominciare dall'utilizzo di un linguaggio più chiaro (tante volte invocato e auspicato: si pensi al famoso codice di Cassese). E' opportuno trovare un punto di equilibrio fra il legittimo ricorso al principio di autocertificazione della documentazione amministrativa per la partecipazione ai pubblici concorsi e la necessità di inserire

dei meccanismi (quale ad esempio un eventuale controllo a campione dei documenti richiesti prima dello svolgimento del concorso) che limitino la partecipazione alle prove concorsuali di candidati non in possesso di tutti i requisiti richiesti dal bando.

Si ricorda, per completezza di esposizione, anche una pratica antecedente alla stipula della convenzione, peraltro abbastanza "particolare", nella quale la Provincia di Firenze ha contestato ad un'azienda agricola l'apertura, in assenza di preventiva autorizzazione, di un accesso agricolo su una strada provinciale ordinando l'immediata chiusura dello stesso ed elevando una sanzione amministrativa nei confronti del proprietario. Questi, non ritenendosi responsabile per un abuso mai commesso, ha ripetutamente chiesto alla Provincia il riesame del provvedimento ed ha cercato di dimostrare, sia attraverso rilievi aereofotogrammetrici che attraverso testimoni, che la suddetta apertura esisteva già prima che ne rilevasse la proprietà e veniva utilizzata per l'accesso ai campi posti ai due lati della strada. Il Difensore civico ha chiesto alla Provincia il riesame degli atti e l'esercizio del potere di autotutela per rimuovere i provvedimenti eventualmente riconosciuti illegittimi. In particolare è stato fatto presente come nel verbale della Provincia veniva contestata l'apertura di un accesso agricolo e che l'attuale proprietario non poteva essere ritenuto responsabile per un fatto posto in essere da altri né tanto meno sanzionato ad un titolo diverso da quello esplicitato nel verbale (apertura e non mero mantenimento in esercizio dell'accesso). Le norme di principio per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie sono in effetti chiare nel senso di stabilire che ciascuno è responsabile della propria azione od omissione e che l'obbligazione non è trasmissibile, neppure agli eredi. Sono state altresì richiamate le norme sulla prescrizione del diritto a riscuotere le somme dovute a titolo di sanzione amministrativa, norme che prevedono un termine di cinque anni con decorrenza dal giorno in cui è stata commessa la violazione.

Nonostante i tentativi di conciliazione, le soluzioni proposte non sono state ad oggi accolte dalla Provincia e non è stato consentito al proprietario di regolarizzare la situazione esistente in quanto il mancato pagamento della sanzione impedisce la definizione della pratica relativa alla richiesta di autorizzazione.

Un' altra istanza - che ha avuto un esito positivo ed è emblematica anche della funzione del difensore civico quale strumento di deflazione delle controversie nei confronti della pubblica amministrazione - riguarda un sinistro. In particolare, l'Amministrazione provinciale aveva trasmesso alla propria Assicurazione la documentazione volta ad escludere la propria responsabilità nel sinistro per la cattiva manutenzione di una strada provinciale. Un errore dell'assicurazione aveva portato a rigettare la richiesta di risarcimento dell'istante con due diverse

comunicazioni contenenti due diverse motivazioni contrastanti fra loro e che potevano evidenziare, in realtà, una responsabilità dell'amministrazione, consentendo all'istante di agire in sede giudiziaria. L'intervento dell'Ufficio ha avuto come finalità la trasmissione all'Assicurazione dell'ulteriore documentazione pertinente al caso, dal momento che in un primo momento era andata perduta; successivamente, l'Ufficio ha fatto in modo che la risposta dell'Assicurazione pervenisse all'amministrazione e all'interessato, dal momento che, anche in questo caso, per ben due volte, la risposta non era pervenuta e l'amministrazione provinciale non si era attivata di conseguenza.

Per sottolineare anche la funzione di mediazione del difensore civico si evidenzia come per un'altra pratica è stata attivata una stretta e proficua collaborazione con il Servizio trasporti della Provincia che ha permesso di risolvere un problema sollevato da più cittadini. All'inizio dell'anno era stata rivista la dislocazione delle fermate della Sita e dell'Ataf, di conseguenza era venuta meno una coincidenza creando una serie di problemi per tutti i lavoratori che, provenendo da Pontassieve, utilizzano questi mezzi per raggiungere il proprio posto di lavoro. Il nostro ufficio si è quindi rivolto al Servizio trasporti della Provincia che ha provveduto assieme all'Ataf e alla Sita a rivedere la dislocazione delle fermate e a ripristinare la coincidenza che era stata fatta venir meno.

2.3 La promozione della difesa civica

Il crescente bisogno di risposte da parte dei cittadini va fronteggiato offrendo una maggiore qualità dell'intervento della difesa civica. A ciò si aggiungano anche i molteplici impegni richiesti da questa evoluzione che hanno moltiplicato le occasioni di confronto pressoché in ogni campo, attraverso seminari, conferenze, convegni promossi nelle diverse realtà toscane, cui l'Ufficio, attraverso il Difensore civico o propri funzionari, ha recato un contributo qualificato, frutto di esperienze concrete e professionalità.

Basti qui richiamare le occasioni più significative, dell'anno 2002, come il Seminario con gli operatori sociali del Chianti Fiorentino sui temi dell'accesso ai servizi sanitari (gennaio), la Conferenza dei servizi dell'Azienda sanitaria di Livorno (febbraio), il Congresso a Riccione dei medici legali sulla applicazione della L. n. 210/92 e la responsabilità professionale (marzo), la Tavola rotonda ad Arezzo sulle attese dei cittadini verso la difesa civica (maggio), l'incontro all'Ordine dei medici di Firenze sulle esperienze della difesa civica toscana (giugno), quello con l'Ordine di Arezzo sui

temi della conflittualità e le strategie del nuovo Piano sanitario regionale (giugno), con l'Istituto di medicina legale militare di Firenze sui risultati conseguiti dal Difensore civico nella applicazione della L. n. 210/92.

Questi interventi si sono estesi anche al ruolo più generale del Difensore civico nel quadro dell'ordinamento istituzionale, come alla Conferenza dell'E.O.I. (Istituto Europeo dell'Ombudsman) di Cracovia (maggio) ai Convegni di Padova (giugno), e di Milano (settembre), a quello internazionale di Messina (ottobre), con la presenza dello stesso Mediatore Europeo, dove il Difensore civico della Toscana si è fatto promotore della necessità di completare nel paese la rete regionale di difesa civica.

3 L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI

3.1 I settori dell'intervento

L'attività dell'Ufficio nell'anno 2002 si è attestata sui livelli intensi degli ultimi esercizi, ed è addirittura aumentato il numero dei ricorsi nei confronti delle amministrazioni comunali, nonostante l'ampliamento della rete dei Difensori civici locali (pressoché triplicata in pochi anni), fra cui il Difensore civico di Firenze, che dovrebbe avere come conseguenza un oggettivo contenimento della "supplenza" esercitata a livello regionale. Segno di una conflittualità con la pubblica amministrazione (statale, regionale e locale) che non si riduce, ma anche del vasto campo d'azione sviluppato dall'Ufficio e della fiducia conquistata fra i cittadini.

Significativi i dati relativi alle pratiche del 2002: n. 1149 pratiche aperte e n. 1166 pratiche concluse, tutte riconducibili tendenzialmente a problematiche di particolare spessore tecnico e specialistico.

Le tabelle di seguito inserite, relative ai procedimenti aperti e conclusi nel 2002 consentono di cogliere in dettaglio l'andamento dell'attività nei diversi fronti istituzionali.

Pratiche aperte	2001	%	2002	%
Amministrazioni comunali	**268**	20,29	**282**	24,54
Comune di Firenze e sue aziende	46	3,48	18	1,57
Altri Comuni capoluogo e loro aziende	19	1,44	14	1,22
Comuni convenzionati	49	3,71	50	4,35
Altri Comuni e loro aziende	106	8,02	145	12,62
Comunità montane	0	0	2	0,17
Personale Enti Locali	1	0,08	2	0,17
Comuni fuori regione	3	0,23	13	1,13
Nomine Commissari ad acta (ex art. 17/45 L 127/97)	22	167	21	1,83
Nomine Commissari ad acta (ex Lr. 52/99)	22	1,67	9	0.78
Controllo sostitutivo Finanza Locale (Lr. 2/2002)			8	0.70
Amministrazioni provinciali	**17**	1,29	**24**	2,09
di cui Province convenzionate (Firenze)			5	0,44
Amministrazione regionale	**116**	8,78	**136**	11,84
Dipartimenti della Giunta regionale	55	4,16	59	5,13
Uffici del Consiglio regionale	2	0,15	10	0,87
A.T.E.R.	20	1,51	20	1,74
Geni Civili	2	0,15	6	0,52
Enti, Aziende, Agenzie e Società regionali	17	1,29	20	1,74
Consorzi di Bonifica	12	0,91	9	0,78
Enti nell'esercizio delle funzioni delegate	8	0,61	12	1,04
Amministrazioni sanitarie	**494**	37,40	**350**	30,46
Aziende sanitarie:				
1 Massa Carrara	10	0,76	4	0,35
2 Lucca	16	1,21	11	0,96
3 Pistoia	27	2,04	15	1,31
4 Prato	19	1,44	13	1,13
5 Pisa	20	1,51	15	1,31
6 Livorno	26	1,97	31	2,70
7 Siena	7	0,53	19	1,65
8 Arezzo	34	2,57	27	2,35
9 Grosseto	14	1,06	14	1,22
10 Firenze	228	17,26	123	10,70
11 Empoli	20	1,51	8	0,70
12 Versilia	4	0,30	6	0,52
Azienda ospedaliera di Careggi	44	3,33	45	3,92
Azienda ospedaliera Meyer	2	0,15	4	0,35
Azienda ospedaliera di Siena	4	0,30	1	0,09
Azienda ospedaliera di Pisa	1	0,08	2	0,17
Personale delle Aziende sanitarie	4	0,30	1	0,09
Case di cura e strutture convenzionate	14	1,06	11	0,96

Amministrazioni statali e nazionali periferiche	**154**	11,66	**146**	12,71
Beni Culturali	2	0,15	0	0
Trasporti (Motorizzazione, Porti)	8	0,61	6	0,52
Lavoro	4	0,30	2	0,17
Interni	9	0,68	11	0,96
Pubblica Istruzione	23	1,74	14	1,22
Università	12	0,91	17	1,48
Tesoro	2	0,15	3	0,26
Finanze	26	1,97	29	2,52
Esteri	1	0,08	0	0
Poste e Telecomunicazioni	7	0,53	3	0,26
Politiche agricole	5	0,38	0	0
ANAS	6	0,45	2	0,17
Azienda Ferrovie dello Stato	1	0,08	5	0,44
Inail	4	0,30	5	0,44
I.N.P.D.A.P.	13	0,98	14	1,22
I.N.P.S.	20	1,51	10	0,87
Altri Istituti previdenziali	2	0,15	12	1,04
Altri Uffici statali e di Enti nazionali	8	0,61	10	0,87
Amministrazioni Giudiziarie	1	0,08	3	0,26
Interventi a favore di extracomunitari (ex L. n. 22/90)	**29**	2,20	**22**	1,91
Amministrazioni centrali	**114**	8,63	**48**	4,18
Ministero della Sanità (ex L. n. 210/92 e altre)	100	7,57	32	2,79
Ministero della Difesa	3	0,23	5	0,44
Ministero degli Esteri	2	0,15	2	0,17
Altri Ministeri	4	0,30	6	0,52
Direzione Centrale Entrate	4	0,30	3	0,26
Autority	1	0,08	0	0
Enti vari	**42**	3,18	**61**	5,31
Istituzioni ed Organismi europee	3	0,23	0	0
Altri Uffici	30	2,27	35	3,05
Diritto di accesso (ex L. n. 340/2000 - 20/11/2000)	9	0,68	26	2,26
Attività di consulenza	**87**	6,59	**80**	6,96
Assistenza ai Difensori civici locali e consulenze varie (privati, associazioni, ecc.)				
TOTALE GENERALE	**1.321**	100,00	**1.149**	100,00

Pratiche concluse	2001	%	2002	%
Amministrazioni comunali	**330**	29,73	**213**	18,27
Comune di Firenze e sue aziende	107	9,64	24	2,06
Altri Comuni capoluogo e loro aziende	17	1,53	11	0,94
Comuni convenzionati	65	5,86	49	5,20
Altri Comuni e loro aziende	136	12,25	78	6,69
Comunità montane	1	0,09	1	0,09
Personale Enti Locali	0	0	1	0,09
Comuni fuori regione	4	0,36	6	0,51
Nomine Commissari ad acta (ex art. 17/45 L. n. 127/97)	29	2,61	21	1,80
Nomine Commissari ad acta (ex Lr. 52/99)	17	1,53	14	1,20
Controllo sostitutivo Finanza Locale (Lr. 2/2002)			8	0,69
Amministrazioni provinciali	**13**	1,17	**20**	1,72
di cui Provincia di Firenze convenzionata			2	0,17
Amministrazione regionale	**138**	12,43	**117**	10,03
Dipartimenti della Giunta regionale	67	6,04	55	4,72
Uffici del Consiglio regionale	2	0,18	7	0,60
A.T.E.R.	24	2,16	13	1,11
Geni Civili	3	0,27	5	0,43
Enti, Aziende, Agenzie e Società regionali	20	1,80	21	1,80
Consorzi di Bonifica	10	0,90	3	0,26
Enti nell'esercizio delle funzioni delegate	12	1,08	13	1,11
Amministrazioni sanitarie	**204**	18,38	**452**	38,77
Aziende sanitarie:				
1 Massa Carrara	7	0,63	9	0,77
2 Lucca	5	0,45	14	1,20
3 Pistoia	13	1,17	22	1,89
4 Prato	4	0,36	15	1,29
5 Pisa	3	0,27	23	1,97
6 Livorno	16	1,44	35	3,00
7 Siena	4	0,36	18	1,54
8 Arezzo	13	1,17	31	2,66
9 Grosseto	2	0,18	7	0,60
10 Firenze	75	6,76	170	14,58
11 Empoli	5	0,45	20	1,72
12 Versilia	1	0,09	7	0,60
Azienda ospedaliera di Careggi	39	3,51	51	4,37
Azienda ospedaliera Meyer	3	0,27	5	0,43
Azienda ospedaliera di Siena	1	0,09	2	0,17
Azienda ospedaliera di Pisa	3	0,27	2	0,17
Personale delle Aziende sanitarie	4	0,36	2	0,17
Case di cura e strutture convenzionate	6	0,54	18	1,54
Aziende di altre regioni	0	0	1	0,09

Amministrazioni statali e nazionali periferiche	**122**	10,99	**147**	12,61
Beni Culturali	1	0,09	1	0,09
Trasporti (Motorizzazione, Porti)	5	0,45	7	0,60
Lavoro	4	0,36	2	0,17
Interni	7	0,63	6	0,51
Pubblica Istruzione	23	2,07	18	1,54
Università	10	0,90	19	1,63
Tesoro	2	0,18	1	0,09
Finanze	30	2,70	25	2,14
Esteri	1	0,09	1	0,09
Poste e Telecomunicazioni	4	0,36	3	0,26
Politiche agricole	1	0,09	2	0,17
ANAS	1	0,09	5	0,43
Azienda Ferrovia dello Stato	4	0,36	4	0,34
Inail	2	0,18	3	0,26
I.N.P.D.A.P.	12	1,08	13	1,11
I.N.P.S.	9	0,81	20	1,72
Altri Istituti previdenziali	1	0,09	6	0,51
Altri Uffici statali e di Enti nazionali	3	0,27	9	0,77
Amministrazioni Giudiziarie	1	0,09	2	0,17
Provveditorato reg.le alle opere pubbliche	1	0,09	0	0
Interventi a favore di extracomunitari (ex L. n. 22/90)	**37**	3,33	**28**	2,40
Amministrazioni centrali	**85**	7,66	**69**	5,92
Ministero della Sanità (ex L. n. 210/92 e altre)	70	6,31	56	4,80
Ministero della Difesa	3	0,27	6	0,51
Altri Ministeri	8	0,72	5	0,43
Direzione Centrale delle Entrate	2	0,18	2	0,17
Autority	2	0,18	0	0
Enti vari	**35**	3,16	**43**	3,69
Istituzioni e Organismi europei	2	0,18	1	0,09
Altri Uffici	27	2,37	18	1,54
Diritto di accesso	6	0,54	24	2,06
Attività di consulenza	**100**	9,01	**77**	6,60
Assistenza ai Difensori civici locali e consulenze varie (privati, associazioni, ecc.)				
TOTALE GENERALE	**1.110**	100,00	**1.166**	100,00

Si propone inoltre, in conformità anche alle precedenti relazioni, un prospetto di sintesi delle pratiche aperte e concluse nel 2002 rispetto ai vari interlocutori.

PRATICHE APERTE NEL 2002		
Amministrazioni comunali	282	24,54%
Amministrazioni provinciali	24	2,09%
Amministrazione regionale	136	11,84%
Amministrazioni sanitarie	350	30,46%
Amm.ni statali e nazionali periferiche	146	12,71%
Interventi a favore di extracomunitari	22	1,91%
Amministrazioni statali centrali	48	4,18%
Enti vari	61	5,31%
Attività di consulenza	80	6,96%

PRATICHE CONCLUSE NEL 2002		
Amministrazioni comunali	213	18,27%
Amministrazioni provinciali	20	1,72%
Amministrazione regionale	117	10,03%
Amministrazioni sanitarie	452	38,77%
Amm.ni statali e nazionali periferiche	147	12,61%
Interventi a favore di extracomunitari	28	2,40%
Amministrazioni statali centrali	69	5,92%
Enti vari	43	3,69%
Attività di consulenza	77	6,60%

Riguardo al tipo di intervento esercitato sulle pratiche, dall'analisi dei dati più significativi emerge il seguente quadro di riferimento: l'ufficio ha espletato un approfondimento giuridico su n° 223 casi prospettati, per 279 volte ha richiesto la modifica di atti e comportamenti da parte della Pubblica Amministrazione e in 31 occasioni ha addirittura richiesto una modifica normativa. Inoltre il Difensore civico regionale ha effettuato 44 interventi di ufficio, ha convocato in 6 circostanze il responsabile del procedimento, ha richiesto in 1 caso il provvedimento disciplinare a carico del funzionario inadempiente ed ha inviato 2 rapporti alla magistratura.

Per quanto riguarda gli interventi effettuati, si ricordano:

a) i 38 procedimenti di controllo sostitutivo attivati nei confronti degli enti locali (per omissioni di atti obbligatori per legge e mancato rilascio di concessioni edilizie), che hanno comportato una intensa attività di consulenza e di supporto alle amministrazioni stesse. Si sottolinea che a fronte di n. 35 procedimenti aperti, sono stati nominati solo 9 commissari ad acta, a conferma della funzione di mediazione svolta dal Difensore civico nelle controversie fra cittadini (associazioni e enti) e pubblica amministrazione. Nella maggioranza dei casi, infatti, è stato sufficiente un primo intervento, autorevole e puntuale, di diffida ad adempiere per ottenere l'adozione degli atti dovuti;