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

L'organizzazione di interessanti 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 ulteriormente la caratteristica della Difesa Civica particolarmente a livello Europeo come strumento catalizzatore della promozione e della protezione delle libertà fondamentali dei cittadini comunitari.

A Nantes dal 16 al 19 maggio 2004, è stato organizzato dall'Amministrazione comunale di tale città, con l'iniziativa ed il sostegno dell'UNESCO ed in collaborazione con la Commissione Nazionale francese, un "Forum Mondiale" che ha inteso consentire ai rappresentanti di tutte le strutture impegnate nella promozione e nella protezione dei diritti dell'uomo di prendere parte, in condizione di uguaglianza, alla discussione relativa alle principali violazioni dei diritti fondamentali, nell'intento di creare forme di collaborazione globale per contribuire al riconoscimento di tali diritti a favore di tutti gli uomini.

In tale ambito il successivo Seminario su "Diritti Umani e Amministrazione regionale e locale", organizzato dal Commissario dei Diritti dell'Uomo del Consiglio d'Europa e dal Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa, che ha avuto luogo nei giorni 5 e 6 luglio 2004 a Barcellona, ha inteso proporre una riflessione sulla vigenza e sull'attualità della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, con la finalità di formulare ed adottare una "Dichiarazione dei Diritti Umani Emergenti", nata dalla società civile, destinata a dare impulso ai valori della libertà, uguaglianza, pluralismo e solidarietà, ai principi istituzionali della democrazia, con l'obiettivo di rafforzare l'istituto

della cittadinanza e di fornire ulteriori garanzie ai diritti fondamentali, assicurandone una protezione effettiva.

In questa ottica, durante il seminario è stata analizzata la relazione che intercorre tra il rispetto dei diritti umani ed i poteri regionali e locali, sul presupposto che l'esercizio di tali diritti dipende in larga misura dai servizi che la Pubblica Amministrazione offre per la loro realizzazione concreta e quindi dall'azione delle amministrazioni regionali e locali. Basti pensare all'esercizio del diritto alla salute, del diritto all'istruzione, dei diritti "sociali" della persona; il che rende difficile immaginare che i diritti umani possano essere protetti in assenza di poteri locali e regionali che assicurino i servizi necessari.

Venendo ora ad esaminare sommariamente i momenti più significativi dell'anno appena trascorso, in ordine al processo di sviluppo e consolidamento della Difesa Civica nel contesto europeo ed alla costituzione di efficaci rapporti con le istituzioni europee della Difesa Civica, pare opportuno citare, come già ricordato, la firma, da parte dei plenipotenziari dei Paesi membri dell'Unione Europea, del Trattato che adotta una Costituzione per l'Europa, intervenuta il 29 ottobre 2004, a Roma. In tale Costituzione è stata ricompresa la "Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea", proclamata a Nizza il 7 dicembre 2000, nella quale il principio di buona amministrazione", desumibile dall'art. 97 della Costituzione italiana, viene rafforzato dall'art. II – 101 di detto Trattato, che garantisce il "diritto ad una buona amministrazione". Quindi, un vero e proprio diritto del cittadino che, pur riferendosi espressamente alle "istituzioni, organi ed organismi dell'Unione", specifica e completa il principio espresso dalla Costituzione italiana ed accresce la necessità di un istituto, quale il Difensore Civico, destinato a vegliare proprio sui rapporti del cittadino con l'amministrazione, contenendo la conflittualità e le controversie giurisdizionali, "come strumento di mediazione e conciliazione".

Occorre sottolineare, inoltre, che la Carta prevede, con articoli di pari importanza, il diritto di accesso ai documenti (art. II – 102) ed il diritto ad adire

al Mediatore europeo (art. II – 103), organo di difesa civica introdotto dall'art. 195 del trattato CE. Mediatore europeo che, nel "Codice europeo di buona condotta amministrativa" (adottato dal Parlamento europeo con risoluzione del 06.09.01), esplicita in maniera dettagliata ciò che il diritto alla buona amministrazione menzionato nella Carta significhi nella pratica.

Per quanto riguarda, infine, le iniziative volte ad integrare la Difesa Civica regionale nel contesto della Difesa Civica europea ed a stabilire efficaci relazioni nei confronti degli organismi internazionali di Difesa Civica, proprio il Mediatore europeo, prof. Nikiforos Diamandouros, mediante la costante opera di costituzione e rafforzamento di una rete tra la Difesa Civica europea, nazionale e regionale, ha rappresentato anche per questo Ufficio un indispensabile punto di riferimento nella proposizione e nell'attuazione di periodici momenti di confronto tra i Difensori Civici.

Questo costante impegno del Mediatore Europeo, è stato ulteriormente sottolineato dallo stesso Prof. Diamandouros, nella dichiarazione presentata alla Commissione per le petizioni del Parlamento Europeo il 29.11.04, in occasione del procedimento che ha condotto alla sua rielezione in tale carica, rappresentando l'intento di sviluppare la cooperazione con gli "Ombudsmen" nazionali e regionali degli stati membri anche attraverso l'esercizio di istruttorie congiunte in relazione a pratiche di interesse comune, nel rispetto dei rispettivi mandati e su base volontaria. La realizzazione di questo progetto comporterà lo svolgimento di lavori preparatori, che il Mediatore Europeo intende proporre all'inizio del suo nuovo mandato, con il concorso dei vari organismi di Difesa Civica europea.

In ultimo, non può essere dimenticata l'attività del Commissario dei Diritti dell'Uomo e del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa, che hanno dato l'avvio alla cooperazione con i Difensori Civici locali e regionali, sia mediante la definizione del ruolo della Difesa Civica nella tutela dei diritti dei cittadini (Risoluzione 80/1999 del Congresso), sia mediante

l'organizzazione della "Prima Tavola Rotonda degli Ombudsmen regionali europei", di Barcellona che ha costituito un momento di specifico riconoscimento dell'importanza dell'Istituto dell'"Ombudsman" regionale, non solo nella tutela dei diritti, ma anche nel miglioramento delle relazioni tra l'autorità pubblica ed i cittadini.

In ambito nazionale hanno assunto particolare rilievo i convegni svoltisi a Vicenza, Campobasso e Maratea. Il primo, promosso dal Coordinamento dei Difensori Civici regionali e la rete nazionale dei Difensori Civici locali e nel corso del quale ho svolto una dettagliata relazione sulle prospettive della Difesa Civica in Italia, aveva per tema *"Difesa Civica, Audit e Società Civile – Prove tecniche di coesione sociale"* . L'argomento ha proposto, nell'ambito della ricerca di nuovi strumenti che possano favorire la partecipazione democratica alla definizione della buona amministrazione, un approfondimento quanto mai stimolante sul ruolo potenziale delle autorità di controllo e del Difensore Civico locale, nel garantire attivamente la *"buona prassi"* tra organizzazioni di società civili e pubblica amministrazione.

Il successivo convegno svoltosi a Campobasso, organizzato dal Consiglio Regionale, l'Università del Molise in accordo con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee regionali e con la Conferenza nazionale dei Difensori Civici regionali e Province Autonome, ha avuto come tema *"Diritti dell'uomo in ambito territoriale: il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore Civico"*.

In tale occasione e nel relativo dibattito è stato, tra l'altro, affermato come il riconoscimento ufficiale dei diritti umani, così definiti perché insiti nella natura umana e quindi preesistenti allo Stato ed a qualsiasi organizzazione politico-amministrativa, sia un fatto ripetuto nella storia ma che, non per questo, abbia perso il sapore della conquista.

Stati, Federazioni statali, organizzazioni sovranazionali, Unione Europea, ONU hanno approvato e fatte proprie Carte e Dichiarazioni sui diritti umani il cui

ambito è andato allargandosi in corrispondenza con la presa di coscienza di taluni aspetti fondamentali della vita umana all'interno delle Comunità, comprensive di diritti in passato sconosciuti o non riconosciuti.

E' stato così sottolineato come l'assegnazione al Difensore Civico della funzione di garante dei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione, in vista soprattutto della buona amministrazione, quale diritto fondamentale di ogni individuo, implichi un ruolo di centralità dell'Organo nella tutela dei diritti umani, posto che il loro riconoscimento nasce proprio come forma di protezione del singolo da abusi e arbitrii dei pubblici poteri. E proteggere l'utente nei confronti della P.A. significa spesso difendere i diritti inviolabili del Cittadino di fronte allo Stato ed alle sue articolazioni. Di qui, è stata riaffermata la necessità della istituzione del Difensore Civico in uno Stato che voglia qualificarsi di diritto. E poiché proteggere il cittadino nei confronti della P.A. significa spesso difendere i diritti inviolabili dello stesso di fronte allo Stato, discende la necessità della istituzione del Difensore Civico in uno Stato che voglia fondare le basi del proprio vivere civile sulla democrazia effettiva; di qui ancora la esigenza che l'Istituto non resti una figura centralizzata ed elitaria ma che possa esistere tra le fila della gente comune dove il terreno è più fertile per la Difesa Civica.

A conclusione del convegno è stata poi riaffermata la necessità di organizzare una rete diffusa ed efficiente di Difesa Civica che copra l'intero territorio nazionale ed europeo attraverso strutture localizzate e facilmente accessibili a tutti, opportunamente coordinate e che possano operare anche con competenze specifiche, ma mai formalistiche e settoriali.

Concetti analoghi sono stati espressi nel corso del dibattito presso l'Università degli studi di Padova sul tema *"Il Difensore Civico quale utile mediatore nei rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione"*.

Rilevante, infine, è stato il Convegno nazionale organizzato ad ottobre a Maratea dal Consiglio regionale e l'Ufficio del Difensore Civico della Basilicata sul

tema: *"L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti ed il Difensore Civico: problemi e prospettive"*.

Tematiche specifiche di cui si sta da tempo occupando la Conferenza nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome.

Per quanto riguarda l'accesso alla documentazione amministrativa, istituto riconosciuto e generalizzato da oltre un decennio e ampiamente studiato anche sotto lo specifico profilo della tutela del cittadino, è stato riproposto ed esaminato a seguito delle recenti nuove normative in materia che, come in precedenza già illustrato, hanno introdotto cambiamenti sostanziali e procedurali ai poteri del Difensore Civico.

Complementare è apparso l'altro argomento all'ordine del giorno, quello concernente i controlli sostitutivi sugli atti obbligatori per legge da parte degli enti locali, ex artt. 127 e 136 T.U. EE.LL, con i quali il legislatore sembra aver ricondotto il Difensore Civico a compiti di controllo, in senso stretto, della P.A. piuttosto che verso le naturali funzioni di mediazione tra pubblico potere e cittadini. Nel corso del dibattito è stato però ribadito come il Difensore Civico debba essere organo di persuasione e influenza, con poteri di sollecitazione e promozione di correttezza ed equità e non certo organo di controllo e di tutela dei diritti e, dunque, anche sanzionatorio. Le relazioni e gli interventi si sono maggiormente soffermati sulla figura del Difensore Civico che va, pertanto, inquadrata come organo indipendente, svincolato tanto dall'Esecutivo quanto dal legislativo ed estraneo al giudiziario, un organo che, operando a stretto contatto con i cittadini, di cui privilegia l'ascolto come fondamento della democrazia, ne prende a carico le esigenze e gli interessi, adoperandosi con gli strumenti del confronto e della persuasione affinché la P.A. abbia a tenerli, se fondati, nella dovuta considerazione.

Nel corso dell'anno si è consolidato l'impegno dell'UNICEF Italia per diffondere la Convenzione sui diritti dell'infanzia, non solo con gli incontri con

le Istituzioni e con audizioni parlamentari, ma anche mediante due Convegni di studio.

Ad aprile si è svolto a Firenze presso l'Istituto degli Innocenti, il 1° Incontro Nazionale in materia di giustizia minorile, dal titolo *"La parola ai Bambini"*, dedicato al tema dell'ascolto dei bambini nei procedimenti giudiziari, al fine di stimolare una maggiore applicazione della Convenzione Europea per l'esercizio dei diritti dei minori (Convenzione di Strasburgo del 1996, ratificata dall'Italia con Legge 20 marzo 2003 n. 77) nel nostro ordinamento giuridico.

La partecipazione di esperti, rappresentanti di istituzioni e di giovani è stata notevole e, dalla discussione nata dal Convegno, l'UNICEF Italia ha elaborato un ulteriore documento d'indirizzo.

E' stato poi organizzato, in collaborazione con ECPAT Italia, il Convegno *"Proteggere i bambini dallo sfruttamento sessuale"*, con l'intento di verificare, a sei anni dall'entrata in vigore della Legge n. 269/98, il suo stato di attuazione, anche in virtù degli impegni presi dall'Italia al Congresso di Yokohama ed in occasione della Sessione Speciale delle Nazioni Unite, dedicata all'infanzia.

ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

La situazione dell'Ufficio sotto l'aspetto organizzativo e funzionale è soddisfacente: le risorse umane in passato assai carenti, ora sono adeguate alle esigenze dei servizi; la struttura è però in attesa di una auspicata nuova legge regionale (dopo l'avvenuta approvazione dello Statuto) che definisca meglio compiti e funzioni in relazione alle nuove e sopravvenute esigenze e disciplini in modo esauriente la pianta organica che è ora composta da un servizio di segreteria che si avvale di due collaboratrici di categoria B (di cui una a impiego parziale) e di una C, che svolgono compiti di segreteria e protocollo atti, archiviazione pratiche e utilizzo di siti internet e video scrittura, nonché di tre settori 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, grazie anche alla recente presenza attiva nella struttura di un funzionario dirigente che assicura un migliore coordinamento interno di tutte le attività del servizio.

Debbo ulteriormente ribadire, poi, 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, persistentemente inascoltata, dell'assegnazione di un fondo di spesa, pur previsto nella legge istitutiva ma mai assegnato, necessario per un migliore funzionamento organizzativo e funzionale della

struttura. **(a tale proposito segnalo che solo ed unicamente il Difensore Civico regionale delle Marche è sprovvisto di tale risorsa!).**

Anche al Tutore dell'Infanzia, di recente istituzione, è stata riconosciuta siffatta dotazione!

E che dire del congruo fondo concesso pure e giustamente alla Commissione Pari Opportunità!

E da sempre ripropongo 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: viene negata la concessione delle indennità di posizione che fa parte integrante della retribuzione del Dirigente Generale di Ministero la cui retribuzione è quella stessa prevista per il Difensore Civico dalla legge istitutiva.

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 Presidente del Consiglio e dell'Ufficio di Presidenza, che saranno eletti nella nuova legislatura, 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

Quadro della attività istituzionale svolta

1° Considerazioni generali

Quello del Difensore Civico è un istituto a cui localmente si guarda con un certo interesse in vista di risolvere, con forme di conciliazione non giurisdizionale, le controversie che tanto intasano la giustizia amministrativa e per usufruire di strumenti di tutela e di ascolto "amichevoli" e gratuiti per chi dispone di minore forza e mezzi per far sentire la propria voce.

Uno strumento dunque che insieme ad altri svolge un'azione di tutela e di dialogo, che concorre a rendere meno ostico il rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Siamo in sostanza in presenza di un'istituzione regionale che è innanzitutto un "servizio", un ufficio a cui ci si rivolge senza particolari formalità di accesso: può rivolgersi ad esso un cittadino, un'azienda, un'associazione in rappresentanza di interessi diffusi qualora ritenga di aver riscontrato negli atti della Pubblica Amministrazione una lesione ai requisiti di trasparenza, speditezza, responsabilità.

Certo, chi si rivolge al Difensore Civico deve sapere che egli opera entro certi limiti. Infatti non può sostituirsi all'Amministrazione inadempiente, né può emettere sentenze come un giudice. La sua è un'azione di "tramite", di "mediazione", di ricerca conciliativa con l'Amministrazione interessata affinché certi valori vengano opportunamente valutati entro la gerarchia delle norme.

Ne consegue, dunque, che non può esistere "una giurisprudenza" della Difesa Civica, né si può avanzare qualsiasi tentativo di "tipicizzare" i problemi e tutte quelle situazioni a cui dà luogo l'attività di conoscenza o di azione del Difensore Civico né tantomeno è possibile ricavare giudizi definitivi e perentori o addirittura assumere regole interpretative e prescrizioni.

D'altro canto si può certamente affermare che tutta l'attività ad esso collegata va praticata con assoluta discrezione, prudenza e senso del limite.

Concorre a rafforzare questo senso del limite e della discrezione anche la consapevolezza che quello del Difensore Civico è solo uno dei possibili punti di osservazione sullo stato delle Pubbliche Amministrazioni e sugli andamenti del gradimento della relativa attività.

La legge 127/97, la "Bassanini bis", ha esteso, come noto, alle Amministrazioni statali operanti in regione le funzioni dei Difensori Civici regionali prima circoscritte alle sole Regioni e Aziende regionali.

Un passaggio significativo nel processo destinato ad incentrare sul Difensore Civico regionale proprio quel ruolo di "garanzia" nei confronti della Pubblica Amministrazione nel suo complesso, a protezione del buon andamento dell'azione amministrativa.

Quella del Difensore Civico regionale è dunque un'attività monitoria, di verifica, di regolarizzazione e, in senso ampio, di correzione dell'attività amministrativa che si discosti dai parametri della legalità, imparzialità, efficienza, assunti come criteri guida delle attività dei pubblici poteri.

La legislazione regionale elenca i destinatari dell'attività di vigilanza del Difensore Civico e da essa ne scaturisce che questi interviene oltre che nei confronti dell'Amministrazione regionale, anche nei riguardi di enti, istituzioni, consorzi, aziende regionali.

Soggetti giuridici, dunque, preposti al perseguimento di pubbliche finalità a rilevanza regionale, che si trovano con la stessa in un rapporto talvolta di

dipendenza, talvolta di partecipazione, o, ancora, di semplice controllo o vigilanza.

Inoltre l'attività del Difensore Civico trova impulso anche da discipline diverse da quelle istitutive e cioè da alcune Leggi che si possono definire "speciali" o meglio da "normative di settore" rivolte alla tutela di peculiari valori o soggetti particolarmente esposti a prevaricazioni.

E' importante inoltre precisare che, ai fini dell'attivazione dell'Ufficio, è irrilevante la residenza di chi al Difensore Civico si rivolge. Infatti la competenza si radica presso l'Ufficio regionale di difesa civica, indipendentemente dall'appartenenza del soggetto ricorrente alla popolazione residente nella Regione.

Al fine di rendere più effettiva la propria azione, il Difensore Civico oltre a chiedere informazioni e spiegazioni circa lo stato dei procedimenti, ha spesso proceduto a contattare i funzionari competenti per esaminare congiuntamente pratiche e chiedere chiarimenti in merito alle stesse.

Si è sempre proceduto, poi, ad informare l'istante circa gli sviluppi ed il risultato dell'intervento richiesto, rendendo quest'ultimo edotto eventualmente sulle iniziative che può intraprendere in sede giurisdizionale e amministrativa.

2° I rapporti con il cittadino

Anche nell'anno trascorso il numero dei procedimenti attivati e quello delle pratiche concluse mostrano un consolidamento dell'azione svolta, indicativa dell'impegno condotto sul versante della comunicazione (sito internet, partecipazione del Difensore Civico a vari convegni ed interviste) che resta ancora da intensificare, ma specialmente nell'interesse dei cittadini per i servizi offerti: gratuità, familiarità ed informalità qualificano infatti il rapporto tra il cittadino e l'Ufficio.

- *"Gratuità"* intesa come facilità di accesso ed interlocuzione, resa possibile anche dall'apertura del sito Internet, e da un indirizzo di posta elettronica;

- *"familiarità"* che si esprime in uno stile di relazione discorsivo e confidenziale per facilitare l'interlocutore ad esporre le proprie richieste, soprattutto quando questi è persona anziana e con difficoltà espressive;
- *"informalità"* che si manifesta nel cogliere l'essenza dell'istanza al fine di istruirla e portarla a compimento.

D'altra parte si può affermare con certezza che chi si avvicina all'Ufficio (seppure non si è in grado di fornire una rappresentazione statistica precisa ed articolata) è generalmente una persona di modeste condizioni economiche, di età medio-alta, con un grado di istruzione non elevato e comunque impossibilitato a districarsi da solo nelle difficoltà di procedimenti burocratici o sfiduciato a sostenere i costi ed i rischi di un contenzioso giurisdizionale.

E' indubbio che esistono anche altre categorie di proponenti, che hanno diversa e maggiore capacità di rappresentarsi e di difendersi: sono coloro che appartengono a comitati o ad organizzazioni associative più sensibili ed attivi nella domanda di tutela dei valori e degli interessi soprattutto in materia sanitaria.

Per quanto attiene la provenienza, prevale ancora la provincia di Ancona, dovuta certamente alla maggiore vicinanza e alla facilità di accesso all'Ufficio del Difensore Civico anche se in questi ultimi anni si è provveduto ad organizzare la stessa attività attraverso sedi dislocate nelle quattro province del territorio regionale, nelle quali il personale dell'Ufficio garantisce la propria presenza in giornate predeterminate.

E' stata attivata la richiesta di istituire una sede anche nella nuova provincia di Fermo.

Nelle sedi decentrate, il Difensore Civico e tre Funzionari delegati a tale attività, una volta o due al mese, garantendo la presenza in loco, hanno avuto modo di verificare le problematiche presentate dall'utenza, trattando le questioni in modo più consapevole, effettuando sopralluoghi, anche insieme ai rappresentanti degli

Uffici coinvolti, e proponendo talvolta anche incontri "congiunti", alla presenza di Amministratori e Funzionari.

Un'attività, quella suesposta, che ha comportato per l'Ufficio un rilevante impegno soprattutto per la diversità e la molteplicità degli argomenti che di volta in volta vengono presentati. Spesso in queste occasioni i cittadini espongono problematiche che esulano e superano gli ambiti di competenza del Difensore Civico e che invece riguardano rapporti tra privati o problemi familiari per i quali talvolta può bastare un momento di solo ascolto ed attenzione.

3° La tipologia degli interventi

Le prerogative della funzione del Difensore Civico e le modalità con cui si svolge la sua azione rappresentano la chiave di lettura al fine di valutare i vantaggi ed i pregi di questo Istituto, per misurare l'efficacia ed i risultati (successi ed insuccessi) e per individuare i limiti dell'Istituzione. Cosicché diversi sono i fattori che spingono un cittadino a rivolgersi al Difensore Civico, molte volte dovuti a situazioni contingenti, spesso ad una effettiva informazione sulle competenze, i rimedi, i mezzi che può mettere a disposizione del cittadino.

Appare dunque necessario fare un breve richiamo sia a quelle che sono state definite pratiche "non di stretta competenza" sia a tutte quelle questioni che vengono trattate al telefono.

Le prime sono pratiche piuttosto eterogenee per le quali il più delle volte è stato sufficiente fornire spiegazioni su quelli che sono gli ambiti di intervento e i limiti del Difensore Civico, informando l'utente stesso su quali siano gli Uffici a cui rivolgersi per il problema presentato.

Negli altri casi si tratta della cosiddetta "attività di ascolto" e "di consulenza" che ha impegnato comunque il personale assegnato all'Ufficio per capire la natura delle richieste e selezionarle, attività che talvolta si arresta a questo stadio: il colloquio preliminare, informativo diventa anche conclusivo ed esaustivo o perché si accerta che la materia in discussione non rientra tra quelle

di competenza del Difensore Civico oppure perché lo stadio della controversia è giunto alla trattazione giurisdizionale senza lasciare alcun margine a tentativi di mediazione.

Per quanto attiene alle pratiche "di competenza" si può osservare ed affermare che hanno formato oggetto di "protesta", "contenzioso" e "lamentela" quelle questioni che prevalentemente sono legate al mondo degli interessi patrimoniali, (danni per il sisma) ai rischi ambientali (pericoli di inquinamento elettromagnetico o acustico), alla tutela della salute, alle pretese o rivendicazioni in materia di tributi, pensioni e liquidazioni.

Tutte le materie suesposte hanno, ovviamente, come referenti diverse Amministrazioni che si possono individuare in 3 tipi: la Regione (con le ASL, le Aziende Ospedaliere e gli altri Enti o Aziende regionali), gli Enti Locali (Comuni, Province e Comunità Montane), le Amministrazioni periferiche dello Stato e gli altri Enti verso le quali l'attività del Difensore Civico è legittimata dall'art. 16 della L. 127/97.

A) La Regione

I casi afferenti problematiche riguardanti la Regione, seppure limitati, rilevano principalmente i settori della sanità e quelli dei servizi.

Gli apparati amministrativi testimoniano una buona disponibilità al confronto ed alla collaborazione con il Difensore Civico anche se l'approdo a soluzioni positive o condivise è talvolta ostacolato, ritardato o impedito dall'esistenza di vincoli legislativi o dalla complessità o sovrapposizione delle normative.

B) Gli Enti Locali

(Comuni, Province e Comunità Montane)

Sono gli Enti più frequentemente interessati dall'azione di Difesa Civica anche se gli interventi non rientrano nella specifica competenza dell'Ufficio.

Sono queste le Amministrazioni che generalmente mostrano un'attenzione più aperta ed efficace rispetto alle richieste proposte dai cittadini ed alle relative sollecitazioni del Difensore Civico.

In particolare nella disciplina degli interessi urbanistici, i reclami a tali Enti si concludono solamente con la convalida dell'operato dell'Amministrazione ed è poi frequentissimo, quando le questioni attengono alla correttezza dei procedimenti, che quanto segnalato salvaguardi effettivamente il cittadino.

Sempre in questo quadro un cenno va fatto ai problemi inerenti la vigilanza ed il controllo sugli Enti locali, anche alla luce dell'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione.

Le questioni sottoposte al Difensore Civico in tale materia sono in prevalenza derivanti dalla difficoltà dei rapporti tra "maggioranza" e "minoranza", all'interno dei consigli comunali.

D'altra parte nel sistema delle autonomie locali gli ampi poteri delegati in capo al Sindaco ed alla Giunta richiedono uno sforzo di coinvolgimento di tutti i soggetti politici interessati che è rimesso principalmente alla sensibilità della maggioranza eletta dai cittadini.

Ove questo sforzo non si compia o non si realizzi, l'opposizione si trasforma in denuncia tant'è che gli esponenti minoritari lamentano la loro quasi impossibilità di svolgere il proprio mandato.

I problemi riguardano la legittimità di deliberazioni, l'accesso a documenti, notizie e informazioni in possesso delle amministrazioni.

C) Le Amministrazioni periferiche dello Stato

La legge 127/97 ha esteso la competenza del Difensore Civico alle Amministrazioni statali con riferimento prevalente a quegli Enti che curano il riconoscimento e l'erogazione di pensioni, liquidazioni e simili (Ministeri, INPS, INPDAP), alle Amministrazioni Finanziarie (Fisco e Demanio). Sono escluse le