

**PARTE PRIMA**

PAGINA BIANCA

## 1. INTRODUZIONE

Dallo scorso luglio ho assunto le funzioni di Difensore Civico della nostra Regione, succedendo all'avvocato Antonio Caputo che ha retto con dedizione ed ottimi risultati le sorti dell'Ufficio negli scorsi sei anni.

La presentazione della relazione annuale costituisce dunque occasione per esprimere un doveroso quanto sentito ringraziamento nei confronti del Consiglio Regionale del Piemonte che, con un apprezzamento numerico assai esteso, tale da rappresentare per me motivo di soddisfazione e sprone a ben operare, ha ritenuto di affidarmi questo delicato incarico.

I primi passi che ho mosso nello svolgimento della Funzione mi hanno sollecitato anzitutto una valutazione riguardante luci ed ombre del sistema di difesa Civica contemplato dalla nostra Legge Regionale, risalente in massima parte al 1981 che, non solo per questa ragione, appare bisognoso di un aggiornamento.

Ad una tale riflessione occorre premettere, per riguardo ed onestà intellettuale nei confronti del lettore, un brevissimo cenno alla prospettiva, non solo giuridica, in cui -a parere di chi scrive- va inquadrata la questione del ruolo e delle funzioni della difesa civica.

Rilevando anzitutto che è in corso un'erosione delle basi etiche delle società moderne che sempre più si affrancano dall'utopia del bene comune e dalle aspirazioni al progresso dei gruppi sociali scivolando nel culto dell'individuo<sup>1</sup>.

La più seria patologia sociale che caratterizza il nostro tempo è infatti quella della infantilizzazione consumista che alimenta nei consociati pulsioni regressive individualistiche, antitetiche alle necessità della cooperazione sociale e generazionale.

Da cittadini consapevolmente attivi nella sfera pubblica siamo degradati a clienti: il che mina in radice il senso della responsabilità individuale ed il senso di appartenenza nei confronti della Comunità<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Benjamin R. Barber, *Consumati: da cittadini a clienti*, Torino 2010.

<sup>2</sup> Al tema della progressiva mutazione genetica dei valori di riferimento delle società occidentali e del diritto/obbligo alla ricerca di una felicità istantanea e perpetua che non deriva dalla soddisfazione dei desideri quanto dalla loro quantità ed intensità è dedicato il fondamentale lavoro di Zygmunt Bauman, "Consumo dunque sono", Bari 2008.

Soprattutto per questa ragione è sempre più in ombra nella nostra cultura civile il collegamento cruciale<sup>3</sup> operato dall'articolo 2 della nostra Costituzione fra **diritti inviolabili** e **doveri inderogabili**. Il senso della norma è che il legame tra stato e cittadini passa attraverso un impegno reciproco: da un lato quello dello Stato a riconoscere che esistono diritti inviolabili; dall'altro quello dei cittadini ad agire tenendo conto della inderogabilità di alcuni doveri - volti a realizzare la **solidarietà politica economica e sociale** - il cui adempimento è fondamento del nostro vivere associati.

L'infantilizzazione (che produce il venir meno del senso di responsabilità) è anche verosimile concausa dell'ingravescente corruzione e della carenza di onore riscontrabile nelle sempre meno isolate condotte di soggetti cui sono affidate funzioni pubbliche<sup>4</sup>.

La patologia, come è ovvio, investe non solo i vertici della nostra comunità ma si esprime ad ogni livello: *"I doveri vengono considerati intollerabili imposizioni e sono elusi. Alla solidarietà collettiva si sono venute sostituendo forme particolaristiche di tutela dei privilegi (definiti spesso diritti acquisiti) praticate da associazioni corporative e spesso clientelari."*<sup>5</sup>

Il lettore avrà intuito, sulla scorta di queste sintetiche osservazioni, quale sia il senso della funzione dell'Ufficio della Difesa Civica che chi scrive ritiene maggiormente aderente alle responsabilità dell'oggi: non quello di un sostegno aprioristico (dunque inevitabilmente retorico) alla doglianza del cittadino che sollecita l'ottenimento di "quanto gli spetta di diritto"<sup>6</sup> ma un accurato vaglio di fondatezza di quella pretesa in ossequio ai principi di terzietà ed indipendenza che ispirano la Difesa Civica. Con l'obiettivo di indicare, sia alla pubblica amministrazione che al cittadino (od alla associazione) richiedente, il corretto dispiegarsi del principio di buona amministrazione nell'articolazione dell'agire amministrativo. Non smettendo di sottolineare, come già è stato fatto nelle precedenti relazioni dell'Ufficio, che l'attuazione dei diritti fondamentali, in primis quello alla salute, rappresenta il fine che deve caratterizzare l'impegno della nostra pubblica amministrazione e che è compito della Difesa Civica vigilare affinché esso sia effettivamente perseguito.

<sup>3</sup> L'espressione è di Gianfranco Pasquino in "La costituzione in 30 lezioni", Torino 2015, pag 20.

<sup>4</sup> L'ultimo dei tantissimi casi di corruzione riguarda addirittura un Presidente di Sezione del Tribunale di Palermo, la dott.ssa Silvana Saguto, che il CSM ha sospeso perché le viene contestato "un vero e proprio sistema di condotte offensive, unificate dalla consuetudine a vedere nell'esercizio dei pubblici poteri la premessa per il conseguimento di utilità personali".

<sup>5</sup> Gianfranco Pasquino, loco cit, pag 24.

<sup>6</sup> L'espressione è contenuta nell'articolo 3, II comma, della sopra citata Legge 50/81.

Qui di seguito si darà ora conto dei numeri relativi alle problematiche affrontate dall'ufficio, suddivise per materie, segnalando che in coda alla relazione, nella sezione documenti, trova altresì doverosamente posto l'elaborato che il mio predecessore ha predisposto nel giugno del 2015, al termine del suo mandato, che contiene interessanti quanto approfonditi profili valutativi dell'attività svolta dall'Ufficio nel primo semestre dello scorso anno ed anche una sintesi dell'impegno profuso dal 2009 in poi.



## 2. PANORAMICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA

Nel corso dell'anno 2015 l'attività del Difensore Civico, nelle varie area tematiche di competenza, ha comportato già nel primo semestre la gestione di un numero di richieste di intervento che hanno interessato circa 2000 soggetti.

Tale numero non è tuttavia esaustivo di tutti i contatti e i rapporti intervenuti con l'utenza, in quanto in numerosi casi sono state fornite informazioni telefoniche, utili ad orientare il cittadino verso l'ufficio o l'ente in grado di risolvere la situazione lamentata.


In considerazione del rilevante numero di casi di orientamento e informazioni fornite telefonicamente ai cittadini, a partire dal secondo semestre dell'anno è stata introdotta una metodologia organizzativa che ha permesso la rilevazione e la gestione informatizzata di tali istanze.

In definitiva, complessivamente, l'Ufficio nel corso dell'anno 2015 ha trattato segnalazioni riguardanti una platea di soggetti interessati pari a circa 2850.

Nella presente Relazione si è dato conto specifico del complesso di attività svolte con riguardo alle richieste di intervento definite nel corso dell'anno e con esclusione di quelle ancora in corso o appena avviate.

Di seguito si intende rappresentare graficamente la trattazione nonché la definizione delle pratiche sulla base dei seguenti criteri e riferimenti principali:

- area tematica
- problematiche e criticità riscontrate
- enti destinatari e relative tipologie di intervento



**ANALISI STATISTICA DEGLI INTERVENTI**

PAGINA BIANCA