

**PREMESSA**

Signor Presidente della Camera dei Deputati,

sono onorato di presentare alla Loro attenzione, in ossequio all'art. 6 della Legge Regionale n°126 del 1995, istitutiva della figura di questo Ufficio, e qualificata dall'art. 82 dello Statuto regionale, la Relazione annuale sull'attività svolta nel 2010 dal Difensore Civico dell'Abruzzo.

Il rapporto si articolerà su piani diversi:

- organizzativo per quanto attiene il personale e le strutture attualmente assegnati all'Ufficio, evidenziandone le esigenze e le problematiche, in relazione all'attività svolta ed alle valutazioni di futuri sviluppi prevedibili, nella prospettiva della evoluzione normativa regionale, nazionale ed europea;
- propositivo in riferimento alle ipotesi che è mio dovere sottoporre al vaglio del Presidente e dell'Assise consiliare, al fine di promuovere il miglioramento dell'attività dell'Ufficio in tutto il territorio regionale;

- di resoconto di una attività svolta, avendo ben presente l'alta responsabilità ed il grave impegno che il ruolo impone, nel rispetto del mandato ricevuto, al servizio dei cittadini.

Devo, preliminarmente, precisare che il primo anno di effettiva funzione di questo Difensore Civico Regionale è stato il 2010, essendo stato insediato l'11 novembre 2009, come chiarito nella relazione, a firma del sottoscritto, e relativa, appunto, all'anno 2009.

Mi sono accostato con disponibilità e rispetto ad una attività che risentiva pesantemente di un assetto creato da una certa burocrazia interna e di cui il mio predecessore era stato l'utilizzatore.

Orbene, ho effettuato, immediatamente dopo il mio insediamento, una doverosa quanto legittima riflessione ed una approfondita analisi del personale, dei mezzi e delle strutture a disposizione del Difensore Civico Regionale, in relazione a quanto disposto dalla Legge istitutiva, nonché un sopralluogo nelle Sedi Provinciali circa le modalità operative attraverso cui se ne svolgeva l'attività.

All'esito dell'approfondimento di quella pianificazione di lavoro, mi sono reso conto di alcune impostazioni che non ho reputato condivisibili, soprattutto in considerazione della esigenza, che stimo assolutamente prioritaria e di cui ho già accennato nella relazione dell'anno scorso, di una divulgazione capillare della conoscenza della figura del Difensore Civico e, soprattutto, di quello Regionale.

Per ottenere risultati accettabili ed in tempi congrui, però, ho riscontrato come fosse assolutamente e preliminarmente necessario:

1. l'attivazione reale delle Sedi provinciali;
2. il rinnovamento ed il potenziamento dei mezzi a disposizione degli Uffici;
3. la qualificazione e migliore utilizzazione del personale disponibile.

## 1. **Attivazione reale delle Sedi provinciali**

Per conseguire l'obiettivo primario di una accettabile conoscenza dell'esistenza stessa del Difensore Civico Regionale e delle sue potenzialità, ho ritenuto allora, ed i risultati me ne hanno dato ampiamente ragione, che fosse assolutamente necessario far funzionare, o addirittura attivare, le Sedi provinciali le quali, quand'anche esistenti sulla carta, erano, di fatto, assolutamente inerti.

Ho stabilito, quindi, un calendario fisso di presenza settimanale personale in ciascuna Sede, a disposizione del pubblico, cosicché, sin dal gennaio 2010 e per la prima volta, il Difensore Civico Regionale è presente il lunedì presso gli Uffici di Pescara, il martedì e giovedì, nella mattina presso gli Uffici centrali dell'Aquila e nel pomeriggio presso gli Uffici di Teramo, il mercoledì mattina presso gli Uffici di Chieti ed il venerdì mattina, se necessario, ancora ricevimento presso gli Uffici di Pescara.

Naturalmente, questa nuova organizzazione, attuata in ossequio del disposto dall'art. 8, c.1, della citata Legge istitutiva, per il quale il Difensore Civico regionale *“può svolgere le proprie funzioni anche in sedi decentrate presso ciascun capoluogo di Provincia”*, ha ottenuto, come dicevo, un duplice, positivo effetto.

Da un lato, quello di stimolare e motivare il personale che, soprattutto nelle Sedi periferiche, era stato per anni inattivo o scarsissimamente utilizzato.

Dall'altro, la novità della presenza fisica del Difensore Civico in giorni fissi, ha prodotto un forte incremento di richieste di appuntamenti e di audizioni da parte dei cittadini delle varie realtà territoriali.

## **2. Rinnovamento e potenziamento dei mezzi a disposizione degli Uffici**

Per raggiungere il secondo obiettivo, strettamente collegato al primo, ho ritenuto, d'accordo con il nuovo Dirigente, che fosse necessaria la sostituzione di attrezzature sicuramente obsolete ed insufficienti attraverso l'acquisto di computer, fax, stampanti e scanner di ultima generazione, quali dotazione di base.

Ho, inoltre, conseguito, in virtù dei rapporti stretti con il Difensore Civico della Regione Lombardia, in sede di Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Regionali, la

possibilità di utilizzazione del programma di gestione, messo a punto ed utilizzato da anni da quell'Ufficio.

Ciò consentirà, in possesso di una dotazione tecnica adeguata, la possibilità della messa in rete di tutte le Sedi del Difensore Civico Regionale, con evidente aumento esponenziale della funzionalità, potendo gestire, pur con la dovuta attenzione e riservatezza, tutte le pratiche da qualsiasi Sede provinciale.

Inoltre, consentirà una velocizzazione della lavorazione dei fascicoli ed una gestione adeguata degli archivi, con la eliminazione quasi totale della manipolazione cartacea.

E', infine, necessario attivare la P.E.C. - Posta Elettronica Certificata - che, in considerazione della circostanza per la quale gran parte della corrispondenza di quest'Ufficio è inviata ad Enti pubblici, consentirà un enorme risparmio economico, in virtù della eliminazione pressoché totale delle spese postali tradizionali.

### **3. La qualificazione e migliore utilizzazione del personale disponibile**

Infine, il personale. Appare evidente che, in una situazione siffatta, sin dai primi mesi di insediamento, sono stato costretto ad operare cambiamenti radicali ed una totale reimpostazione delle procedure, che hanno visto il coinvolgimento e la disponibilità degli addetti, che ringrazio per tutta la consapevolezza dimostrata.

In effetti, pur essendo ancora necessario supplire con grande generosità ad alcune persistenti carenze strutturali, sono stati organizzati, grazie alla collaborazione ed all'iniziativa del nuovo Funzionario responsabile della Sede dell'Aquila ed alla sollecitudine del nuovo Dirigente del Servizio, corsi di aggiornamento nei confronti degli addetti alle Sedi provinciali, cui hanno collaborato, con grande comprensione ed ottimi risultati, gli stessi addetti "anziani" della Sede dell'Aquila, unica, di fatto, ad aver funzionato in questi anni.

Sempre guidati dall'idea che il primo problema da superare sia quello della conoscenza della figura e delle possibilità di intervento del Difensore Civico Regionale nei confronti della P.A., in difesa dei singoli Cittadini ma anche delle stesse norme di legge, in caso di

irregolarità ed omissioni, ho provveduto ad organizzare una serie di incontri divulgativi, programmati in tutto il territorio regionale e finora svolti, a causa soprattutto della carenza di fondi, a Teramo, il 6 novembre ed a Pescara, il 18 dicembre 2010.

Mi auguro che gli altri eventi programmati possano essere attuati, nonostante le ristrettezze economiche di cui è prigioniero anche l'Ufficio del Difensore Civico Regionale.

Sono allo studio, comunque, ulteriori forme di promozione, attraverso incontri con le scuole superiori, partecipazione ad incontri istituzionali, comunicazioni radiotelevisive, interventi a Convegni ecc.

Di notevole importanza risulta, poi, l'apporto del Difensore Civico Regionale alle attività delle ASL, quale Presidente delle Commissioni Miste Conciliative, così come disposto dal D.Lgs 502/92 e dal DPCM 19/05/95.

Su impulso dell'Assessorato Regionale alla Sanità, con Determinazione DG17/13 del 14/12/10, è stata costituita una Commissione con lo scopo di riqualificare ed adeguare proprio quell'Organismo.

Dopo numerose riunioni, le proposte di questo Difensore Civico sono state recepite e trasferite integralmente nella Delibera della G.R. n° 274 del 18/04/11, con la quale la Commissione Mista Conciliativa, costituita presso ciascuna ASL, assume un vero e proprio ruolo di tutela di 2° grado (il 1° grado è rappresentato dall'URP) delle esigenze, delle osservazioni, delle critiche degli utenti nei confronti dell'Azienda Sanitaria, verificandone anche, prima facie, la corrispondenza con le norme ed i regolamenti vigenti.

Una volta accertata la congruità della istanza, la Commissione se ne fa carico e non solo in termini di segnalazione di un disservizio, da affidarsi soltanto alla buona volontà del destinatario, come accadeva prima della revisione del Regolamento.

Essa provvede, infatti, seguendone l'intero iter e dandone notizia al Direttore Generale, a responsabilizzare il dirigente di competenza, il quale dovrà dare notizie alla Commissione sugli sviluppi della vicenda e provvedere ad avviare a soluzione il problema entro termini di tempo ben definiti, a pena di sanzioni disciplinari ovvero economiche in sede di Nucleo di Valutazione, che sarà tempestivamente aggiornato dalla Commissione stessa.

Una speciale menzione devo riservare alla attività connesse ai poteri sostitutivi, previsti dall'art. 136 del D.Lgs. 267/00, attribuiti al Difensore Civico Regionale in caso di omissione o ritardi di atti obbligatori per legge da parte degli Enti locali, il quale può, in tali casi, intervenire direttamente attraverso la nomina di un Commissario ad Acta.

Ritengo doveroso, a tal proposito, sottolineare come, in assenza del controllo sulla legittimità degli atti, venuto meno con la cancellazione dei CO.RE.CO., l'unico intervento non giurisdizionale, ancorché non preventivo, finalizzato alla verifica della legittimità di un atto amministrativo ovvero alla sua revisione, rimane il ricorso al Difensore Civico Regionale, il cui intervento può essere svolto:

- indirettamente, attraverso i poteri istruttori, le convocazioni e la devoluzione delle conclusioni di tali attività alle autorità sovracostituite al responsabile della omissione o del rifiuto immotivato, le quali provvederanno in merito ex art. 5 della L.R. 126/95 ed ai sensi della L. 241/90;
- direttamente, attraverso un provvedimento immediatamente risolutivo, costituito dalla facoltà della nomina di un Commissario ad Acta, allo scopo di porre fine ad un

comportamento omissivo o addirittura *contra legem*, messo in atto da un Ente Pubblico ex art. 136 D. Lgs. 267/00.

Ho riservato grande attenzione, da quest'anno, alla verifica sistematica e generale dell'approvazione, da parte degli Enti Pubblici Territoriali, del Rendiconto di Gestione e del rispetto dei termini perentori di legge entro cui questo fondamentale documento contabile deve essere licenziato, attività demandata, come detto, al Difensore Civico Regionale dal combinato disposto degli artt. 227 e 136 del D. Lgs. 267/2000 e che, precedentemente, non era stata di fatto svolta.

In virtù di tale forte impegno, questo Ufficio ha rilevato alcuni casi di notevoli irregolarità.

Valga tra tanti, ad esempio, il caso trattato da questo Difensore Civico, relativo ad un Consorzio acquedottistico, costituito da sette Comuni, che aveva ommesso di predisporre ed approvare il Conto Consuntivo e di trasmetterne gli estremi.

Alle sollecitazioni di questo Ufficio, veniva comunicato che non sarebbe stato possibile provvedere in merito, poiché non era stato approvato nemmeno il Bilancio Preventivo.

In pieno accordo con S.E. il Prefetto, ho immediatamente provveduto alla nomina di un Commissario ad Acta, ai sensi del combinato disposto degli artt. 136 e 227 del D.Lgs. 267/00, nella persona di una professionista estremamente qualificata la quale, con grande sconcerto, appena insediata, verificava che l'ultimo Bilancio Preventivo approvato risaliva all'anno 2001 e l'ultimo Rendiconto all'anno 2000.

Il Commissario, allora, su autorizzazione del sottoscritto, ha proceduto alla ricostruzione di oltre 10 anni di contabilità, al termine della quale, nonostante la ovvia emersione di gravissime carenze ed irregolarità contabili ed amministrative, riusciva a predisporre e ad approvare il Conto Consuntivo 2010.

La situazione è stata da questo Difensore Civico, unitamente alla Relazione Finale del Commissario, portata a conoscenza del Prefetto, del Presidente della Giunta Regionale, del Procuratore della Repubblica e di quello della Corte dei Conti, per i provvedimenti del caso.

In un'altra vicenda, si è dimostrata determinante, ai fini della risoluzione immediata della questione, la possibilità dell'intervento