



***Avv. Antonio Caputo, Difensore civico
della Regione Piemonte dal 9 dicembre 2009***

PAGINA BIANCA

Sintesi del Difensore civico, statistiche degli interventi e risultati ottenuti

*Onorevole Presidente del Consiglio regionale del Piemonte,
Onorevoli Consiglieri regionali del Piemonte,*

sono lieto di presentare la Relazione annuale in una nuova veste grafica, mutuata dalla Relazione del Mediatore Europeo, della cui Rete l'Ufficio del Difensore civico del Piemonte fa parte.

Mi auguro che la Relazione e la sua sintesi diano il senso di un'attività istituzionale finalizzata a sfruttare al meglio le risorse, per fornire a cittadini, imprese e organizzazioni un servizio che intende promuovere e incoraggiare trasparenza e legalità dell'azione amministrativa, mirando a incrementare, attraverso il dialogo con le Istituzioni, la fiducia dei cittadini nella forza della Legge.

Nel trentennale della Difesa civica piemontese: numeri, statistiche, attività, risultati

1208 interventi
attivati nell'anno
2011: conferma
di un trend
ascendente

Nel 2011 il Difensore civico del Piemonte ha celebrato il suo trentesimo anniversario a far tempo dalla legge istitutiva del 1981.

Attraverso la trattazione di denunce, reclami, segnalazioni comunque pervenute, il Difensore civico ha avuto modo di prendere visione di casi e tendenze della cattiva amministrazione, di problemi sistemici, di debolezze strutturali, sempre partendo dallo specifico, concreto caso evidenziato dal cittadino.

Ciascun intervento, ciascuna indagine ha riguardato intere

categorie di cittadini, pluralità di casi analoghi, posto che l'obiettivo della "buona amministrazione" perseguito trascende sistemicamente la specifica vicenda oggetto dell'indagine, riguardando la generalità di casi analoghi e, più in generale, ma anche in concreto relativamente allo specifico caso, la migliore efficienza, efficacia ed equità dell'azione amministrativa.

Gli interventi attivati nell'anno 2011 sono stati in numero di 1208, confermandosi il trend ascendente del 2010.

Con il supporto delle informazioni raccolte, il Difensore civico ha cercato di fare ciò che molti cittadini auspicano: assicurare che quanto è successo a loro non si ripeta in futuro.

Nel nostro impegno quotidiano nei confronti delle Istituzioni, abbiamo sempre cercato di garantire che le Amministrazioni, gli Enti, i gestori coinvolti, possano trarre i più ampi insegnamenti dalla trattazione delle denunce.

Al riguardo, segnalo in particolare le plurime istanze rivolte ad ottenere l'ostensione di atti e documenti di cui era stato negato l'accesso.

In tutti i casi trattati, le Amministrazioni coinvolte, ma anche i cittadini, hanno mostrato di condividere il "parere" espresso ex lege dal Difensore civico, dando corso, quanto alle Amministrazioni ad una politica finalizzata ad un più ampio accesso alla documentazione, in ossequio al principio di trasparenza.

Segnalo ancora, come paradigma, i plurimi interventi che hanno inteso impedire o, quantomeno, limitare, il noto fenomeno delle telefonate di gestori e venditori nel c.d. "telemarketing", con riguardo allo speciale Registro delle opposizioni, all'uopo istituito.

L'intervento del Difensore civico, meglio dettagliato nel corpo della Relazione, ha coinvolto il Garante per la protezione dei dati personali, nel senso della più ampia cooperazione, ferma restando la diversità di funzioni tra Autorità Garanti di regolazione e Difesa civica istituzionale.

Segnalo ancora, come meglio specificato nel corpo della Relazione, la problematica

dolorosa delle lunghe liste d'attesa, in particolare a carico di anziani non autosufficienti e persone affette da grave disabilità e così anche le difficoltà di rapporto e le problematiche nella relazione tra strutture sanitarie ed enti gestori di servizi socio-assistenziali.

L'attività del Difensore civico ha inteso tutelare i fondamentali diritti delle persone, in raccordo con Associazione ed Enti del volontariato privato - sociale, con i quali si è intrattenuta una relazione assidua, tanto a fini di monitoraggio che con riguardo agli interventi, finalizzati a provocare la presa in carico della persona, rimuovendo il più possibile ostacoli burocratici, ma anche sollecitandosi in capo agli operatori la corretta e tempestiva applicazione della normativa di riferimento.

Segnalo ancora le diverse vicende che hanno coinvolto Amministrazioni comunali, Enti territoriali e Pubbliche Amministrazioni tutte, in materia di tutela dell'ambiente ed anche con riguardo a problematiche in materia fiscale, ovvero connessa alla circolazione stradale, o ancora alla corretta gestione di servizi pubblici ovvero di pubblica utilità.

Risultati per i denuncianti nel 2011: 8 cittadini su 10 hanno ottenuto un risultato

E' sempre preferibile che il Difensore civico non debba formulare osservazioni critiche o procedere all'elaborazione di progetti di raccomandazione per garantire miglioramenti e "buona amministrazione".

L'ipotesi migliore è che il caso possa essere risolto dall'Istituzione stessa, dall'Amministrazione, dall'Ufficio e che si possa giungere ad una definizione spontanea.

Con esclusione di reclami/esposti/istanze manifestamente infondati, e tuttavia

In tutti i casi trattati, in materia di accesso documentale, le Amministrazioni e i cittadini coinvolti, hanno mostrato di condividere il "parere" espresso del Difensore civico

indici di un disagio personale e anche sociale (come in numerosi casi di indigenti che si sono rivolti al Difensore civico, "armati" della sola loro povertà, che sempre il Difensore civico e i suoi funzionari hanno ascoltato, interessando ove possibile i Servizi Sociali competenti e sollecitando questi ultimi a farsi carico di un monitoraggio e di una presa in carico di tali situazioni), per i quali in ogni caso si è anche fatta chiarezza, comunque orientando il cittadino e rendendolo consapevole, in ipotesi, dei suoi doveri oltre che dei suoi diritti, relativamente ai casi di "cattiva amministrazione" trattati, divisi per tipologie secondo le tabelle che seguono (mancanza di trasparenza o carente informazione; procedure insoddisfacenti; carenze nell'attuazione di diritti fondamentali delle persone; ritardi ingiustificati; discriminazione) pari all'81,1 % del totale delle indagini avviate, 8 cittadini su 10 hanno ottenuto un risultato soddisfacente, come documenta la tabella 6.

Ciò è avvenuto, in primis - ed è il risultato più rilevante che riguarda il 22,1% dei casi trattati (1 cittadino su 4), quando l'Amministrazione ha adempiuto spontaneamente alla sollecitazione del Difensore civico, conseguente al reclamo già proposto dall'interessato in precedenza, riconoscendo espressamente i diritti vantati dal cittadino, precedentemente negati.

Ma anche quando ciò non è avvenuto, ovvero per 3 cittadini su 4, il cittadino è comunque riuscito, tramite il Difensore civico, a realizzare un compiuto contraddittorio con l'Amministrazione, venendo

orientato in funzione della piena trasparenza determinata dalla Difesa civica.

Il protocollo d'intesa con il Tribunale di Torino del 13 maggio 2011.

In tale dimensione si colloca il Protocollo d'intesa sottoscritto dal Difensore civico e dal Presidente del Tribunale di Torino, Dr. Luciano Panzani, che più analiticamente si documenta nel corpo della Relazione.

Scopo della collaborazione è di offrire ai cittadini un servizio di orientamento a 360 gradi: primo esperimento di tal genere in Italia, inteso a realizzare un sistema di "Giustizia di prossimità" non solo giurisdizionale, a supporto delle Pubbliche Amministrazioni e delle attese, bisogni e diritti dei cittadini, in specie le persone più svantaggiate.

L'attività di soft law, ma anche di interdizione, persuasione e sollecitazione del Difensore civico ha inteso porre le basi di un contraddittorio pieno, di una comunicazione effettiva tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni, senza di ché ogni diritto non potrebbe essere compiutamente esercitato.

Su questo fronte, il Difensore civico ha cercato di rendere concreto il principio affermato dalla giurisprudenza costituzionale, di legittimità e anche comunitaria, per cui il diritto dell'interessato al contraddittorio preventivo costituisce principio generale dell'ordinamento nel procedimento amministrativo, non essendo sufficiente la tutela rappresentata dall'impugnazione giurisdizionale successiva, in termini di "buona amministrazione".

In tal modo è stato anche perseguito l'obiettivo sistemico di deflazione del contenzioso giurisdizionale.

Protocollo
d'intesa: un
servizio di
orientamento al
cittadino a 360
gradi

Mediamente 90
giorni per
definire le
indagini in tutto
il Piemonte

D'altronde, in caso in cui ad un soggetto erano stati notificati atti tributari di dubbia efficacia, all'argomentazione dell'Amministrazione che una "notifica inutile" non avrebbe avuto alcuna efficacia lesiva degli interessi del privato, significativamente, la Corte di Cassazione rispose testualmente che restano fermi "gli effetti di danno che può comunque prodursi nella sfera giuridica del destinatario (la notifica asseritamente inutile), a prescindere dalle intenzioni dell'emittente (in un caso come quello in esame, ad esempio, è evidente che il destinatario degli atti ha la necessità di rivolgersi ad un professionista per verificare se e quali effetti possa produrre un atto definito innocuo dalla controparte, anche se poi in ipotesi l'atto si riveli effettivamente innocuo)" (Cass. 26/02/2009 n.4622).

Il diritto di difesa è d'altro canto un principio fondamentale comunitario anche nella fase del procedimento amministrativo, implicando il diritto del soggetto i cui interessi possano essere pregiudicati dall'azione amministrativa, non solo di esporre preventivamente le proprie ragioni, ma anche di ottenere dall'Ufficio, affinché si realizzi un effettivo contraddittorio, un esame effettivo delle proprie doglianze, giacché è anche in gioco l'interesse dell'Amministrazione all'efficienza e qualità dell'azione amministrativa, oltre all'interesse del cittadino (CGUE, 18 dicembre 2008, C-2349/07) .

Tempi di definizione delle indagini e degli interventi.

In funzione di criteri di tempestività ed efficienza, che

pure devono presiedere all'attività dell'Ufficio del Difensore civico, dotato di un autonomo Regolamento di procedura (pubblicato sul "Tascabile", per i tipi di Palazzo Lascaris, "Il Difensore civico", a disposizione del pubblico), i tempi di definizione degli interventi, che necessariamente si confrontano con i tempi di risposta degli Uffici e delle Amministrazioni interessate, mediamente, non hanno superato i 90 giorni a far tempo dall'apertura dell'indagine, che è contestuale alla ricezione di istanze, esposti/reclami.

Raramente, si tratta dell'1,4 % dei casi trattati, non sono pervenuti riscontri da parte delle Amministrazioni in tempi da rapportarsi, di norma, ai 15 giorni indicati dalla legge regionale istitutiva della Difesa civica.

In molti casi è stata necessaria più di una interlocuzione e comunque deve affermarsi che anche nei casi di mancato riscontro evidenziati dalla tabella che segue, il Difensore civico non ha chiuso l'indagine che è ancora in corso, sempre mantenendo aperta la comunicazione con il cittadino .

In conclusione, non vi sono arretrati, nonostante che l'organico dell'Ufficio a tutt'oggi non sia integrato appieno, come necessario per una compiuta operatività che si sviluppa istituzionalmente anche attraverso la continuità della presenza in tutte le Province Piemontesi, secondo il pubblico calendario che struttura tali presenze presso gli Uffici regionali di Relazioni con il Pubblico presenti in ogni Provincia (U.R.P.) .

Si deve in proposito aggiungere che, nel corso dell'anno, si è dato corso ad iniziative "itineranti" in ambito regionale, concertate con la Presidenza del Consiglio regionale e con Enti territoriali.

Si colloca in tale dimensione, anche istituzionale, il pubblico incontro con la cittadinanza del 23 novembre 2011 organizzato a Cuneo presso la Provincia di Cuneo, unitamente al Presidente dell'Ente in questione. Ancora, ci riferiamo all'incontro, anch'esso finalizzato a far

meglio conoscere la funzione del Difensore civico, del 21 dicembre 2011, tenutosi nel Municipio di Bra, con il Sindaco della Città, Vice - Presidente del CAL Piemonte e la partecipazione dei Sindaci dei Comuni appartenenti al Consorzio INTESA.

Analisi statistica degli interventi

TABELLA 1 / GRAFICO 1	Richieste di intervento pervenute negli anni 2009-2011. Stato delle pratiche.
TABELLA 2 / GRAFICO 2	Richieste di intervento 2011. Distribuzione per area tematica.
TABELLA 3 / GRAFICO 3	Richieste di intervento 2011. Tipologia di azioni effettuate.
TABELLA 4 / GRAFICO 4	Richieste di intervento 2011. di cattiva amministrazione riscontrati.
TABELLA 5 / GRAFICO 5	Richieste di intervento 2011. Enti destinatari dell'intervento.
TABELLA 6 / GRAFICO 6	Richieste di intervento 2011. Risultati ottenuti.