

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

oo0oo

Un'anziana signora, invalida e non autosufficiente, è stata ammessa, dopo un iniziale diniego ed a seguito di un duplice intervento dell'Ufficio, ad una Casa di Soggiorno INPS gestione ex INPDAP unitamente al proprio figlio in veste di accompagnatore.

oo0oo

I genitori di una bimba di dieci anni con gravi problemi di vista, in cura da moltissimo tempo presso un Centro Universitario altamente specializzato della Germania, si vedevano rifiutare dal Centro Regionale di Riferimento una nuova autorizzazione per l'estero, motivata dalla possibilità concreta di cure in Italia. Chiedevano un intervento del Difensore civico perché fosse revocato il diniego. Il nostro Ufficio ha suggerito di presentare immediato ricorso alla Direzione Generale della ASL ed ha ottenuto un parere favorevole all'istanza dei genitori da parte dello specialista di riferimento genovese. Il Difensore civico ha personalmente perorato presso il Direttore della ASL la fondatezza dell'istanza. Con provvedimento molto tempestivo del Direttore Generale e del Direttore Sanitario dell'Azienda il ricorso è stato accolto e la bimba ha potuto proseguire le cure presso il Centro tedesco. I genitori hanno manifestato in più occasioni, anche con una graditissima visita con la figlia nei nostri uffici, la loro gratitudine.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012

oo0oo

Un importante intervento che si è rivelato risolutivo non solo per la cittadina che aveva interpellato l'Ufficio, ma anche per casi analoghi successivi, è quello riguardante la vicenda di una giovane disabile ricoverata in una struttura extraospedaliera alla quale veniva negato, in base alle regole vigenti, un trattamento sanitario aggiuntivo peraltro approvato dal direttore della struttura e del tutto senza onere finanziario per il Servizio Sanitario pubblico. Dopo alcuni fruttuosi contatti con i competenti Uffici dell'Assessorato ed un esame congiunto della problematica presso il Dipartimento Salute e Servizi Sociali della Regione Liguria il caso singolo è stato positivamente risolto con soddisfazione della famiglia della giovane. Rimaneva il problema di una soluzione generale e normativa della fattispecie. L'Ufficio ha sollecitato pertanto nel mese di dicembre la stesura definitiva della bozza di contratto tra gli Enti gestori delle strutture extraospedaliere per disabili e le Aziende Sanitarie. Ad inizio d'anno è giunta notizia dell'approvazione dell'atto, contenente la previsione esplicita della possibilità di trattamenti aggiuntivi alle tassative condizioni dell'assenza di onere pubblico, della richiesta del privato, della opportunità (non necessità) della prestazione.

oo0oo

Una partoriente prossima all'evento veniva avvertita dall'importante struttura ospedaliera da lei scelta che il servizio di anestesia peridurale sarebbe stato sospeso dalle prime ore del sabato alle prime ore del lunedì e ciò per mancanza di un sufficiente numero di specialisti, come veniva chiarito, ad espressa richiesta di questo Ufficio, dal Direttore sanitario, che aveva optato naturalmente per la copertura delle situazioni di emergenza e di urgenza.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

A fronte di tale delicata situazione, che aveva creato una giustificata preoccupazione nei familiari della signora, si riteneva opportuno interessare in modo diretto della problematica in questione il competente Assessore alla Salute. Da questi il Difensore civico veniva informato in maniera molto sollecita che, con decreto del Direttore Generale del Dipartimento Salute e Servizi Sociali, l'ospedale interessato era stato autorizzato ad assumere tre medici di anestesia e riabilitazione, con i quali avrebbe potuto garantire una assistenza continua.

Il coniuge della signora, nel frattempo diventato papà, a voce e per iscritto ha ringraziato sentitamente l'Ufficio per il risultato ottenuto.

oo0oo

Nella relazione dello scorso anno si era dato conto di un importante intervento della Difesa Civica, unita ad altre Istituzioni, per portare a soluzione il rilevante problema dell'inquinamento acustico proveniente dalle attività portuali del ponente cittadino. Il "tavolo tecnico" allora istituito in collaborazione con l'Autorità Portuale, la Capitaneria di Porto, l'ARPAL, la Provincia, il Comune ed il Municipio del Ponente, pur avendo raggiunto qualche apprezzabile risultato a seguito delle ordinanze della Capitaneria, della sostituzione da parte degli armatori delle navi più fastidiose attraccanti al sesto modulo di Prà, delle modifiche tecniche apportate dai dirigenti del VTE alle modalità di lavoro, ha continuato la sua attività nel 2012 con altre cinque riunioni, in una delle quali è stata data notizia per così dire ufficiale che l'Autorità Portuale aveva approvato un progetto di realizzazione della elettrificazione delle banchine, con la copertura della relativa e notevole spesa.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

Di tutto ciò venivano informati quei cittadini che, più degli altri e tramite posta elettronica, avevano in passato segnalato e continuavano a segnalare le immissioni più rilevanti.

Di tutta questa attività il Difensore Civico ha dato di recente conto, insieme alle altre Istituzioni, ed a seguito di apposita convocazione, al Consiglio Comunale di Genova, davanti al quale ha auspicato che i rappresentanti politici della città possano esercitare la forza persuasiva necessaria perché le autorità centrali giungano finalmente a redigere ed approvare il decreto attuativo della legge base risalente al 1995 che fissi i limiti di liceità del rumore proveniente da attività portuali e perché il progetto di elettrificazione delle banchine (misura preventiva probabilmente risolutiva) non subisca ostacoli o rallentamenti.

oo0oo

Si è conclusa nel 2012 una vicenda annosa, con risvolti non solo amministrativi ma anche “politici”: il riconoscimento ai profughi Giuliano - Dalmati del diritto all’acquisto di alloggi popolari loro assegnati alle condizioni di maggior favore (il 50% del costo di costruzione) previste dalla *legge 137/52*. ARTE aveva per molto tempo contestato sul piano giuridico un tale diritto. Investito della questione da uno dei profughi, il Difensore civico optava per l’interpretazione favorevole all’istante ed otteneva dall’Assessore regionale competente, allo scopo sensibilizzato, l’adesione ad un’opera di mediazione. Venivano pertanto attivati due esami congiunti con esito positivo ed il riconoscimento del diritto dei profughi all’acquisto degli alloggi alle condizioni già descritte. Di recente è avvenuta la stesura degli atti di compravendita (quattro erano le persone interessate).

E’ corretto annotare che, dopo la positiva conclusione degli esami congiunti, da un lato il Tribunale di Genova ha

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

emesso sentenza in cui si accoglieva la domanda dei profughi, dall'altro il Consiglio Regionale approvava a larga maggioranza una legge in cui il diritto in questione era espressamente riconosciuto.

oo0oo

Si è gioiosamente conclusa anche la vicenda di un uomo di mezza età, affetto da disabilità psichica parziale, solo al mondo, sfrattato (correttamente) da una casa popolare dopo il decesso dell'anziana assegnataria, con la quale conviveva in un rapporto simbiotico madre-figlio peraltro favorito ed incoraggiato dai familiari di lei. Accompagnato da costoro e dai vicini di casa presso gli uffici di Difesa Civica, chiedeva, con i suoi "protettori", di poter riottenere l'alloggio in cui viveva. Cosa che all'inizio non si presentava agevole. Peraltro, ottenuta la piena collaborazione dell'ufficio legale di ARTE e del competente ufficio comunale, l'istante era inserito nella graduatoria di assegnazione ed otteneva in locazione proprio l'alloggio da cui era stato espulso, dopo che le persone a lui vicine avevano appianato la precedente morosità e provveduto a riordinare l'immobile. Il reingresso nella casa veniva adeguatamente festeggiato con la presenza anche del Difensore civico e della sua collaboratrice, gratificati da molta riconoscenza.

oo0oo

Una consistente azione è stata svolta dall'Ufficio in tema di superamento delle barriere architettoniche che ancora insistono su gran parte del patrimonio immobiliare ARTE.

Da ultimo, si è posto il problema di un edificio abitato da molte persone anziane, alcune affette da malattie che ne impediscono o gravemente limitano la deambulazione.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

L'installazione di un ascensore avrebbe per gran parte risolto tale problema. ARTE sosteneva che l'abbattimento delle barriere sarebbe spettato nella specie al Comune interessato; quest'ultimo riteneva il contrario. L'interessamento della Difesa Civica parrebbe ora indirizzare ARTE ad una soluzione definitiva, da ricomprendere in un programma di ristrutturazione dell'intero immobile.

oo0oo

Dopo una lunga serie di contatti e di iniziative, determinate da difficoltà e contrasti incontrati da una Cooperativa edilizia con un Comune del levante, si è finalmente conclusa una vicenda riguardante il passaggio definitivo di opere di urbanizzazione primaria dalla Cooperativa stessa all'Ente. Questo passaggio formale era necessario per consentire alla Cooperativa, raggiunto lo scopo sociale, di chiudere la propria attività. Il faticoso intervento del Difensore civico è servito a sbloccare una stasi burocratica non adeguatamente motivata. Il Presidente della cooperativa esprimeva i più vivi ringraziamenti.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012

LE FUNZIONI ATIPICHE

Il Difensore civico, oltre alla funzione tipica di “*garante dell'imparzialità e del buon andamento della Pubblica amministrazione*” esercitata nei confronti della Regione, delle Province e dei Comuni liguri (previa delibera o convenzione), delle articolazioni liguri delle Amministrazioni statali (eccetto quelle che operano nei settori della Difesa, Sicurezza pubblica, Giustizia), ai sensi dell'art.5 L.R. 17/86 e succ. mod., svolge anche alcune funzioni atipiche, di cui ora si darà brevemente conto.

ACCESSO AGLI ATTI

Nel corso del 2012 le richieste di accesso agli atti negati dalle PP. AA. sono state venti, a dimostrazione di quanto i cittadini siano sensibili ai principi di imparzialità e trasparenza conclamati dalla legge. Solo cinque si sono concluse con il provvedimento formale previsto (in alternativa alla decisione del TAR) dall'art. 25 L. 241/90 e che ha il valore di un parere “*relativamente vincolante*”; le altre infatti hanno trovato soluzione per così dire “bonaria” attraverso una attività di “filtro” informale ed ufficiosa attuata presso gli Enti interessati, quasi sempre disponibili ad una ostensione suggerita.

POTERI SOSTITUTIVI

Nessuna nomina di “*commissario ad acta*” è avvenuta nell'anno trascorso per mancanza o ritardo nel compimento di atti obbligatori per legge da parte degli Enti locali, ai sensi dell'art. 136 TUEL, come riscritto dalla Corte Costituzionale. L'Ufficio sta seguendo la questione insorta fra il Comune di Rapallo ed il *commissario ad acta*, rifiutando, allo stato, il primo di

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

accollarsi le spese di tutela legale del commissario per la difesa in giudizio di atti compiuti nel compimento del suo mandato e ritualmente liquidate dal Difensore civico. Si confida in un componimento della vertenza.

COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE

Sono organismi collegiali nei quali è prevista la partecipazione dei rappresentanti della struttura sanitaria interessata e delle associazioni di volontariato presieduta, come prescrive il *DPCM 19.5.95*, dal Difensore Civico quale organo imparziale e *super partes*. Loro scopo, in materia di tutela delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie (*art.17 L.R. 27/85*), è di verificare in una sede collegiale e consultiva ed eventualmente segnalare irregolarità e disfunzioni lesive dei diritti dell'utente. Per rendere ottimale il funzionamento delle C.M.C. l'Ufficio indice ogni anno una riunione dei responsabili degli Uffici Relazioni col Pubblico delle Aziende Sanitarie e degli Ospedali liguri, uffici di frontiera nella ricezione e prima valutazione delle istanze degli utenti. Quella svoltasi il 25 ottobre 2012 con partecipazione totalitaria si è conclusa con la concorde constatazione che gli istituti di tutela previsti dalla vigente normativa nazionale e regionale hanno largamente contribuito a risolvere in modo bonario vertenze altrimenti destinate ad incrementare il contenzioso giurisdizionale e non.

Nell'anno trascorso chi scrive, Presidente delle Commissioni di ASL 2, 3 e 4, delle strutture ospedaliere S. Martino, Galliera e Gaslini, ha fissato cinque udienze, condotte con una procedura concordata che privilegia il contraddittorio e si conclude con un parere motivato quasi sempre espresso nell'immediatezza ed all'unanimità. In queste sedute sono stati trattati in modo approfondito otto casi, terminati con valutazioni sostanzialmente omogenee sulle irregolarità e le disfunzioni riscontrate.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012

TUTELA SOGGETTI DEBOLI

Il Difensore Civico opera istituzionalmente non solo in difesa dei diritti dei minori in qualità di Garante (di ciò si accennerà in seguito) e dei ricoverati in strutture sanitarie (come si è appena visto), ma anche di altre categorie di persone che una vasta normativa cerca di garantire e proteggere. Peraltro, nessuno degli interventi previsti dalle *leggi regionali* 7/07 (*sulla integrazione di cittadini stranieri immigrati*), 26/08 (*sulle pari opportunità fra uomini e donne*), 52/09 (*sulle discriminazioni motivate dall'orientamento sessuale o dall'identità in genere*) è stato richiesto od attivato nell'anno di riferimento. Né si è avuta occasione di costituirsi parte civile in procedimenti per reati determinati commessi in danno di persone handicappate ai sensi dell'art. 36, 2° *com.* L.104/92.

COMITATO GARANTI

Con decreto 24 luglio 2012 n. 3457 del Presidente del Consiglio dei Ministri questo Difensore Civico veniva nominato, su designazione del Presidente della Regione Liguria, come componente del Comitato dei Garanti, di cui all'art. 8, comma 2 delle Ordinanze Pres. Consiglio Ministri 5.11.2011. Questo Comitato aveva ed ha il compito “*di garantire un’efficace supervisione sull’uso delle risorse*” raccolte dai privati – nella specie, tramite S.M.S. – per aiuto alle popolazioni liguri, toscane e siciliane colpite dagli eventi alluvionali del 4 novembre 2011. Questo compito delicato ed impegnativo veniva svolto da chi scrive con la partecipazione a tre riunioni presso il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio in Roma, precedute in sede dall’esame di vasta documentazione e da un sopralluogo effettuato con un ingegnere della Protezione Civile Ligure sui luoghi dell’evento

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012

in Genova (rio Fereggiano) e in varie frazioni di Borghetto Vara.

Nella seduta del 6 novembre 2012 l'organo così deliberava: “ *sulla base della documentazione prodotta dalla Regione Liguria sullo stato di avanzamento dei lavori e della verifica effettuata dal dr. Lalla, il Comitato dei Garanti delibera all'unanimità di trasferire Euro 1.850.000 per le opere realizzate nel Comune di Borghetto Vara ed Euro 1.250.000 per le opere realizzate per il torrente Fereggiano nel Comune di Genova, mediante versamento sulla contabilità speciale intestata al Presidente della Regione Liguria, Commissario delegato ai sensi dell'OPCM 3973/2011 per i lavori effettivamente eseguiti*”.

Un risultato indubbiamente ragguardevole ottenuto dalla nostra Regione, mentre assai più contenute e parziali erano le statuizioni riguardanti Toscana e Sicilia. Il Comitato non ha ancora terminato i suoi lavori, dovendo essere destinate altre somme, peraltro meno rilevanti.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

Sembra definitivamente abbandonata l'intenzione del Consiglio Regionale della Liguria di nominare il Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza, nonostante una forte sollecitazione in senso favorevole fosse stata espressa dal Garante Nazionale per l'Infanzia dr. Spadafora in una missiva diretta al Presidente del Consiglio ed al Presidente della Giunta, missiva nella quale venivano espresse perplessità su un incarico non “esclusivo”, secondo l'espressione letterale della *legge 112 del 2011*.

Pertanto, continua ad operare il disposto della *l.r. n.38 del 2009*, che attribuisce alcune delle funzioni riservate dalla *l.r. 7 del 2007* al Garante Regionale, istituito e mai nominato, al Difensore Civico.

In ragione di questa stabilizzazione, chi scrive ha richiesto all'Ente il supporto di una persona qualificata che potesse occuparsi della parte per così dire più “politica” e propositiva della funzione e partecipare con la frequenza dovuta ai vari luoghi (sedi istituzionali, convegni, dibattiti, progetti) in cui le svariate problematiche minorili fossero discusse. La richiesta è stata accolta — e di ciò va particolarmente ringraziato il Presidente del Consiglio Regionale — e l'Ufficio si è quindi arricchito dell'apporto di un esperto in pedagogia, docente alla facoltà di Scienza della Formazione dell'Università di Genova, peraltro già inserito negli organici della Giunta regionale.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012

Nell'anno di riferimento, intanto, non sono mancate le occasioni di difesa dei diritti dei minori. Di alcune di queste si è parlato nella descrizione dei “casi”. Alcuni interventi sono stati più generali ed hanno riguardato il trasporto di bimbi disabili, il trasporto scolastico in luoghi disagiati, il costo dei libri scolastici, l'applicazione di tariffe agevolate per la mensa nelle scuole di vario livello, il trattamento discriminatorio di minori disabili in società sportive dilettantistiche (problema di cui è stato investito il Garante Nazionale per gli opportuni contatti, soprattutto con il CONI), la delicata situazione di una bimba, figlia di una ex tossicodipendente e temporaneamente affidata ad un comune dell'entroterra savonese, la situazione del servizio di neuropsichiatria infantile di un importante ospedale genovese ed oggetto di incontri presso l'assessorato alla sanità.

Francesco Lalla

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

SINTESI DELL'ATTIVITA' SVOLTA

- PREMESSA

I dati statistici di seguito riportati forniscono elementi molto utili per lo studio dell'Istituto: l'elevato numero di istanze pervenute a questo ufficio tramite l'utilizzo di un mezzo di comunicazione più veloce ed immediato come la posta elettronica, hanno sicuramente contribuito ad un sensibile aumento dei carichi di lavoro, ma d'altro canto si sono rilevati utilissimi per creare quel rapporto meno burocratico ed asettico tra la P.A. ed il cittadino che l'azione della Difesa Civica persegue da anni. Si è così ritenuto, già dall'anno 2011 di inserire questi contatti, per così dire, *informali* in appositi report, redatti a cura della Segreteria, i quali per l'anno 2012 sono stati inviati, a cadenza trimestrale, all'attenzione dell'Ufficio di Presidenza.

Per quanto attiene le discipline c.d. "*privatistiche*" (*diritto di famiglia, successorio, commerciale, contrattuale ecc. ecc.*) che in questo periodo di grave crisi colpiscono maggiormente i cittadini delle fasce sociali meno agiate del nostro paese i quali si rivolgono fiduciosi a questo Organo di garanzia, sono state conteggiate anch'esse, in quanto rappresentano una parte significativamente importante dell'azione di questo Ufficio, nonostante non possano, a norma di legge, dare seguito all'apertura di un fascicolo da parte del Difensore Civico.

Sempre maggiori sono i cittadini che si rivolgono a questo ufficio per le vie telefoniche o tramite e mail, per cercare una consulenza, un consiglio o per un semplice sfogo, trovandosi nell'impossibilità economica di rivolgersi ad un legale ovvero,

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

specie nei casi di persone extracomunitarie, di riuscire a districarsi nelle maglie della burocrazia.

Quasi sempre per telefono, infatti, si svolge un'attività di consulenza che può risultare più o meno approfondita a seconda delle circostanze e le esigenze del cittadino interessato. A questa particolare categoria di “*soggetti deboli*” l'Ufficio del Difensore Civico, cerca di fornire supporto e risposte che possano essere d'aiuto nell'immediato a trovare le vie migliori per risolvere il problema. Pur non essendo di stretta competenza, questa attività risulta molto importante e particolarmente apprezzata dai cittadini. Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici proprio in relazione all'importanza di questo tipo di attività ha svolto un seminario di approfondimento per il personale degli uffici della Difesa Civica dal titolo “*La relazione del cittadino con il Difensore civico: l'accesso da parte di persone deboli ed escluse*” tenutosi presso l'Università degli Studi di Padova, al quale hanno partecipato alcuni membri dell'Ufficio. Per le istanze non ricadenti, altresì, nella stretta sfera di competenza del nostro Ufficio (istanze riguardanti altri Difensori Civici, altre figure Garanti, CORECOM ecc. ecc.) il personale operante nella struttura si impegna, comunque, a fornire adeguato supporto informativo e l'utenza risulta ampiamente soddisfatta.

Si è ritenuto quindi di inserire, pur nella loro “*anomalia*”, questo tipo di interventi, ritenendoli statisticamente rilevanti, in quanto rappresentano, di fatto, un serio e concreto aiuto per il cittadino.

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012

L'Ufficio, nel corso del 2012, ha ricevuto e trattato, fatti salvi i normali contatti inerenti le pratiche in lavorazione, un totale di 1100 contatti c.d. *“informali”* riguardanti i più disparati argomenti.

Questo tipo di contatti si riferisce alle istanze che pervengono alla Struttura tramite telefono, per posta elettronica, o accedendo direttamente presso gli uffici, le quali, pur rappresentando una cospicua parte di attività dell'Ufficio, sfuggono alla rilevazione ufficiale del protocollo per il semplice motivo del loro essere appunto *“informali”*, in quanto non implicano protocollazione e l'apertura di un fascicolo. Di fatto questi tipo di istanze si concretizzano nelle più disparate richieste di informazioni sulle varie Amministrazioni Pubbliche, ma il più delle volte si tratta di quesiti di tipo c.d. *privatistico* che vengono esaminati e trattati dal personale preposto in modo contestuale, ossia con la soddisfazione immediata alla domanda dell'utente, attraverso una risposta a voce, telefonica o per posta elettronica, nella quale si cercano di fornire, per le vie brevi, le informazioni richieste o le indicazioni utili al singolo caso. Si è ritenuto, quindi, di inserirle in un computo statistico a se stante, comportando comunque un carico di lavoro ulteriore, che richiede dedizione, tempo, una particolare competenza e predisposizione all'ascolto, anche per il fatto che, in molte occasioni, l'utenza che rivolge questa tipologia di istanze, è

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012

rappresentata in larga parte da anziani, disabili, stranieri, sovente con bassa scolarizzazione, i quali vedono nella figura del Difensore Civico una sorta di *estrema ratio*, un ultimo faro nelle nebbie, spesso impenetrabili, della burocrazia. Verso queste figure viene svolta un'azione di *counseling* che ha portato ottimi risultati e apprezzamenti, favorendo un approccio snello e pratico del cittadino alla conoscenza delle pratiche burocratiche e amministrative più disparate e a volte indecifrabili, usando un linguaggio semplice e di facile comprensione utile a creare quella sorta di empatia fra Pubblico e Privato che aiuti il cittadino stesso a sentire meno lontana l'Amministrazione pubblica.