

## **TITOLO I**

### **DIFENSORE CIVICO**

#### **CAPITOLO 1**

##### ***Lavoro dell'anno***

L'anno 2015 non presenta significativi cambiamenti rispetto all'anno precedente e fotografa l'andamento dell'ufficio, ricalcando sostanzialmente le caratteristiche già note.

Il Difensore civico viene percepito come soggetto indipendente, che può fornire un aiuto ed un sostegno nei rapporti con gli enti pubblici, quando si deteriorano per ritardi, silenzi, rigetti incomprensibili ed ogni altra forma di disfunzione.

Il cittadino continua a preferire l'appuntamento come forma idonea di esposizione della problematica e anche i funzionari dell'ufficio incentivano il rapporto personale, quale forma di incontro migliore, per comprendere appieno le criticità, in un ascolto che lascia a ciascuno i propri tempi per esprimere compiutamente la vicenda, spesso piuttosto complessa, specie se coinvolge più soggetti pubblici ed interessa anche atti risalenti nel tempo.

Tuttavia si è incrementata notevolmente l'attivazione della richiesta di aiuto per posta elettronica, tant'è vero che le richieste in tale forma sono passate da 99 a 140.

Ormai sono diventati invece residuali i casi, aperti a seguito di segnalazione compiuta tramite lettera scritta tradizionale, o fax, pari a poco più di una decina.

Questo movimento nel flusso di entrata delle pratiche rappresenta in realtà la direzione che sta prendendo tutta la società moderna, sempre più digitalizzata, che piaccia o meno, con i rischi che si esporranno nel seguito della relazione, soprattutto per la fascia dei giovanissimi.

Rimane ferma, comunque, la consuetudine di invitare, laddove possibile, anche in questi casi il cittadino ad un approfondimento della questione in

ufficio, per chiarire alcuni punti rimasti dubbi o per raccogliere la documentazione scritta esistente sul punto.

TIPO	NUMERO
PER APPUNTAMENTO	662
PER VIA TELEFONICA	7
PER POSTA ORDINARIA O FAX	14
PER POSTA ELETTRONICA	140
PER ATTIVAZIONE D'UFFICIO	18
TOTALE	841

Il luogo degli appuntamenti privilegiato rimane sempre la sede centrale presso il Palazzo della Regione, anche se il dato statistico del 71 % è calcolato, come nel passato, imputando alla sede centrale anche tutte le richieste pervenute per posta o per telefono.

Importante poi è stata l'incremento degli accessi presso la Comunità Alta Valsugana e Bersntol, probabilmente legata all'intervenuto convenzionamento con detta Comunità. In generale, gli accessi presso le comunità di valle rimangono comunque contenuti, ma pare che tale dato possa essere interpretato non tanto come mancata conoscenza dell'esistenza del recapito, quanto piuttosto come preferenza della sede centrale, riconosciuta quale "sede neutra". Si teme, probabilmente, nelle sedi più piccole, una facile identificazione che potrebbe risultare imbarazzante quando l'oggetto della domanda è un semplice quesito informativo che non presuppone un intervento esternalizzato. Quindi il cittadino non gradisce far sapere all'ente interessato la sussistenza della richiesta di tale verifica.

COMUNITA'	FASCICOLI PER SEDE DI RACCOLTA	%
COMUNITA' DELLA VALLE DI NON	40	5
COMUNITA' VALLAGARINA	51	6
COMUNITA' DELLE GIUDICARIE	24	3
COMUNITA' ALTA VALSUGANA E BERSNTOL	28	3
COMUNITA' GENERAL DE FASCIA	12	1
COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO	22	3
COMUNITA' VALSUGANA E TESINO	16	2
COMUNITA' DELLA ROTALIANA-KÖNIGSBERG	4	0
COMUNITA' TERRITORIALE DELLA VAL DI Fiemme	27	3
COMUNITA' DELLA VALLE DI CEMBRA	2	0
COMUNITA' DELLA VALLE DI SOLE	10	1
TERRITORIO VALLE DELL'ADIGE	599	71
COMUNITA' DELLA VALLE DEI LAGHI	2	0
COMUNITA' DEL PRIMIERO	4	1
COMUNITA' DELLA PAGANELLA	0	0
MAGNIFICA COMUNITA' ALTIPIANI Cimbri	0	0
TOTALE	841	100

Le materie di intervento rispecchiano infine l'attuale situazione economica italiana. Le pratiche aperte nell'anno sono state 841, mentre quelle definite sono state 886. Vi è stato un leggero calo di pratiche nel settore dell'urbanistica, legato indirettamente al calo, in generale, di nuove opere pubbliche e di nuove costruzioni private, nel senso che la diminuzione complessiva di nuove opere ha

ridotto proporzionalmente anche i casi oggetto di contenzioso. Ne è conferma il fatto che buona parte delle pratiche aperte nel corso dell'anno 2015, in questo campo, riguardano attività o immobili, in cui gli atti ed i documenti, oggetto di contestazioni, sono risalenti nel tempo e la loro trattazione è particolarmente gravosa, trattandosi di situazioni cristallizzate, con gli elementi critici.

In conformità sempre ai trend attuali, è stato invece registrato un aumento di fascicoli nel mondo del lavoro, con riferimento agli aiuti, ai lavori socialmente utili e ad ogni altra forma di incentivo al lavoro.

Altro dato interessante, emerso dall'esame dell'oggetto dei fascicoli aperti nel 2015, è il calo delle pratiche che si collocano fuori dalla competenza per materia del Difensore civico. Segno sia di una maggior comprensione nei cittadini del ruolo dell'ufficio, che dell'esistenza di altri organi di garanzia deputati ad argomenti specifici, quali la tutela del consumatore privato, o di altri luoghi di conciliazione o mediazione, come quelli per gli operatori telefonici, a cui vanno prontamente orientati i cittadini, proprio per la competenza specifica in materia.



Can riguardo infine agli esiti degli interventi, va confermata la percentuale sempre alta di risultati favorevoli, intesi sia come ottenimento dell'accoglimento delle istanze del cittadino, sia come miglioramento, anche parziale, della

situazione. Alta rimane comunque la domanda di informazioni che vengono gestite in ufficio e che, come già spiegato in altri anni, richiedono spesso approfondimenti complessi, stante la stratificazione di normative e di atti amministrativi.

ESITO DEI FASCICOLI DEFINITI NEL 2015				
	SCRITTO/VERBALE		INFO UFFICIO	
INFORMAZIONI	325	69 %	414	100 %
FAVOREVOLI	141	30 %	0	0 %
NEGATIVE	1	0 %	0	0 %
MANCATA RISPOSTA	4	1 %	0	0 %
TOTALE FASCICOLI	472	100 %	414	100 %

Concludendo questa breve disamina generale dell'andamento dell'ufficio, va osservata la continuità nei tempi di risposta da parte degli enti pubblici. Come lo scorso anno, poco più del 50% delle risposte pervengono sempre entro il mese e solo in 16 casi su 495 interventi, gli enti non hanno risposto affatto. In queste fattispecie, comunque, il silenzio è riconducibile o scelte di comuni non convenzionati o a casi complessi, in cui la risposta era pervenuta da alcuni dei diversi soggetti interpellati.

Pertanto, per questa forma di adempimento istituzionale, non vi sono stati enti che hanno creato particolari sofferenze, quest'anno, diversamente dallo scorso anno. Sul punto va doverosamente riconosciuto che gli enti con cui erano intervenuti momenti di difficoltà, si sono attivati prontamente.

In particolare, per quanto riguarda l'INPS, oggetto di segnalazione lo scorso anno, va osservato che il problema è stato preso in mano dalla direzione regionale, tant'è che ora non si segnalano peculiari criticità sotto questo profilo.

TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INTERVENTO SCRITTO	%	NUM
FINO A 15 GIORNI	30	149
1 MESE	24	117
2 MESI	24	116
3 MESI	9	47
PIÙ DI 3 MESI	10	50
MANCATA RISPOSTA	3	16
TOTALE	100	495



## CAPITOLO 2

### Criticità generali

#### ***Adeguarsi ai cambiamenti dei tempi: una necessità?***

Le problematiche che l'ufficio ha dovuto affrontare quest'anno investono i tradizionali campi di intervento. Ad un esame più attento, la maggior parte di esse rivelano un tratto comune, che merita essere evidenziato in questa relazione, proprio per la funzione di tale documento.

Infatti la presentazione della relazione annuale rappresenta un momento speciale per il Difensore civico, in quanto sede d'elezione per proporre spunti di riflessione agli organi legislativi e più in generale al mondo politico per il miglioramento della disciplina normativa esistente.

Senza volere essere ripetitivi, deve essere sottolineato che la complessità delle leggi persiste e non rende facile l'approccio del cittadino con la burocrazia, per cui la semplificazione deve essere sempre presente in ogni azione, pur nella consapevolezza che tale processo non è rapido e richiede uno sforzo impegnativo. La complessità della normativa si riversa quindi anche sulla chiarezza, già evidenziata anche lo scorso anno, che dovrebbe essere rivalutata, anche nei momenti di modifica o aggiornamento delle disposizioni vigenti.

Da una lato va precisato che le modifiche notevoli, intervenute nella società, rendono obsolete alcune norme o alcuni indirizzi, come ad esempio in materia tributaria, assistenziale o di sostegno al reddito, e quindi sarebbe opportuno intervenire adeguando le normative alle situazioni esistenti, come nei settori evidenziati nel seguito della relazione.

In tali ipotesi, infatti, il cittadino comprende la correttezza formale delle scelte della pubblica amministrazione, ma percepisce una sostanziale ingiustizia nella mancanza di aderenza alle condizioni di vita attuale.

D'altro canto, sono intervenute modifiche di leggi o di atti amministrativi, nei quali la tecnica attuale di emendare l'esistente, piuttosto che risistemare

tutto il settore, rende meno chiara la comprensione nonché più difficile la ricerca della norma vigente e talvolta poco coordinata con l'esistente.

### ***Diffusione della cultura della difesa civica***

Anche quest'anno va riconosciuto che la conoscenza dell'ufficio del Difensore civico e del Garante dei minori rimane ancora bassa e ciò dispiace soprattutto per la più antica delle due istituzioni, la difesa civica, che esiste in provincia da oltre trent'anni.

Per questo, un grande sforzo è stato fatto per promuovere incontri con i cittadini al fine di rendere loro accessibile questa forma di aiuto pubblico, vicino a tutti e facilmente raggiungibile. Nel corso dell'anno sono stati fatti ben ventotto incontri con circoli anziani o dell'università della terza età, due lezioni presso alcuni sedi dell'UTETD, cinque incontri con classi di scuole secondarie di secondo grado, una rubrica bisettimanale in una radio locale e una rubrica bisettimanale su un quotidiano locale. Tutto per raggiungere il maggior numero di cittadini oltre ad interessare fasce e tipologie di persone che usualmente non accedono ai nostri uffici. A questo vanno sommati tutti i seminari nella veste di Garante dei minori, di cui seguirà maggior dettaglio nella sezione dedicata.

L'attività di sensibilizzazione è stata impegnativa ma ciò non deve costituire un ostacolo, anzi dovrà proseguire, se non aumentare nei prossimi anni, perché nella maggior parte degli incontri le persone apprezzano il fatto di aver scoperto qualcosa di "nuovo e utile".