La Ragioneria Centrale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti non ha voluto riconoscere, nella liquidazione degli arretrati, anche gli interessi e la rivalutazione monetaria ad un dipendente.

Queste ultime somme, con sentenza del TAR Lazio, riconosciute nel 1988, sono state erogate agli interessati solo nel 2004, a seguito degli interventi espletati da questo Ufficio.

E' stato effettuato anche un intervento nei confronti della Cassa Depositi e Prestiti e della Direzione Provinciale del Tesoro di Ancona presso la quale giaceva un bonifico a favore di una proprietaria terriera i cui terreni erano stati espropriati per pubblica utilità.

Il bonifico è stato svincolato dalla C.D.P.M.T. Direzione Provinciale del Tesoro di Ancona e all'interessata sono stati liquidati anche gli interessi e la rivalutazione monetaria, trascorsi ben tre anni dall'emissione del bonifico.

QUESTIONI TRIBUTARIE E PREVIDENZIALI

Le richieste di intervento in materia tributaria, nel corso dell'anno 2004, hanno registrato un calo, in considerazione del fatto che l'istituto del Garante del Contribuente, istituito presso l'Agenzia delle Entrate Regionale delle Marche, in attuazione dell'art. 13 della Legge 27/07/2000, n° 212, è entrato in pieno regime ed ha acquisito piena visibilità da parte dell'utenza, in materia di imposte e tributi statali e regionali.

I casi più ricorrenti segnalati all'Ufficio hanno riguardato per lo più richieste di rimborso per erronei conteggi nel calcolo di imposte locali quali l'ICI; le questioni sono state demandate al Garante del Contribuente, al quale la legge attribuisce funzioni di tutela dei cittadini nei loro rapporti con l'Amministrazione Finanziaria.

Le problematiche di carattere previdenziale, riguardanti per lo più presunte irregolarità nelle modalità di calcolo dei contributi previdenziali, sono state trattate direttamente, anche attraverso contatti telefonici, con i funzionari degli Uffici I.N.P.S. il che ha consentito di effettuare, "in tempo reale", dei controlli incrociati, riducendo sensibilmente i tempi tecnici di gestione delle pratiche.

SANITA'

La riorganizzazione della sanità regionale, l'entrata in vigore della Legge Regionale n.13/2003 e il relativo funzionamento delle Zone Territoriali non hanno portato, almeno per il momento, facilitazione di accesso per i cittadini alle strutture che erogano prestazioni specialistiche.

Le lamentele sono relative soprattutto alle prenotazioni: l'attivazione di "numeri verdi" in quasi tutte le Zone Territoriali rende difficoltoso l'accesso alla prenotazione telefonica in particolar modo per le persone anziane che non riescono a colloquiare direttamente con l'operatore.

In particolare, le doglianze sono state rivolte nei confronti di strutture che accettano le prenotazioni telefoniche solo per alcuni giorni al mese (di solito i primi tre giorni del mese) non consentendo quindi un accesso facile alle prestazioni che mediamente prevedono circa tre mesi di attesa.

Alcune Zone, per contro, hanno stabilito fasce orarie diverse per le prenotazioni con fasce e servizi con corsia preferenziale per le urgenze e per i portatori di Handicap.

A seguito di varie segnalazioni effettuate sulla base di lagnanze di utenti la Zona Territoriale n. 13 di Ascoli Piceno ha istituito un apposito sportello per l'esenzione del ticket aperto tutti i giorni dalle 11 alle 12.Tale sportello è stato creato in un luogo idoneo, considerata la delicatezza della materia trattata, per rispetto e garanzia della privacy degli utenti stessi.

L'approfondimento del legislatore nei confronti della Legge sulla "privacy" e le richieste pervenute hanno costretto l'Ufficio a segnalare e prendere in esame superficialmente casi segnalati da familiari di persone in grado di intendere e volere.

Le richieste pervenute direttamente dagli interessati sono state trattate richiedendo una liberatoria in forma scritta rivolta all'ufficio e alla struttura sanitaria in cui gli stessi dichiaravano esplicitamente che autorizzavano ad entrare in possesso e consultare documenti sanitari.

Alcuni casi rimasti ancora pendenti relativi all'applicazione della legge 50, rimborsi per prestazioni di alta specializzazione all'estero, sono stati finalmente conclusi grazie alla mediazione effettuata con le ex ASL senza dover arrivare in giudizio con aggravi di spese sia per il cittadino che per l'Ente.

La riduzione dei Distretti Sanitari e loro nuova configurazione ha portato disagio nella utenza ed in particolar modo nelle scelte dei Pediatri di base: infatti molto spesso non coincidendo l'ambito del distretto alla residenza anagrafica alcuni cittadini si sono visti attribuire d'ufficio il Pediatra o il Medico di famiglia in quanto non inserito più nell'elenco di quel distretto. Il diritto alla libera scelta del medico, il rapporto fiduciario già instaurato hanno fatto sì che fossero concesse le deroghe necessarie per mantenere invariata la scelta già effettuata dai cittadini.

Attraverso la deroga dell'Assessore alla Sanità con cui "in casi particolari, per soggetti affetti da gravissime disabilità, l'Azienda USL può autorizzare la fornitura di dispositivi non inclusi negli elenchi del nomenclatore sulla base di criteri fissati, alle condizioni generali dei soggetti alle modalità di prescrizione e di controllo ed alla tipologia di dispositivi che possono essere autorizzati" è stato possibile superare il parere negativo opposto ripetutamente dal medico del Servizio legale di una ASL e far autorizzare la fornitura di computers a due ragazzi portatori di handicap grave. Attraverso l'utilizzo del computer entrambi sono riusciti a superare brillantemente gli esami di terza media e quindi accedere alle superiori.

Con la collaborazione dell'Unità Valutativa Distrettuale di una ASL è stato possibile attivare un progetto riabilitativo e socio – assistenziale nei confronti di

un minore portatore di handicap consentendo in tal modo alla madre di poter lavorare alcune ore al giorno.

Notevole l'impegno anche quest'anno nei confronti della Sanità Veterinaria in particolar modo per i controlli igienico sanitari dei canili e gattili.

SOCIALE

L'applicazione delle leggi relative all'handicap (legge 104 e L.R.18) sono per il Difensore Civico una continua fonte di interventi in particolare per quanto concerne la concessione dei permessi mensili da parte dei datori di lavoro.

Pur essendo la normativa ormai consolidata, nascono dubbi nell'applicazione quando sono entrambi i genitori a chiedere di poterne usufruire e in modo particolare se lavorano presso due Enti pubblici di natura diversa (Ministero-Ente Locale). Il caso che si è prospettato è stato risolto con la concessione di due giornate lavorative concesse al padre ed una alla madre applicando in tal modo sia la legge che quanto auspicato dalle varie circolari emanate dalle Pari Opportunità a livello nazionale e regionale.

Le richieste di cittadini inoltrate ai servizi sociali dei comuni e rimaste inevase vengono portate all'attenzione di questo Ufficio talvolta per interventi, ai sensi della Legge 241/90, o per approfondimento delle problematiche.

Spesso i cittadini, in grave stato di indigenza, sono costretti rivolgersi a tali servizi al fine di ottenere sussidi per poter affrontare la quotidianità; le richieste sono molteplici: dal sussidio per l'acquisto di farmaci, ai buoni alimentari per la spesa, alla richiesta di alloggio provvisorio in attesa di assegnazione alloggio ERP.

Un caso particolarmente complesso e parzialmente risolto relativamente a quest'ultimo argomento si è presento quest'anno.

Nello stesso alloggio popolare convivevano due nuclei familiari: padre, madre figlio scapolo, figlio sposato con la moglie e figlio portatore di handicap. Avendo ottenuto da parte della Zona Territoriale 7 alcuni presidi necessari al minore ed essendo lo spazio insufficiente, era stata richiesta l'assegnazione di alloggio popolare da parte del nucleo più giovane. Pur essendo due nuclei

familiari, ma avendo la stessa residenza, erano considerati dal Comune unico nucleo familiare e quindi non avente diritto ad un ulteriore alloggio.
Il Comune, per consentire la presentazione di una nuova richiesta di casa ERP da parte del nucleo familiare con portatore di handicap ha concesso l'uso temporaneo di alloggio comunale in cui sono stati provvisoriamente installati gli ausili concessi da parte della Zona Territoriale 7 (letto semovibile- carrozzina ecc.) e in tal modo è stato possibile l'inserimento del nucleo familiare interessato nella nuova graduatoria ed infine l'assegnazione.

Particolare il caso prospettato da un giovane nell'espletamento del servizio civile che aveva dovuto accompagnare in treno un portatore di handicap. Il viaggio di andata con tariffa agevolata era stato posto a carico del Comune, mentre quello di ritorno era stato messo interamente a proprio carico e con tariffa intera. Attraverso l'intervento di quest'ufficio e anche del Difensore Civico del Comune di Jesi è stato rivisto il regolamento comunale che ha abolito qualsiasi spesa a carico degli accompagnatori di portatori di handicap.

SEGRETARI COMUNALI

L'Agenzia Autonoma per la gestione dell'Albo dei Segretari Comunali si è avvalsa anche quest'anno dell'ausilio dell'Ufficio del Difensore Civico Regionale quale garante della regolarità delle procedure di copertura delle sedi ancora vacanti in numerosi Comuni della Regione.

La cronica mancanza di risorse economiche dei Comuni più piccoli rende questi ultimi restii a nominare un proprio segretario Comunale preferendo attivare convenzioni con Comuni limitrofi o ricoprendo il posto con funzionari in disponibilità presso l'Agenzia.

In entrambi i casi, se il Comune è di piccole dimensioni, viene garantita la presenza del Segretario due volte a settimana.

Utilizzando le precitate procedure il Comune di Fiordimonte ha stipulato una convenzione con i Comuni di Pievebovigliana, Esanatoglia e Sefro per la gestione consorziata del servizio di segreteria comunale mentre il Comune di Monte Grimano Terme ha richiesto l'assegnazione temporanea di un Segretario Comunale in disponibilità in attesa di concludere una convenzione con i Comuni limitrofi.

TRASPORTO PUBBLICO

L'aziendalizzazione delle Ferrovie dello Stato confluite in Trenitalia ha creato nei confronti degli utenti numerosi disagi.

La soppressione di alcuni percorsi effettuati prima con il trasporto pubblico locale garantito dalle "corriere di linea" ha fatto sì che i pendolari dovessero usufruire sempre di più del treno. Nonostante i controlli effettuati dal Servizio trasporti della Regione per constatare l'adeguatezza del servizio, numerosi gli utenti che si sono rivolti al nostro Ufficio per veder tutelati i propri diritti.

Le proteste hanno coinvolto in modo particolare le tratte a sud di Ancona che, già mal servite, sono state ulteriormente penalizzate da tagli nel periodo estivo in particolar modo nella tratta Macerata – Civitanova Marche – Ancona creando grossi disagi agli utenti costretti all'utilizzo dei mezzi privati.

I pendolari della tratta a nord di Ancona hanno lamentato la scarsa capienza dei treni locali (treni partiti da Pesaro già pieni a Fano e i passeggeri delle successive stazioni costretti a viaggiare in piedi), cronici ritardi, soppressione di treni senza il relativo annuncio in stazione e infine l'incuria delle stazioni stesse.

Gli interventi effettuati nel 2004 hanno dato i loro frutti e, anche se non si è arrivati ad un funzionamento ottimo, molti inconvenienti sono stati risolti anche grazie alla collaborazione del Servizio Trasporti della Regione e della stessa Azienda Trenitalia.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'attività svolta dall'Ufficio risulta sempre caratterizzata dalle connotazioni proprie della Difesa Civica: dal rispetto della normativa vigente e quindi dei diritti riconosciuti ai cittadini dall'ordinamento.

Assenza di formalismo, celerità per quanto possibile, contatto diretto hanno informato ancora l'operato dell'Ufficio rispetto ai molteplici aspetti della vita quotidiana che hanno indotto i cittadini a rivolgersi al Difensore Civico Regionale, anche se, è doveroso rilevarlo, è ancora mancato un più concreto apporto, sul piano dell'assistenza e di quanto più necessario per il buon funzionamento della struttura, degli uffici di amministrazione preposti alle esigenze strutturali ed organizzative del Difensore Civico. E ciò è tanto più necessario ed avvertito in quanto il rapporto tra le risorse disponibili, umane e non, e l'impegno di dedicarsi quotidianamente ad una utenza, sempre più sensibile ed esigente, non debba ancora essere in difetto.

A tale riguardo mi preme richiamare la particolare attenzione dei nuovi organi consiliari affinché l'Ufficio del Difensore Civico, così come praticato in tutte le altre Regioni, sia tenuto nella dovuta considerazione e venga soprattutto dotato – come in precedenza rilevato - di assistenza e mezzi necessari perché possa svolgere il proprio incarico nel modo migliore così come la riconosciuta indipendenza ed autonomia richiedono.

E, concludendo questa relazione, voglio ancora ricordare e sottolineare l'importanza e la delicatezza della funzione, che destinatari dell'azione dell'Ufficio sono tutti coloro, cittadini e non, residenti e non, nei cui confronti si esercita l'azione della Regione, dei suoi enti strumentali e dipendenti, delle Aziende Sanitarie ed ospedaliere, degli Enti locali, delle Amministrazioni periferiche dello Stato (con esclusione della giustizia, difesa e sicurezza) e di tutte quelle altre realtà che identificano la Pubblica Amministrazione ancorché

abbiano natura privatistica, quali le Aziende che in forma societaria gestiscono attività riconducibili al concetto di "pubblico servizio".

E qui voglio rinnovare a tutti i collaboratori dell'Ufficio un sentito apprezzamento e la più ampia e fervida gratitudine per aver assicurato, in ogni momento, un apporto attento alle tante richieste dei cittadini, nonché efficienza e prestigio alla Istituzione, pensata come funzione e servizio, e non come potere.

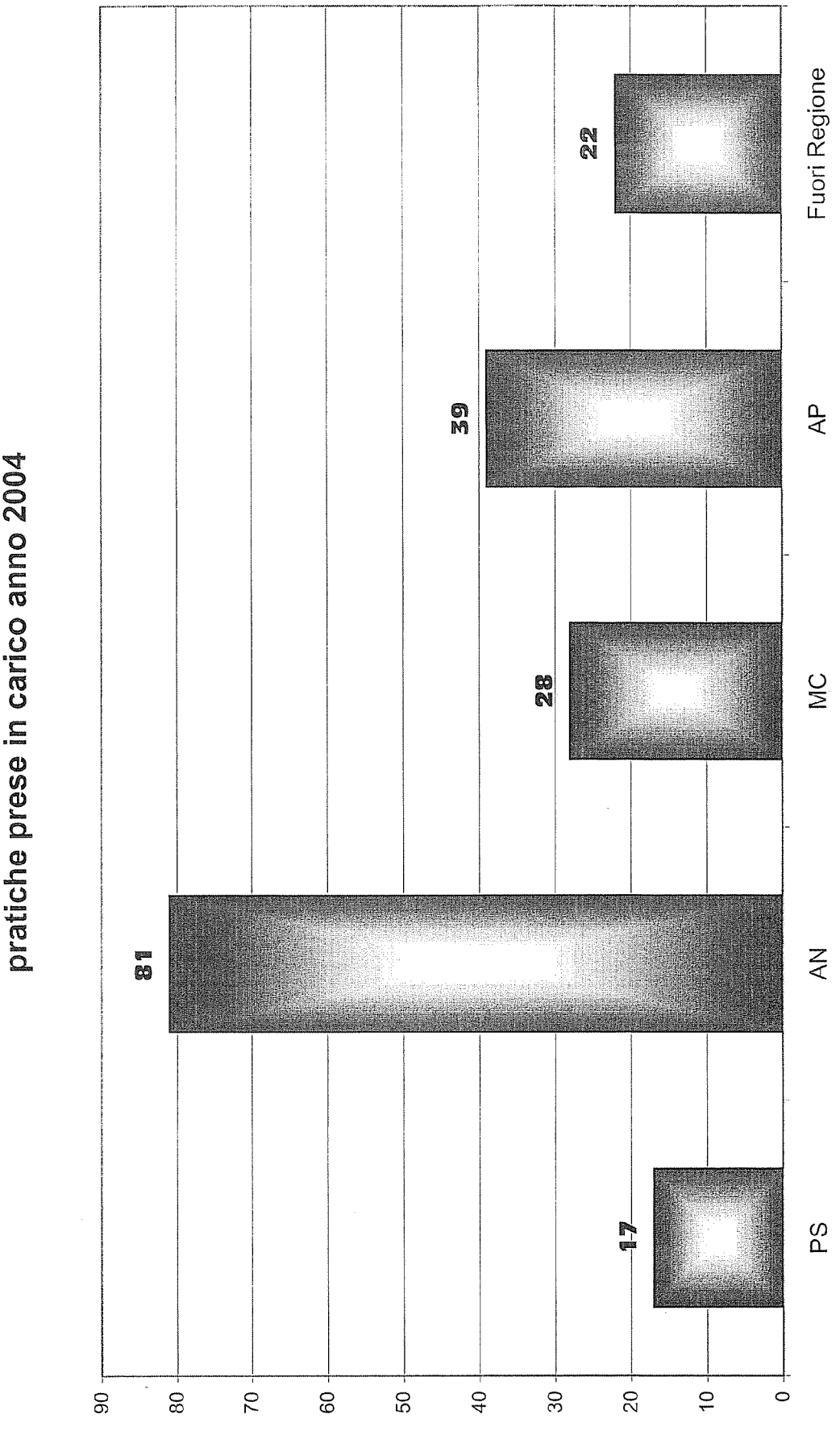
Un augurale pensiero rivolgo al Sig. Presidente del Consiglio, ai componenti tutti dell'Ufficio di Presidenza, nonché ai Consiglieri regionali neo eletti anche per l'attenzione che personalmente ed all'Ufficio vorranno dimostrare in prosieguo, credendo nello strumento della Difesa Civica e così facilitando di molto il mio impegno e contribuendo in definitiva a mantenere sempre aperto l'ascolto della Regione sulle istanze dei cittadini.

(Dott. Giuseppe Colli)

CATALOGAZIONE DI ARCHIVIO DEGLI ARGOMENTI

I	SANITA' – SERVIZI SOCIALI
II	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA – I.A.C.P.
III	SISMA
IV	URBANISTICA – LAVORI PUBBLICI
V	ATTIVITA' PRODUTTIVE (Industria, artigianato, commercio, turismo, caccia e pesca)
VI	AMBIENTE – TERRITORIO – TRASPORTI – VIABILITA'
VII	PERSONALE DIPENDENTE (Amm.ni varie ex dipendenti)
VIII	INTERVENTI SOSTITUTIVI
IX	VARIE
X	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90
XI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

APPENDICE E GRAFICI


pratiche prese in carico anno 2004
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
81
39
28
22
17
AN
AP
MC
Fuori Regione
PS

TESTO AGGIORNATO DELLA LEGGE REGIONALE PER L'ISTITUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

Legge regionale n. 29 del 14 ottobre 1981 nel testo aggiornato con la modifica dell'art. 10 disposta con l'art. 35, comma IV, della L.R. del 20 aprile 1990 n. 30 "Organizzazione amministrativa della Regione"

Art.1

E' istituito l'ufficio del Difensore civico.
Le modalità di nomina del Difensore civico e l'esercizio delle sue funzioni sono regolati dalla presente legge.

Art.2

Il Difensore civico ha il compito di eseguire indagini sull'operato degli uffici dell'amministrazione regionale, degli enti pubblici regionali e di tutte le amministrazioni pubbliche in qualsiasi modo dipendenti dalla Regione, al fine di rilevarne eventuali irregolarità o ritardi e di suggerire mezzi e rimedi per la loro eliminazione.
In particolare spetta al Difensore civico il potere di seguire, a tutela dei singoli cittadini, degli enti e delle formazioni sociali che vi hanno interesse e ne facciano richiesta, il regolare svolgimento delle loro pratiche presso gli uffici di cui al precedente primo comma.
Se nel corso dello svolgimento di tale attività il Difensore civico rilevi che pratiche simili di altri soggetti si trovino in identica posizione, opera anche per queste ultime.
In ogni caso segnala agli organi statutari della Regione le irregolarità e le disfunzioni riscontrate.

Art.3

Il Difensore civico è eletto dal Consiglio regionale, a scrutinio segreto, con la maggioranza dei 2/3 dei componenti l'assemblea, e nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale.
Dopo la quarta votazione, se nessuno dei candidati ha ottenuto la maggioranza prevista, si procede al ballottaggio tra i due candidati che hanno riportato il maggior numero di voti alla quarta votazione.

Qualora nella votazione successiva risulti parità di voti tra i due candidati, viene eletto il candidato più anziano di età.
In sede di prima istituzione dell'Ufficio il Consiglio regionale è convocato per procedere alla elezione entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge.

Art.4

Il Difensore civico dura in carica cinque anni con possibilità di rielezione e può essere revocato dal Consiglio regionale, con la stessa maggioranza di cui al primo comma dell'art.3, per gravi motivi connessi all'esercizio delle sue funzioni.
Il Difensore civico esercita le sue funzioni anche per i periodi di vacanza o di scioglimento del Consiglio regionale e rimane in carica, anche dopo la scadenza del quinquennio, fino all'elezione del successore.

Art.5

All'ufficio di Difensore civico deve essere eletta persona in possesso di laurea in giurisprudenza e che, per esperienze acquisite presso le amministrazioni pubbliche o nell'attività professionale svolta, offra la massima garanzia di competenza giuridico-amministrativa, di probità e obiettività di giudizio.

Art.6

Non sono eleggibili all'ufficio di Difensore civico:
1) i membri del Parlamento, i consiglieri regionali, provinciali e comunali;
2) i membri del Comitato regionale di controllo e delle sue sezioni;
3) gli amministratori di enti pubblici o a partecipazione pubblica.

L'ufficio del Difensore civico è incompatibile con l'esercizio di ogni altra funzione e con l'espletamento di incarichi di qualsiasi natura.
Il sopravvenire di una causa di incompatibilità comporta decadenza dall'incarico, che è dichiarata dal Consiglio regionale.

Art.7

Il Difensore civico svolge il proprio incarico in piena indipendenza da ogni organo o ufficio della Regione.
Ha diritto di accedere agli atti di ufficio concernenti le questioni sottoposte a sua indagine.