



COMUNE DI AREZZO
Ufficio del Difensore civico

Relazione al Consiglio Comunale sull'attività del Difensore civico nell'anno Duemiladue



Arezzo, Marzo 2003

Il Difensore civico. avv. Anna Maria Nuti

COMUNE DI AREZZO

Ufficio del Difensore civico

**Relazione
al Consiglio Comunale
sull'attività
del Difensore civico
nell'anno Duemiladue**



Arezzo, Marzo 2003

Il Difensore civico: avv. Anna Maria Nuti

INDICE

PREMESSA

1.	IL VICE-DIFENSORE CIVICO. UNA NUOVA FIGURA A SERVIZIO DEI CITTADINI	pag. 6
2.	L'ATTUALE CONFIGURAZIONE E CONSISTENZA DELL'UFFICIO	pag. 7
3.	LA INTRODUZIONE DELLA FORMULA DI RICORRIBILITA' AL DIFENSORE CIVICO CONTENUTA NEGLI ATTI ESTERNI DEL COMUNE	pag. 9
4.	LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI	pag. 9
5.	LA TUTELA DEGLI UTENTI DI NUOVE ACQUE S.P.A	pag. 10
6.	LA TUTELA DEGLI UTENTI DELLE SOCIETA' PARTECIPATE DAL COMUNE	pag. 12
7.	LA DIFESA CIVICA LOCALE E LA DIFESA CIVICA REGIONALE. DUE UFFICI AL SERVIZIO DEI CITTADINI	pag. 13
8.	LA NASCITA DELL' A.N.D.C.I. E DEL GRUPPO DI LAVORO DEI DIFENSORI CIVICI LOCALI TOSCANI	pag. 13
9.	LA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SANITARIO. LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA DELLA AZIENDA USL.8 DI AREZZO	pag. 14
10.	BREVI OSSERVAZIONI SULL' ATTIVITA' DELL' UFFICIO E SULLA QUALITA' DEI RAPPORTI CON I VARI UFFICI E SERVIZI E CON LE SOCIETA' CHE GESTISCONO SERVIZI COMUNALI	pag. 15
11.	TABELLE RIASSUNTIVE DEI DATI RELATIVI ALLE ATTIVITA' SVOLTA NELL' ANNO 2002	pag. 20
12.	CONSLUSIONI	pag. 27

Allegati:

1.	Documentazione di presentazione A.N.D.C.I.	31
2.	Documentazione di presentazione del Gruppo di Lavoro dei difensori civici toscani	33
3.	Documentazione di presentazione del sito www.difesacivica.it	40
4.	Estratto atti convegno "Quale futuro per la tutela degli utenti del Servizio Sanitario?"	42

Premessa

*Scendo in campo contro tutto ciò che in ambito morale, sociale e politico è
piccolo, indegno, gretto o soffocante.*

*Sul modo di condurre la battaglia desidero conservare la mia libertà
completa.*

Chi non è come me, vada pure a servirsi dal mio vicino

Multatuli (1820-1887)¹

Multatuli è lo pseudonimo di Eduard Douwes Dekker il più grande scrittore neerlandese dell'ottocento.

Nel 1856 Douwes Dekker era stato promosso assistente del sottoprefetto della località di Lebak (distretto di Bantam, isola di Giava). Aveva appena preso servizio quando venne a conoscenza dei gravi misfatti compiuti ai danni degli indigeni dal regent, il capo locale, spalleggiato dalle autorità olandesi. informò della situazione il prefetto di Bantam, ma questi non ne fece di nulla. Incurante dell'ordine gerarchico, si rivolse allora direttamente al governatore generale. Ebbe come risposta un biasimo per la sua condotta ed il trasferimento ad altra sede.

La denuncia di irregolarità, abusi, violazioni, ritardi compiuti dalla Autorità è attività spesso poco apprezzata e talvolta anche avversata da che il potere lo esercita.

Il Difensore civico, che svolge istituzionalmente questa funzione, non sfugge a questo rischio.

Solo le amministrazioni effettivamente democratiche consentono al loro interno la costituzione di un Ufficio di Difesa civica in grado di svolgere effettivamente la funzione di segnalazione di irregolarità, abusi, violazioni, ritardi compiuti dai propri uffici.

Solo le amministrazioni effettivamente democratiche prendono atto delle segnalazioni loro inviate dal difensore civico ed eliminano i disservizi segnalati dai cittadini.

L'ufficio di difesa civica del Comune di Arezzo ha svolto la propria attività nel corso dell'anno 2002.

Questa relazione dà conto di come l'ufficio di difesa civica ha operato.

¹ Multaluti, Pensieri, casa ed. Mobydick, 1997, p. 19.

1. IL VICE-DIFENSORE CIVICO, UNA NUOVA FIGURA A SERVIZIO DEI CITTADINI

Con deliberazione 19.7.2002 n. 231 del Consiglio Comunale è stata data attuazione all'art. 5 del Regolamento del Difensore civico con la nomina della Dr.ssa Raffaella Briani² a vice-difensore civico.

L'elezione ha consentito di superare l'*impasse* creatasi a seguito della mancata convergenza di volontà tra il diritto-dovere del difensore civico di indicare il nominativo del candidato ed il diritto del consiglio

² Raffaella Briani
Nata a Firenze in data 19.5.1973
Residente a Firenze

FORMAZIONE

- Laurea in Giurisprudenza, conseguita in data 9 febbraio 1999 con votazione 110 e lode/110, discutendo una tesi su "La tutela del giudice amministrativo nei confronti del silenzio della pubblica amministrazione" (relatore: Chiar.mo Prof. Alfredo Corpaci), che si è aggiudicata il premio di laurea istituito dal *Soroptimist International Club* di Firenze per l'anno accademico 1998/99.
- Nel novembre 1999 ha frequentato il corso di formazione professionale per conciliatori presso la CCIAA di Arezzo. E' attualmente iscritta nella lista dei conciliatori della CCIAA di Firenze.

ATTIVITA' DIDATTICA E SCIENTIFICA

- Dal marzo 1999 svolge l'attività di *tutor* didattico di "Diritto e legislazione dei beni culturali", nell'ambito del Corso di Laurea a distanza in Operatore dei beni culturali, presso la Facoltà di Lettere e Filosofia di Firenze.
- Da aprile 2001 a febbraio 2002, ha collaborato con il Prof. Alfredo Corpaci al gruppo di lavoro, costituito da PIN S.c.r.l., al fine di fornire il supporto scientifico alla redazione del Piano generale di sviluppo della Provincia di Prato relativamente all'ambito tematico "La Provincia nel sistema delle autonomie".
- *Visiting researcher* presso la *Facultad de Derecho dell'Universidad Complutense* di Madrid nel luglio 2002.
- Nel gennaio 2003, è stata docente di *Diritto dei beni culturali* nell'ambito del corso finalizzato alla formazione di nuove professionalità per la prevenzione dei danni e la cura delle opere d'arte contemporanea, finanziato dalla Unione Europea, dal Ministero del Lavoro, dalla Regione Toscana e dalla Provincia di Prato e svoltosi presso il Museo Pecci di Prato a partire dal mese di dicembre 2002.
- Nel medesimo periodo, è stata docente di un modulo su *Le funzioni degli Enti locali* nell'ambito del corso per Addetti all'orientamento di attività imprenditoriali e del corso per Operatore di sportello territoriale, organizzati da AsseforCamere e Regione Toscana.
- Attualmente, è iscritta al terzo anno del dottorato di ricerca in Diritto Pubblico presso la Facoltà di Giurisprudenza di Firenze. Dal 2001 è inoltre cultore di Diritto amministrativo presso la cattedra di Diritto amministrativo della Facoltà di Giurisprudenza di Firenze.
- Ha partecipato ai seguenti progetti di ricerca:
1999 - 2001: *Le istituzioni e il mercato nello sviluppo dell'integrazione europea*, cofinanziato dal MURST e coordinato dal Prof. Domenico Sorace.
2001 - 2002: *La tutela del giudice amministrativo nei confronti del silenzio della P.A., con particolare riferimento alla disciplina introdotta con legge 21.7.2000 n.205*, finanziato dall'Ateneo fiorentino nell'ambito dei finanziamenti per iniziative di ricerca di giovani ricercatori.
2002: *La tutela risarcitoria del cittadino in relazione all'esercizio dei poteri discrezionali da parte delle pubbliche amministrazioni*, cofinanziato dal MIUR e coordinato dal Prof. Giandomenico Falcon.
L'istruzione probatoria nel processo amministrativo dopo la legge n.205/00, finanziato dall'Ateneo fiorentino nell'ambito dei finanziamenti per iniziative di ricerca di giovani ricercatori.
- Pubblicazioni:
Riflessioni sulla Carta europea dei diritti (con M.C. Colombo, A. Palazzo), in *Nuova rassegna*, n.8/2001.
Regione ed Enti locali: quale sussidiarietà dopo il referendum costituzionale?, in *Nuova Rassegna*, n.21/2001.
Mezzi e forme di tutela giurisdizionale degli utenti dei servizi non economici e Le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi, entrambe in *La tutela degli utenti dei servizi pubblici*, a cura di A. Corpaci, Bologna, Il Mulino (in corso di pubblicazione)

ABILITAZIONI

- Nel marzo 2001, ha conseguito l'abilitazione all'insegnamento delle discipline giuridiche ed economiche nella scuola secondaria superiore (classe di concorso 19/A). Assunta in prova con rapporto di lavoro a tempo indeterminato ed assegnata all'Istituto "Galileo Ferraris" in S. Giovanni Valdarno (AR) con decorrenza giuridica dal 1.9.2001, è in aspettativa per motivi di studio a far data dal 6.9.2001 fino al 31.8.2003.
- Nel settembre 2002, ha conseguito l'abilitazione all'esercizio della professione di avvocato. E' iscritta all'Albo dei praticanti avvocati con patrocinio dal 22.04.2002.

LINGUE STRANIERE CONOSCIUTE

- Inglese: *First Certificate in English* conseguito nel giugno 1999.
- Francese: sufficiente conoscenza della lingua scritta e parlata.
- Spagnolo: buona conoscenza della lingua scritta e parlata.

comunale di eleggere con la maggioranza regolamentare il vice difensore civico, *impasse* che aveva condotto alla mancata elezione di due precedenti candidati indicati dal difensore civico.

La auspicata da tutti convergenza di intenti si è realizzata infine con la indicazione della candidatura e la successiva elezione della Dr.ssa Briani.

La figura del vice-difensore civico, introdotta in questa legislatura per precisa volontà del consiglio comunale, prevede un rapporto di collaborazione tra i due organi pur legati da un vincolo di dipendenza funzionale. Chiara è l'esigenza di un rapporto di fiducia che lega il titolare al suo vice. Il diritto del difensore civico di indicare al consiglio comunale il nominativo del candidato risponde proprio all'esigenza di consentire un effettivo rapporto di fiducia diretta, considerato requisito indefettibile oltre ad un adeguato curriculum, per la elezione del candidato.

Al consiglio comunale rimane la discrezionalità della elezione, con maggioranza di due terzi, o della bocciatura del candidato indicato dal difensore civico, a garanzia della imparzialità della funzione.

Nel nostro caso il rapporto di collaborazione si è instaurato immediatamente. La Dr.ssa Briani, oltre alla attività ordinaria di gestione delle istanze svolta parallelamente e paritariamente con il difensore civico, partecipa in prima persona al tavolo tecnico di redazione della carta dei Servizi Sociali e cura i rapporti di collaborazione con i Servizi Sociali medesimi.

La ripartizione delle attività, nel pieno rispetto della univocità di indirizzo dell'ufficio, viene attuata tramite una collaborazione paritetica che tende a ripartire le competenze esclusive sulla base delle rispettive specializzazioni, conoscenze ed esperienze professionali.

Ciò dovrebbe consentire l'incremento della qualità del servizio offerto ai cittadini.

2. L'ATTUALE CONFIGURAZIONE E CONSISTENZA DELL'UFFICIO

L'art.28 del regolamento del difensore civico prevede per l'ufficio la seguente dotazione di personale:

- a) un funzionario;
- b) un collaboratore amministrativo;
- c) un commesso.

Dalla sua istituzione l'ufficio è stato invece costituito da:

- a) un funzionario (laurea in legge, cat.d)
- b) un commesso.

Nel corso del 2002 si sono avute numerose e ripetute modifiche nell'assetto del personale che hanno sicuramente condizionato negativamente e per un certo tempo quasi paralizzato la funzionalità dell'ufficio.

Inizialmente è stata trasferita la commessa dell'ufficio. La signora Manuela Paggini ha lavorato dal 1996 ininterrottamente presso l'ufficio del difensore civico ed il suo trasferimento ha reso evidente il valore e la qualità del suo apporto alla funzionalità del servizio. Se pure condivisa è stata la necessità del trasferimento, non si può che notare come il lavoro svolto dalla sig.ra Paggini sia stato prezioso durante la sua permanenza presso l'ufficio. La collaborazione è tutt'ora di grandissimo ausilio in occasione dei distacchi pomeridiani resisi necessari per consentire l'avvicendamento di nuovo personale e per la gestione dell'archivio.

La collaborazione è stata prestata talvolta anche a titolo volontario e gratuito.

Di ciò credo che l'amministrazione debba tenere conto per la valutazione della attività lavorativa della sig.ra Paggini che qui si ringrazia formalmente.

In sostituzione della Sig.ra Paggini è stata inserita per un brevissimo periodo la sig.na Cristina Peruzzi, oggi trasferita ad altro ufficio.

Durante il predetto avvicendamento è stato trasferito, senza alcun preavviso ad altro Ufficio anche il funzionario dr. Giovanni Sanfilippo.

Da tradizione consolidata i funzionari dell'ufficio del difensore civico vengono, dopo un periodo piuttosto breve, inseriti in posizioni di rilievo all'interno della amministrazione. Questa coincidenza che si è verificata anche per il Dr. Sanfilippo chiamato a dirigere l'ufficio atti e regolamenti, può sicuramente far pensare alla permanenza presso l'ufficio di difesa civica come un trampolino di preparazione e di lancio per altri e più impegnativi incarichi di soggetti dotati di indubbe capacità professionali.

In termini di efficacia della attività dell'ufficio, il periodico "saccheggio" di personale, effettuato spesso senza alcun preavviso che consenta l'organizzazione di un adeguato turn-over, con la sospensione di una attività di alta professionalità come quella del funzionario, comporta periodiche flessioni nella attività dell'ufficio difficilmente ammortizzabili che si ripercuotono direttamente sui cittadini che vedono allungarsi i tempi di risposta alle istanze con ovvio peggioramento della qualità del servizio.

In conseguenza di questo ultimo trasferimento l'ufficio è rimasto addirittura privo di personale dalla metà di novembre alla metà di dicembre con evidenti problemi.

La dotazione dell'ufficio è stata in parte e provvisoriamente reintegrata con l'incarico trimestrale (già riconfermato fino al mese di Giugno 2003) conferito al sig. Nunzio Trainito. L'inserimento del sig. Trainito ha consentito, grazie al suo straordinario impegno personale, il recupero dell'arretrato in tempi piuttosto brevi, tanto che alla fine del mese di febbraio, l'attività può essere considerata ordinariamente svolta.

Si fa presente al consiglio comunale che, stante la piena disponibilità a venire incontro alle esigenze anche di bilancio della amministrazione, è evidente la inopportunità di procedere ad ulteriori avvicendamenti di personale che non consentano o ritardino immotivatamente lo svolgimento della attività dell'ufficio.

Fino ad oggi alle lacune create dalla amministrazione si è sopperito con lavoro straordinario sia dei titolari dell'ufficio sia del personale trasferito che ha cercato, compatibilmente con i nuovi carichi di lavoro acquisiti, di tamponare le lacune evidenti lasciate dai vari trasferimenti.

Per il futuro sarebbe opportuno che l'amministrazione cessasse le reiterate turnazioni di personale nell'ufficio di difesa civica o almeno consentisse l'avvicendamento di personale con tempi e modalità non penalizzanti per gli operatori e per gli utenti.

Tra gli avvicendamenti operati nel corso dell'anno va segnalato infine, se non altro per il vuoto difficile da colmare, il trasferimento del Dr. Franco Rossi dalla Segreteria Generale all'Istituzione Biblioteca.

Come è noto il Dr. Rossi, che ha seguito in prima persona l'iter istituzionale della difesa civica ad Arezzo, dal dibattito consiliare e statutario alla costituzione dell'ufficio. Su questa esperienza ha curato nel 1999 la pubblicazione di una raccolta documentale - "un Ombudsman per il Comune" molto apprezzata anche in sede accademica. L'ufficio Atti e Regolamenti è stato in questi anni un punto di riferimento per il personale dell'ufficio di difesa civica: per il reperimento di informazioni e documenti, per la gestione delle risorse economiche e logistiche, per la cura costante dell'aggiornamento normativo, per il supporto istituzionale ed amministrativo. Nel rinnovare al dr. Franco Rossi il ringraziamento per la collaborazione prestata alla funzione di difesa civica, auspichiamo che la sua competenza in materia normativa possa essere nuovamente utilizzata in sede di revisione del Regolamento della Commissione mista conciliativa della AUSL8 di Arezzo, alla quale lo abbiamo chiamato a partecipare (cfr.infra).

3. LA INTRODUZIONE DELLA FORMULA DI RICORRIBILITÀ AL DIFENSORE CIVICO CONTENUTA NEGLI ATTI ESTERNI DEL COMUNE

Nel corso del 2002, su richiesta del difensore civico e su sollecitazione ed indirizzo espresso dal Segretario Generale Dr. Felice Strocchia ha finalmente trovato realizzazione la introduzione della formula di ricorribilità al difensore civico in alcuni degli atti esterni del Comune.

Questa indicazione da inserirsi in calce agli atti esterni della amministrazione adempie all'obbligo previsto dall'art. 19 del Codice di buona condotta amministrativa approvato con risoluzione del Parlamento europeo del 06.09.2001 di informare i cittadini delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione dell'amministrazione.

Il problema affrontato da amministrazione e difesa civica di evitare di far sorgere aspettative non reali nel cittadino circa gli effetti del ricorso al difensore civico (che non interrompe i termini di prescrizione e di decadenza per il ricorso ad altri organi di impugnazione e che non è alternativo alla giurisdizione) ha fatto individuare, tra le tante formulabili, la dizione più semplice che qui si riproduce e che già si trova in calce ad alcuni atti esterni della amministrazione comunale dopo l'elenco delle altre possibilità di ricorso disponibili per impugnare l'atto:

"E' ammessa altresì la presentazione di istanza al Difensore Civico comunale. Tale istanza non sospende i termini per il ricorso".

Si auspica che tale indicazione possa in futuro essere contenuta in tutti gli atti esterni della amministrazione al fine di consentire a tutti i cittadini di venire a conoscenza della possibilità di ricorrere gratuitamente al difensore civico presentando la propria istanza in sede non contenziosa per verificare la possibilità di una soluzione stragiudiziale del potenziale conflitto con l'amministrazione. L'interesse dell'amministrazione a vedere comunicata la volontà di conflitto o di accertamento delle condizioni di un futuro conflitto, testimoniata dalla fattiva collaborazione prestata dal Segretario Generale alla attivazione dell'inserimento della ricorribilità al difensore civico, è motivata dalla opportunità di poter risolvere l'insorgenza controversia in sede di autotutela, con eventuale risparmio di spese anche per l'amministrazione.

4. LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Nel corso del 2002, l'Ufficio di Difesa Civica ha finalmente avviato quel rapporto di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Sociali, che già negli anni precedenti era indicato quale punto di snodo essenziale al fine di rendere accessibile il servizio di difesa civica ai cittadini più deboli.

I risultati di una simile collaborazione possono apprezzarsi sotto due diversi profili.

In primo luogo, poiché il disagio socio – economico nel quale versano gli utenti dei Servizi Sociali può implicare la mancata conoscenza della possibilità di rivolgersi al Difensore civico, si è tentato di istituire forme di raccordo più strette tra l'Ufficio di Difesa Civica e gli Assistenti Sociali in forza al Comune, che possono incanalare verso il primo le istanze dei cittadini più bisognosi. Ciò si è tradotto in incontri - che però non si è riusciti a rendere periodici - tra l'Ufficio e questi ultimi, nel corso dei quali si è cercato di illustrare le modalità di intervento del Difensore civico e di stimolare gli Assistenti Sociali ad avvalersi dell'apporto dell'Ufficio, indirizzandovi gli utenti in tutti quei casi in cui lamentino abusi, irregolarità e ritardi dell'Amministrazione oppure necessitino di rateizzare le bollette.

Ad una simile forma di raccordo si accompagna (o dovrebbe accompagnarsi) un duplice ordine di con-

seguenze: da un lato, i Servizi Sociali non devono più occuparsi di questioni per le quali non sono direttamente competenti, potendo indirizzare gli utenti verso l'Ufficio di Difesa civica; dall'altro, grazie al veicolo costituito dagli Assistenti Sociali, l'Ufficio riesce a raggiungere anche i cittadini più svantaggiati. In effetti, non sono stati pochi i casi di utenti che si sono rivolti all'Ufficio su indicazione dei Servizi Sociali; in qualche occasione poi, gli stessi Assistenti Sociali si sono rivolti all'Ufficio per avere pareri (ad esempio in tema di diritto di accesso ai documenti e diritto alla riservatezza).

Un'ulteriore occasione di collaborazione tra l'Ufficio e l'Assessorato si è presentata allorché quest'ultimo ha istituito un tavolo tecnico per la predisposizione di un primo schema della Carta dei Servizi Sociali del Comune. Il varo di quest'ultima è previsto dopo una verifica con le Associazioni di categoria coinvolte da un simile progetto.

Nonostante la Carta dei Servizi Sociali non sia ancora stata adottata, è opportuno evidenziare il fatto che il coinvolgimento del Difensore civico dovrebbe avvenire a due diversi livelli: quale istanza cui rivolgersi nei casi in cui siano violati i termini e le modalità procedurali in essa previsti e quale componente della Commissione preposta all'esame dei questionari sul gradimento dei servizi prestati.

Pur ribadendo la provvisorietà dello schema che qui si commenta, un simile ruolo consentirebbe al Difensore civico di porsi quale tutore dell'idoneità ed efficacia dei servizi erogati alla collettività, in un settore – quale quello dei servizi sociali – dove la garanzia delle posizioni soggettive dei cittadini costituisce ad un tempo il cardine di uno stato democratico e la condizione per l'effettivo godimento delle libertà civili e politiche.

Si auspica che la collaborazione intrapresa si rafforzi e trovi ulteriori canali e forme e che la Carta dei Servizi Sociali possa finalmente vedere la luce.

L'importanza di quest'ultima, nello stabilire i tempi e le modalità procedurali per l'accesso alle diverse prestazioni offerte dall'amministrazione ed i rimedi da attivarsi in caso di mancato rispetto delle previsioni in essa contenute, non deve essere sottovalutata. Nel settore dei servizi sociali infatti, le aspettative di prestazione dei cittadini-utenti nei confronti della pubblica amministrazione presentano un carattere marcatamente "pretensivo", cioè rivolto all'ottenimento di una concreta utilità, e trovano dunque principalmente garanzia e protezione all'interno del procedimento amministrativo, grazie all'attivazione di un variegato catalogo di strumenti di partecipazione da parte degli utenti, secondo modelli contenziosi o semicontenziosi³.

5. LA TUTELA DEGLI UTENTI DI NUOVE ACQUE S.P.A.

L'impegno a favore della tutela degli utenti di Nuove Acque S.p.A. si è estrinsecato in più attività, che l'Ufficio ha portato avanti con serie difficoltà negli ultimi mesi del 2002 a causa della carenza di personale sopra descritta.

Innanzitutto, il Difensore civico ha partecipato ad un tavolo tecnico, istituito presso l'AATO, che vedeva la partecipazione della Società, di alcune Associazioni di categoria e del Difensore civico della Provincia, al fine di redigere un protocollo per la trattazione dei reclami.

³ Come osserva R. Ferrara, *Salute (diritto alla)*, in "Digesto delle discipline pubblicistiche", Torino, Utet, 1997, vol. XIII, pp. 521 e 531 relativamente al diritto alla salute, ma la notazione può ritenersi riferita a tutti i diritti sociali.

L'intenzione espressa dalla Società, poi non perseguita nei fatti, era quella di istituire una seconda istanza per l'esame dei reclami, in caso di insoddisfazione da parte dell'utente circa la risposta ricevuta dall'Ufficio clienti della Nuove Acque, sull'esempio di ciò che è avvenuto presso altri soggetti che erogano servizi pubblici.

L'attivazione di questa seconda istanza avrebbe implicato la costituzione di una commissione paritetica, presieduta dal Difensore civico del comune ove si fosse verificato il disservizio e composta da un rappresentante degli organismi di tutela e delle associazioni dei consumatori e utenti, nonché da un dipendente di Nuove Acque.

Il dibattito si è concentrato non solo sui poteri da riconoscere alla commissione paritetica, anche con riferimento ai poteri ed al ruolo istituzionalmente assegnati all'AATO, ma soprattutto sull'organizzazione della sua attività. Ciò che infatti ha provocato l'abbandono del progetto è stata la mancata disponibilità a fornire un minimo di supporto organizzativo alla commissione da parte della Società, in considerazione dei costi che questo avrebbe implicato.

L'Ufficio ha inoltre partecipato, ancora una volta insieme alla Società, ad esponenti delle Associazioni dei consumatori e utenti ed al Difensore civico della Provincia, al tavolo tecnico istituito presso l'AATO al fine di procedere alla revisione del regolamento di somministrazione dell'acqua potabile.

Purtroppo, come già anticipato, l'Ufficio non ha potuto assistere a tutte le riunioni che si sono tenute a tale scopo, dato che la carenza di personale nell'Ufficio ha costretto il Difensore civico ed il suo Vice a cercare di coprire il più possibile gli orari di apertura dell'Ufficio medesimo e ad impegnarsi a smaltire l'inevitabile arretrato.

In realtà, la partecipazione attiva e continuativa del Difensore civico in quella sede si sarebbe resa necessaria, in considerazione dell'importanza di un simile regolamento, che accede – quale condizione generale di contratto – ad ogni singolo contratto di utenza successivamente stipulato dalla Società.

Si riporta infine in nota la lettera scritta dal Difensore civico al fine di chiarire la posizione assunta dall'Ufficio nell'audizione consiliare del 26.02.2002 sulla società Nuove Acque S.p.A.⁴.

⁴ OGGETTO: articoli pubblicati in data 26.06.2002 relativi alla audizione del Difensore civico in Commissione consiliare di inchiesta sulla società Nuove Acque s.p.a.

In data 26.06.2002 sono stati pubblicati due articoli rispettivamente dai quotidiani "La Nazione" ed il "Corriere di Arezzo" che riportano il contenuto della seduta del 24.06.2002 della Commissione consiliare di inchiesta sull'attività di Nuove Acque s.p.a. a cui è stato invitato il difensore civico comunale per relazionare sui rapporti tra difesa civica e Nuove Acque s.p.a.

Il contenuto dei due articoli riporta per estratto dichiarazioni del difensore civico palesemente false e fuorvianti per i lettori.

Ho atteso fino ad oggi una smentita da parte del presidente della Commissione o da parte dei membri presenti alla riunione ma, ad oggi non ne ho avuto notizia.

Ritengo necessario pertanto intervenire per evitare che l'istituto della difesa civica venga utilizzato per veicolare informazioni non rispondenti al vero, oggettivamente dannose per l'amministrazione comunale e per la società Nuove Acque, pericolose ed allarmistiche per i lettori e per l'utenza di Nuove Acque s.p.a.

Ma esaminiamo con precisione i singoli passaggi:

- Innanzitutto il difensore civico ha fatto presente che con l'avvicinarsi della nuova direzione si sono verificati maggiori tempi di risposta alle istanze presentate dagli utenti tramite difensore civico, cosa che in passato non si era verificata. Il difensore civico stesso, pur avendolo richiesto più volte non ha ottenuto un incontro con la dirigenza di Nuove Acque s.p.a.
- **Mai il difensore civico ha dichiarato che la Nuove Acque s.p.a non ha una carta dei servizi come invece riportato falsamente nei due articoli.** Il dato della pretesa mancanza della carta dei servizi è così palesemente contrario ai fatti (la carta dei servizi è stata approvata il 23.02.2000 e costituisce un preciso obbligo giuridico) che solo un soggetto che ignora assolutamente la materia può far riferire ciò ad un soggetto come il difensore civico che con Nuove Acque s.p.a. ha un rapporto volto proprio alla verifica della ottemperanza alla carta dei servizi.
- **Mai il Difensore civico è stato incaricato dalla commissione di stilare una bozza di conciliazione che fissi regole certe e che regoli i rapporti con i cittadini e Nuove Acque s.p.a..** Il Difensore civico ha fatto presente invece che era stato predisposto tra Nuove Acque s.p.a. e Difensore civico (con il supporto del Dipartimento di diritto pubblico della università di Firenze) un protocollo di lavoro per consentire una più agevole e veloce tutela dei cittadini che avevano proposto reclamo avverso disservizi provocati da Nuove Acque

6. LA TUTELA DEGLI UTENTI DELLE SOCIETA' PARTECIPATE DAL COMUNE

La tutela degli utenti dei soggetti gestori di servizi pubblici comunali in forma esternalizzata è un fronte sul quale il Difensore civico si impegna ormai da alcuni anni, come testimoniato dalla vicenda che ha portato alla specifica previsione – nell'art. 12 del Regolamento del Difensore civico comunale – della sua competenza in ordine a tutti i soggetti ai quali sia affidata la gestione dei servizi pubblici comunali, siano essi pubblici o privati.

Verso la fine del 2002, è stato prospettato il coinvolgimento dell'Ufficio in una iniziativa, avviata dall'Ufficio Controllo di Gestione, Organizzazione e Partecipazioni, consistente nella stesura di uno schema di "Regolamento recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sui servizi pubblici esternalizzati".

Nel documento, si intende fornire al Comune – nell'ambito delle funzioni di vigilanza e controllo assegnategli dall'ordinamento sui soggetti esercenti i servizi pubblici locali in forma esternalizzata – un catalogo di strumenti con i quali lo stesso Ente può esercitare i suoi compiti istituzionali al fine di garantire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle prestazioni erogate.

In particolare, ciò si evince dall'art. 5 e dall'art. 14 del predetto schema. Nel primo, si prevede che la carta dei servizi adottata da ciascun gestore debba essere trasmessa all'Ente per la necessaria presa d'atto da parte del Responsabile dell'articolazione organizzativa ritenuta competente sulla scorta del regolamento di organizzazione, che potrà richiederne eventuali modificazioni e/o integrazioni; nel secondo, si stabilisce invece che, allorquando l'Ufficio precedente abbia rilevato, nel corso dell'attività di vigilanza e controllo, gravi e reiterate violazioni degli obblighi assunti dal soggetto gestore in materia di conseguimento degli standard di qualità, quantità e/o fruibilità dei servizi pubblici gestiti, come codificati nel contratto di servizio e/o nella carta dei servizi, tali da configurare una evidente e diretta impossibilità di perseguimento delle finalità connesse all'esercizio della pubblica funzione ed alla missione dell'Ente in materia di erogazione degli stessi, si potranno configurare i presupposti per la caducazione dell'atto di affidamento del servizio mediante revoca.

Ciò che l'Ufficio auspica è che questa iniziativa non sia abbandonata, ma venga tradotta in un regolamento comunale. Infatti, la meritorietà dello schema può essere apprezzata sol che si consideri che quest'ultimo, indirizzando la funzione di vigilanza e controllo del Comune alla garanzia di prestazioni adeguate e di qualità agli utenti, contribuisce a fare sempre più dell'Ente un'amministrazione al servizio del cittadino.

.p.a. e che tale protocollo, ancora oggi, non era stato sottoscritto da Nuove Acque s.p.a. Su istanza del Presidente della Commissione il Difensore civico si impegnava a far pervenire alla commissione il progetto che sarebbe stato dalla stessa commissione sottoposto all'esame dei consiglieri comunali al fine di una sua futura adozione.

- Faccio presente che a parte la terminologia errata "bozza di conciliazione" che non ha alcun significato nel contesto, legittimato a predisporre gli auspicati sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenza e Nuove Acque s.p.a. è l'AATO (che peraltro si sta muovendo già in questo senso) e non certo il difensore civico.

In conclusione si diffidano i quotidiani in epigrafe ad utilizzare fonti non verificate delle notizie pervenute. Qualora la fonte sia interna alla amministrazione comunale si chiede che venga accertato chi ha fornito notizie false ai quotidiani in merito ad attività effettuate dalla amministrazione comunale con riserva per questo ufficio di tutelarsi in sedi giudiziarie appropriate.

Si invitano tutte le Autorità di indirizzo a vigilare affinché questi episodi non si ripetano, affinché prendano opportuni provvedimenti contro chi ha prodotto questo palese danno soprattutto ai cittadini ed utenti di Nuove Acque s.p.a. ed affinché producano una immediata smentita del contenuto di tali due articoli almeno nella parte che riguarda il difensore civico.

Ricordo infine che la scorretta manipolazione di notizie in materia di rapporti tra amministrazione comunale e Nuove Acque s.p.a. oltre a costituire un fatto grave per le istituzioni coinvolte danneggia soprattutto i cittadini – utenti che da queste istituzioni devono essere tutelati e che non traggono nessun beneficio dalla strumentalizzazione degli eventuali rapporti di conflitto di interesse tra le stesse.

La limitatezza degli spazi editoriali destinati al report di notizie quali quella in oggetto non può consentire alla necessità di sintesi di fornire travisamenti di fatti o peggio falsi quali quello qui evidenziato che, se può sorprendere il lettore fa inorridire chiunque si occupi, anche solo per diletto di queste materie.

Per tutti gli interessati presso l'ufficio di Difesa civica è depositata la registrazione integrale della seduta della Commissione consiliare con l'intervento del Difensore civico.

Con la speranza che questa lettera possa contribuire a far comprendere la delicatezza e necessità di un corretto e trasparente rapporto tra le istituzioni che tutelano i cittadini ed i gestori dei servizi nell'ambito del nostro territorio comunale.

7. LA DIFESA CIVICA LOCALE E LA DIFESA CIVICA REGIONALE. DUE UFFICI AL SERVIZIO DEI CITTADINI

Da anni prosegue ininterrottamente il coordinamento tra difesa civica regionale e difesa civica locale. Questa attività si svolge su due piani paralleli: l'assistenza e la consulenza prestata dal difensore civico della regione agli uffici di difesa civica locale con la corrispettiva attività di ricezione di pratiche di competenza dell'ufficio regionale da parte degli uffici di difesa civica locale e la attività di coordinamento degli uffici di difesa civica locale organizzata dal difensore civico regionale che si concreta in incontri periodici.

Entrambi gli aspetti della attività di collaborazione e di coordinamento rappresentano l'unità di azione nel territorio toscano degli uffici di difesa civica regionale, provinciale e comunale.

Questa condizione è ritenuta da tutti necessaria per lo sviluppo della difesa civica su tutto il territorio e per la crescita qualitativa dei servizi offerti dalla collaborazione di tutti i difensori civici alla popolazione toscana.

Quest'anno, oltre alla ordinaria attività di coordinamento organizzata dall'ufficio di difesa civica regionale è sorta, attraverso un processo di aggregazione spontanea, un gruppo di lavoro composto da difensori civici locali.

La constatazione che la difesa civica locale ha caratteristiche ed esigenze sensibilmente diverse da quelle proprie della attività di difesa civica regionale, pur nella unicità di linee guida istituzionali, e che solo dall'incontro e dallo scambio di esperienze e competenze diverse si può raggiungere uno standard di qualità elevato nella erogazione ai cittadini del servizio di difesa civica sono sorte due iniziative parallele di cui si tratta ampiamente nel paragrafo successivo.

8. LA NASCITA DELL'A.N.D.C.I. E DEL GRUPPO DI LAVORO DEI DIFENSORI CIVICI LOCALI TOSCANI

Nel corso del 2001 è stata costituita la prima associazione nazionale dei difensori civici italiani⁵. Sorta per unire e promuovere i servizi di difesa civica in ambito nazionale, attraverso un congresso tenutosi a Napoli il 16.02.2002 la nuova associazione ha mosso i primi passi organizzativi che sono sfociati nel primo convegno di Venezia del 23.09.2002.

L'associazione, che ha dovuto subito fare i conti con palesi difficoltà di aggregazione di istituti di difesa civica diversi nella impostazione normativa e nella azione esercitata a servizio dei cittadini, sta continuando tutt'oggi la propria attività con il comitato direttivo che si è tenuto il 28.02.2003 a Bagheria.

La valenza positiva della associazione si può cogliere innanzitutto nella valorizzazione della difesa civica locale e nella sua tutela di fronte ad amministrazioni locali fortemente contrarie allo sviluppo del servizio. In alcune regioni d'Italia i difensori civici si trovano soli a fronteggiare emergenze gravissime dovute al difficile tessuto sociale ove si trovano ad operare senza l'appoggio ed in alcuni casi con l'avversione anche delle proprie amministrazioni. Non a caso presidente della associazione è stato eletto l'avv. Giuseppe Fortunato (difensore civico della Regione Campania) ed è stato organizzato a seguito del comitato direttivo dell'A.N.D.C.I. in data 02.03.2003, sempre in Bagheria, un incontro in cui per la prima volta potranno riunirsi e discutere tutti i difensori civici siciliani.

In Toscana la realtà della difesa civica trova le sue radici nel passato e nella acquisita consapevolezza da parte delle amministrazioni locali del ruolo della difesa civica.

Il difensore civico del Comune di Arezzo è stato incaricato di svolgere azione di coordinamento tra

Per maggiori informazioni sulla associazione A.N.D.C.I. vedi allegato 1 in calce alla presente relazione.

Associazione nazionale e difensori civici locali con ulteriore incarico di cooptare anche i colleghi della regione Liguria.

In tale veste e traendo spunto dalle indicazioni elaborate nel corso di una riunione di coordinamento tenutasi a Roma il 28.05.2002 il difensore civico del Comune di Arezzo ha chiesto la collaborazione dei colleghi difensori civici locali della Toscana per costituire un gruppo di lavoro che consenta di approfondire i temi di interesse comune alla difesa civica locale e che sia finalizzato al miglioramento della qualità del servizio offerto ai cittadini.

Il Gruppo di lavoro⁶ si è riunito per la prima volta ad Arezzo ed ha cominciato la sua attività di studio per la elaborazione di modelli uniformi per la ricezione cartacea e Web delle istanze dei cittadini, per la predisposizione di depliant per la promozione e pubblicizzazione del servizio, per la redazione di linee guida di deontologia da seguire nello svolgimento della attività di difensori civici, per la risoluzione di quesiti su problemi comuni.

Al Gruppo di lavoro hanno aderito associati Andci e non associati.

Gli elaborati del Gruppo di lavoro sono in tempo reale immessi sul web a disposizione dei colleghi sul sito internet www.difesacivica.it i cui redattori forniscono un supporto indispensabile alla raccolta ed alla distribuzione dei dati.

Nel sito è stato inoltre predisposto un forum di incontro dove i difensori civici possono affrontare in diretta telematica i temi di lavoro dalle loro sedi senza necessità di affrontare spese e perdite di tempo per gli spostamenti.

Della bontà e qualità di tale supporto informatico si devono ringraziare Manuele Bellonzi (già difensore civico del Comune di Barga) e Andrea Frajetta, responsabili del sito.

Si allega alla presente relazione, a titolo esemplificativo invitando tutti a visionare direttamente il sito www.difesacivica.it⁷, parte del materiale finora prodotto dal Gruppo di lavoro (GDL).

Prossimamente sarà edita dai componenti del gruppo di lavoro una pubblicazione contenente le citate linee guida deontologiche del difensore civico locale ed un saggio contenente gli atti del convegno organizzato dal Comune di Arezzo e dalla azienda usl 8 in materia di difesa degli utenti del servizio sanitario nazionale (di cui si tratterà più ampiamente nel prossimo paragrafo).

Ringrazio fin d'ora i colleghi difensori civici locali che hanno partecipato alla attività del GDL e che hanno arricchito con i loro preziosi suggerimenti ed osservazioni l'esperienza della difesa civica del comune di Arezzo. Il Gruppo di lavoro, a prescindere dalla sorte della associazione nazionale di recente formazione, costituisce a tutt'oggi un luogo di approfondimento e discussione dei temi che riguardano più da vicino i servizi di difesa civica locale della nostra regione.

Auspico che questo Gruppo di lavoro possa continuare la propria attività così preziosa ed unica per la difesa civica toscana.

9. LA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SANITARIO. LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA DELLA AZIENDA USL.8 DI AREZZO

L'anno 2002 è stato un anno di crisi produttiva per la Commissione Mista Conciliativa presieduta dal difensore civico comunale. La Commissione voluta dalla regione Toscana nel 1995 ed operativa dal 1996 è competente a trattare in secondo grado le istanze presentate dall'utenza del servizio sanitario cui l'Azienda sanitaria non abbia fornito una risposta soddisfacente in primo grado alle segnalazioni di disservizi, abusi, ritardi.

⁶Per maggiori informazioni sul Gruppo Di Lavoro vedi allegato 2 in calce alla presente relazione.

⁷Per maggiori informazioni sul sito www.difesacivica.it vedi allegato 3 in calce alla presente relazione.

Il servizio offerto gratuitamente agli utenti del servizio sanitario è regolato da uno schema tipo regolamentare che fin dall'inizio si è dimostrato lacunoso ed insufficiente a garantire il funzionamento della Commissione e che non è stato successivamente oggetto di alcun intervento normativo da parte della regione. Con il passare del tempo l'attività della Commissione, a causa anche di evidenti problemi di organizzazione insorti al suo interno, ha subito dei rallentamenti e dei malfunzionamenti che sono stati più volte denunciati dal difensore civico e da componenti della commissione alla direzione aziendale.

L'esigenza di procedere a delle modifiche sostanziali delle procedure interne della Commissione che, nella inattività e nel disinteresse della regione, nella latitanza di coordinamenti tra i presidenti delle commissioni miste conciliative inizialmente riuniti dal difensore civico della regione, siano in grado di rendere efficiente ed effettivo il servizio hanno spinto il Comune di Arezzo e l'Azienda USL8 a predisporre una pubblicazione contenente l'esperienza della Commissione mista conciliativa di Arezzo ed una proposta di modifica del suo regolamento.

Oltre a ciò l'ufficio di difesa civica si è fatto carico assieme all'azienda usl8 di organizzare una giornata di studio proprio sulle commissioni miste conciliative, giornata che si è realizzata il 18.01.2003.

In questa occasione si preannuncia la edizione a cura del Comune degli atti del convegno che è stato apprezzato dagli operatori del settore di tutta la Toscana.

Senza entrare nel merito della attività congressuale e delle sue conseguenze su cui il Consiglio Comunale sarà ragguagliato nella relazione relativa all'anno 2003, si approfitta di questo spazio per significare i ringraziamenti al Sindaco di Arezzo ed al Direttore Generale della Azienda USL8 che hanno testimoniato il loro impegno al potenziamento della Commissione.

Si ringraziano altresì i relatori del convegno ed in particolare il Prof. Massimo Carli e l'avv. Corrado Brilli che insieme hanno delineato gli aspetti pubblicistici e privatistici della attività svolta dalla commissione. Un particolare ringraziamento va anche a Manuele Bellonzi e ad Andrea Fraietta che con i loro contributi hanno reso conoscibile anche tramite web l'esperienza della azienda usl di Lucca ed hanno fornito uno spazio internet su cui proseguire, successivamente al convegno, lo scambio di informazioni e di idee in materia di tutela degli utenti del servizio sanitario(cfr. all.4).

Nell'occasione anche la Regione è stata informata della volontà del Gruppo di lavoro dei difensori civici locali di predisporre un progetto di modifica dell'attuale schema di regolamento della Commissione che recepisca le conclusioni scaturite dal convegno suggerite anche dal rappresentante dell'Ufficio di Difesa civica regionale da sottoporre alla regione per sopperire alle lacune evidenti in cui oggi è lasciata la tutela degli utenti del servizio sanitario nazionale.

Il progetto, attualmente allo studio del Gruppo di lavoro si avvarrà del contributo della Dr.ssa Stefania Massaini (responsabile dell'ufficio di pubblica tutela della azienda USL8 di Arezzo, senza il cui fattivo aiuto il convegno non si sarebbe mai potuto realizzare) e della esperienza del Dr. Franco Rossi per la stesura dell'articolato regolamentare.

Il frutto del lavoro sarà presentato in anteprima al Consiglio comunale di Arezzo e successivamente all'assessore regionale al diritto alla salute Enrico Rossi.

10. BREVI OSSERVAZIONI SULL'ATTIVITA' DELL'UFFICIO E SULLA QUALITA' DEI RAPPORTI CON I VARI UFFICI E SERVIZI E CON LE SOCIETA' CHE GESTISCONO SERVIZI COMUNALI

Anche quest'anno si intende fornire un quadro – seppur sintetico – dei rapporti dell'Ufficio con gli altri Uffici e Servizi del Comune non solo per offrire un panorama del lavoro svolto e degli obiettivi raggiunti, ma altresì per evidenziare eventuali progressi nel rapporto di collaborazione reciproca.

Si ribadisce che solo attraverso l'acquisizione sistematica ed omogenea dei reclami presentati dai cittadini avverso l'amministrazione comunale dinanzi al suo difensore civico l'amministrazione potrà valutare anche in termini di qualità o di criticità l'operato dei suoi uffici.

Lo strumento della menzione della facoltà di ricorrere al difensore civico contenuta in calce agli atti esterni del Comune costituisce sicuramente un canale ottimale di ricezione di istanze.

Tale strumento tuttavia, se non adeguatamente supportato da idonea campagna di promozione dell'istituto non è in grado di per se solo di garantire la conoscenza della ricorribilità al difensore civico in tutti i casi di supposto o reale disservizio.

In attesa della predisposizione di strutture articolate di controllo della carta dei servizi delle aziende partecipate ancora in fase di studio non tutto è fermo.

L'ufficio di difesa civica, di concerto con l'ufficio di controllo di gestione, che si ringrazia per la fattiva collaborazione e per la professionalità dimostrata, ha previsto la prossima apertura di un numero telefonico verde a disposizione della cittadinanza cui far affluire i reclami in materia di servizi offerti direttamente dal Comune di Arezzo e di servizi offerti mediante le aziende partecipate (Nuove acque s.p.a., Aisa s.p.a., Atam s.p.a. etc.). I dati così affluiti potranno essere valutati dall'ufficio controllo di gestione per garantire alla amministrazione ed ai cittadini il rispetto degli standard di qualità dei servizi offerti dalle partecipate.

I dati provenienti dal numero verde costituiranno inoltre un ulteriore strumento a disposizione della amministrazione comunale per valutare la qualità interna ai propri servizi.

La promozione del numero verde verrà infatti concordata con l'ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Arezzo che ha già prestato la propria professionalità nelle fasi di progettazione della nuova azione di promozione.

Auspicio inoltre che U.R.P. e Difesa civica comunale trovino una base organizzativa di lavoro per coordinare i rispettivi campi di azione, diversi per funzione ma accomunati dalla necessità di fornire una risposta rapida alle istanze presentate dai cittadini. Il coordinamento dei due uffici, rimasti fino ad ora due isole, appare essere una soluzione qualitativamente efficace ad evitare inutili attese nei cittadini e duplicazioni di istruttorie a carico della stessa amministrazione. Si auspica quindi che qualche amministratore illuminato voglia cogliere l'occasione di effettuare questo coordinamento che potrebbe portare sicuramente benefici a tutta la cittadinanza ed anche alla amministrazione.

Oggi, come evidenziato anche negli anni precedenti, i dati che possono essere evidenziati in una relazione del difensore civico, data la disomogeneità ed occasionalità dei casi trattati, non sono ancora sufficientemente indicativi per la amministrazione.

Tuttavia, a differenza degli anni precedenti in cui ci si è doverosamente limitati ad una elencazione dei casi più salienti, quest'anno, dato il miglioramento delle condizioni di conoscibilità dell'ufficio e data una maggiore standardizzazione delle istanze, si tenta di dare un quadro delle tipologie più frequenti di disservizio segnalate per ciascuna area.

I dati che ne scaturiscono, ovviamente ancora scarni e forse già conosciuti dagli operatori dei vari servizi, sono solo dei report che spetta alla sola amministrazione valutare.

I titolari dei servizi potranno trarne, se ritenuti utili, delle indicazioni per la valutazione della organizzazione dei servizi offerti.

a. Area Vice Segreteria ed Affari Istituzionali.

Nell'ambito dell'Area, le problematiche – sempre poche – hanno riguardato l'organizzazione dell'Ufficio Anagrafe. Le istanze pervenute riferiscono di lunghe code agli sportelli che si verificano nel periodo estivo con la concomitante circostanza delle ferie del personale e delle richieste di documenti di identità da parte dei cittadini in partenza per le vacanze. La collaborazione richiesta è pervenuta mediante contatti telefonici e richieste epistolari di chiarimenti.

b. Area Gestione del Personale.

Le problematiche relative all'area in oggetto hanno riguardato non solo la verifica della legittimità delle procedure concorsuali ma altresì l'accesso agli atti di procedure non ancora concluse.

A quest'ultimo proposito, occorre evidenziare che in un caso, si è negato l'accesso agli atti concorsuali mentre la relativa procedura era ancora in corso, sulla base dell'applicazione dell'art. 26, comma 1, lett. f del Regolamento per il procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti, il quale stabilisce: "sono sottratti al diritto di accesso ed assoggettabili ai provvedimenti di esclusione, limitazione o differimento le seguenti categorie di documenti formati, utilizzati o comunque detenuti dal comune di Arezzo: ... f) documentazione inerente i procedimenti concorsuali per l'assunzione del personale fino all'adozione del provvedimento conclusivo".

Tale disposizione si appalesa in contrasto con la giurisprudenza prevalente, che sostiene il diritto del partecipante ad un concorso pubblico ad accedere ai documenti della procedura concorsuale senza attendere la conclusione della stessa (Consiglio di Stato, Sez. IV, 13.01.1995, n. 5). Pare opportuno pertanto un intervento correttivo volto ad eliminare l'evidenziato contrasto in grado di ingenerare incertezza circa il regime in concreto applicabile.

c. Area Scuola e Servizi Sociali.

Come già evidenziato, i rapporti di collaborazione con i Servizi Sociali sono in netto e graduale miglioramento, grazie alla realizzazione di incontri di coordinamento e verifica del lavoro svolto tra l'Ufficio di Difesa civica e gli Assistenti sociali.

Per quanto riguarda l'Area Scuola, le problematiche trattate dall'Ufficio hanno riguardato le agevolazioni per il pagamento delle rette degli asili nido comunali.

A tal proposito, si segnala che in più occasioni non è risultato chiaro all'utenza che la richiesta di agevolazione deve essere presentata ogni anno, in coincidenza dello scadere del periodo di validità del modello ISEE. A tal fine, in un incontro con il Direttore dell'Ufficio Amministrativo, si è cercato di concordare idonee forme di pubblicità in modo da evitare il ripetersi di disguidi ed incomprensioni.

d. Area Ambiente e Sanità.

Le materie maggiormente oggetto di reclami nel corso dell'anno 2002 hanno riguardato sostanzialmente due ordini di questioni: la richiesta di controllo di immissioni e la localizzazione delle aree per i cani.

Riguardo al primo gruppo di istanze si fa presente come la materia dell'inquinamento acustico, elettrico, derivante da fumi o da elettro-smog sia oggi particolarmente tenuta in considerazione dall'utenza che sempre meno risulta disponibile a tollerare immissioni provenienti da proprietà vicine.

Di essenziale aiuto nella rilevazione delle immissioni si rivela sempre più l'A.R.P.A.T. che generalmente in modo tempestivo ed esaustivo fornisce i riscontri richiesti dall'utenza e veicolati tramite ufficio ambiente. La competenza e la puntualità nei rilievi riescono quasi sempre a fornire indicazioni risolutive dei problemi presentati dall'utenza.

La collaborazione tra ufficio ambiente, A.R.P.A.T., AUSL n.8 consentono al cittadino di ottenere, se adite con tempestività e determinazione, una indicazione oggettiva circa eventuali lesioni di diritti tutelabili anche dinanzi all'autorità giudiziaria.

Talvolta purtroppo si sono verificati ritardi nell'azione che hanno prodotto, come vedremo in seguito soprattutto in materia di sorveglianza sui circoli privati, un evidente aggravio di lavoro per gli uffici impegnati in reiterati sopralluoghi e verifiche.

e. Area Tributi ed entrate patrimoniali.

Non si rilevano istanze in materia di applicazione di tributi, materia sottoposta a vincoli di carattere normativo sia in fase applicativa sia in fase di riscossione. Il servizio inoltre fornisce all'utenza sufficienti informazioni sulle modalità di applicazione delle imposte tanto che le istanze presentate all'ufficio di difesa civica si riferiscono generalmente solo a chiarimenti sul calcolo e sulla irrogazione di sanzioni per mancato o ritardato pagamento irrogate dalla amministrazione o sui tempi di rimborso di tributi locali.

f. Area Attività Economiche.

Nell'ambito dell'Area le richieste di chiarimento risultano indirizzate – come nell'anno passato – esclusivamente all'Ufficio Commercio ed hanno avuto ad oggetto problematiche relative a circoli privati e ai posteggi nelle fiere natalizie.

In particolare, occorre evidenziare che gli effetti derivanti dalla collaborazione prestata dall'Ufficio Commercio non hanno conosciuto alcun miglioramento e deve ancora una volta constatarci che i riscontri ricevuti non hanno sempre corrisposto in maniera soddisfacente alle problematiche sollevate sia in termini di congruità che di tempestività della risposta. Nonostante l'impegno personale del direttore del servizio, l'assenza di chiari protocolli operativi di coordinamento tra ufficio commercio, ufficio ambiente, Polizia Municipale chiamata ad effettuare controlli per le competenze amministrative comunali, ARPAT ed AUSL8 ha di fatto prolungato i tempi di attesa dei cittadini che segnalavano abusi da parte di operatori commerciali. Ciò oltre costituire una fonte di contenzioso tra utenti ed amministrazione e tra cittadini, non ha permesso di limitare l'utilizzo improprio della amministrazione in casi di potenziale conflitto tra soli privati. La mancanza di interventi tempestivi, la omissione di controlli effettivi e completi sui disservizi segnalati ha costituito il presupposto per la richiesta reiterata da parte di cittadini di controlli con conseguente aggravio di lavoro per l'amministrazione, aggravio che sarebbe stato evitato con controlli accurati da parte di coloro che sono chiamati alla verifica degli abusi. Tali richieste non hanno potuto configurarsi come utilizzo improprio della amministrazione pubblica per risolvere conflitti tra privati proprio perché la loro reiterazione era di fatto giustificata dalla necessità di riproporre denunce di abusi non riscontrati nel corso di precedenti sopralluoghi effettuati dalla amministrazione. Questo Ufficio, in un intervento ex art. 14 relativo ad un circolo privato, ha chiesto che la amministrazione valutasse proprio l'opportunità di prevedere protocolli più accurati di lavoro al fine di ottenere sopralluoghi completi ed accurati sui locali e sulle attività di cui i cittadini segnalano gli abusi.

g. Area progettazione e Realizzazione Nuove Opere Pubbliche.

Pochi sono i reclami presentati avverso tale area.

La limitatezza dei reclami tuttavia non può essere accolta come un dato solamente positivo. In un ambito di attività in cui è massima la discrezionalità politica nella scelta delle linee di attuazione e di progettazione di nuove opere, relevantissima per i cittadini è la risposta che proviene alle loro istanze da parte del rappresentante politico.

Nel caso dell'assessorato alle opere pubbliche l'esperienza di questo Ufficio è stata quella della assenza di qualsiasi risposta alle istanze così presentate dai cittadini.

L'assenza di risposte crea a lungo termine l'assenza di istanze non per la sola mancanza di argomenti ma forse anche per l'inutilità dell'accesso ad una forma non coercitiva di dialogo con gli amministratori.

La risposta in sede discrezionale politica è comunque utile anche quando l'istanza non si configura formulata ai sensi della l.241/90 e quando l'istanza viene considerata dal titolare dell'assessorato come non rilevante.

Si segnala comunque che in questi casi può essere sufficiente ad evitare potenziali rischi di denunce per omissioni di atti di ufficio oltre che a riconoscere ai cittadini il diritto ad una risposta alle istanze presentate alle pubbliche amministrazioni, una risposta predisposta anche da una segreteria.

h. Area Urbanistica.

Le istanze presentate dall'utenza nell'area in oggetto riguardano la segnalazione di presunti abusi edilizi, il controllo del rispetto delle convenzioni urbanistiche e la applicazione degli strumenti urbanistici previsti dal P.R.G. ai nuovi progetti.

Le istanze relative alle prime due materie comportano generalmente sopralluoghi da parte della Polizia Municipale sui luoghi oggetto dei denunciati abusi. Ciò comporta tempi di verifica piuttosto lunghi.

Negli altri due casi invece, spesso la soluzione delle controversie insorte tra vicini per l'avvenuto rilascio di provvedimenti autorizzatori o concessori che ledono di fatto i diritti di terzi, può trovare uno sfogo non giudiziale solo con l'intervento in funzione di mediazione degli stessi uffici della amministrazione comunale.

Tale attività risulta più difficile quando l'ambito di discrezionalità tecnica, che sovrintende alle scelte anche estetiche che commissioni edilizie od uffici pongono in essere, incide sulle aspettative di appro-

vazione del proprio progetto nei cittadini senza essere supportata da idonea motivazione nei dinieghi.

i. Area Mobilità.

Per quanto riguarda le istanze presentate in materie di competenza dell'area mobilità si segnala la questione da più parti sollevata relativa al regime delle aree private ad uso pubblico.

Le aree in oggetto che si configurano come strade di scorrimento di traffico veicolare pubblico, originariamente nate come viabilità interna a lottizzazioni, oggi sono sottoposte ad una ingente usura. I relativi costi di manutenzione vengono addossati ai proprietari stessi delle aree nonostante l'uso pubblico.

Se in sede amministrativa appare non risolvibile il problema derivante dalla impossibilità per l'ente di effettuare lavori di manutenzione su aree di proprietà privata, ciò non esime l'amministrazione dall'ignorare che l'usura derivante dall'uso pubblico delle strade comporta obblighi di manutenzione per i privati di tale rilevanza economica che appare ingiusto da parte della collettività che beneficia oggettivamente dell'uso pubblico addossarne il peso solo a chi è titolare del diritto di proprietà.

Si rende necessaria pertanto una risposta in sede politica alle istanze dei proprietari così gravati che riportano l'equilibrio nelle posizioni giuridiche di chi usa le aree senza alcun onere e di chi ne è proprietario ed in quanto tale privo della disponibilità a causa del consolidato uso pubblico ma obbligato alla manutenzione nonostante che l'usura derivi dall'uso pubblico.

E' stato sollecitato in tal senso un incontro del difensore civico con il direttore di area e con l'assessore per dare ai cittadini idonea tutela. Siamo ancora in attesa che tale incontro si possa verificare.

j. Polizia Municipale.

Le istanze presentate dalla cittadinanza hanno per oggetto soprattutto reclami avverso sanzioni irrogate dalla Polizia Municipale per violazioni del Codice della strada.

In particolare si segnala l'annoso problema delle sanzioni irrogate su stalli di sosta a pagamento ad auto di portatori di handicap. L'amministrazione comunale, pur in presenza di più pareri emessi dal ministero dei trasporti sulla gratuità della sosta dei disabili anche nelle aree di sosta a pagamento, non ha preso alcuna decisione in merito alla non assoggettabilità al pagamento delle autovetture a servizio dei disabili parcheggiate negli stalli di sosta delimitati da strisce blu.

Si deve comunque riconoscere un utilizzo appropriato della discrezionalità dirigenziale nei casi in cui si sono palesati casi di evidente errore nella elevazione delle sanzioni.

Per quanto riguarda l'attività svolta dalla Polizia Municipale in verifica di presunti abusi edilizi, ambientali o di altra natura rientranti nelle materie di competenza comunale si devono invece sottolineare dei ritardi che come si è detto sub.e non rendono certamente più agevole l'attività di controllo delle attività oggetto di segnalazione.

Si comprende come la ingente mole delle richieste di sopralluogo e la scarsa educazione dimostrata a volte dagli utenti possano rendere gravoso il lavoro di rilievo; tuttavia la redazione di protocolli operativi con gli uffici che richiedono l'intervento che consentano all'incaricato di effettuare il sopralluogo di individuare tutti i campi di controllo necessari senza ritardi o omissioni appare uno strumento da valutare per eliminare i disservizi segnalati.

k. Area Patrimonio.

Nell'ambito dell'Area, le richieste di chiarimenti avanzate da questo Ufficio hanno riguardato la verifica del regime giuridico delle aree e delle strade comunali.

Negli ultimi mesi, deve comunque rilevarsi un certo ritardo nei riscontri forniti.

l. Gestione dei servizi comunali.

1. AISA. Le richieste di intervento dell'Ufficio sono state molto numerose ed hanno riguardato problematiche assai diversificate, dal posizionamento dei cassonetti alla pulizia nelle strade private ad uso pubblico, infine alla tariffa, all'applicazione delle agevolazioni ed alle modalità mediante le quali la Società accerta il numero dei componenti il nucleo familiare.

In particolare, i riscontri dati sono pervenuti con una certa tempestività, ma si rileva comunque

una difficoltà dell'utente nel rapportarsi agli Uffici della Società e nell'ottenere spiegazioni e chiarimenti dagli stessi. Gli utenti che si rivolgono al Difensore civico, cioè, sono persone che lamentano in primo luogo un deficit di informazione da parte della Società e soltanto in secondo luogo una problematica relativa ad uno dei profili suindicati. Indice, questo, del fatto che il front office non riesce a rapportarsi in maniera chiara ed adeguata al cittadino.

2. Nuove Acque. Le richieste di intervento indirizzate all'Ufficio hanno riguardato ancora una volta le perdite incolpevoli d'acque, oltre alla rateizzazione delle bollette ed i rapporti tra Comuni ed utenti prima del subentro della Società nella gestione del servizio idrico. Le risposte sono in genere fornite con puntualità. Deve comunque, in questa sede, rimarcarsi il fatto che la definizione del protocollo per la trattazione congiunta dei reclami avrebbe fornito a questo Ufficio uno strumento di dialogo privilegiato con la Società ed ai cittadini una garanzia ulteriore di trasparenza e di attenzione alle loro esigenze.

m. Attività extracompetenza.

Come ogni anno l'ufficio ha provveduto a raccogliere anche istanze proposte da residenti nel territorio e di competenza di altri enti locali o di società commerciali erogatrici di servizi pubblici collettivi.

Si sono avute quasi sempre risposte tempestive alle richieste formulate dai cittadini del Comune di Arezzo che hanno potuto così utilizzare i vantaggi della difesa civica offerti da altri comuni o enti locali d'Italia come anche dalle predette società private senza alcun aggravio di spese.

L'interesse comune a tutti i soggetti erogatori di servizi di poter anticipare il contenzioso e la maggiore conoscenza dell'istituto della difesa civica nel territorio nazionale costituiscono oggi quasi una garanzia per il cittadino di veder trattata e spesso anche risolta l'istanza presentata dinanzi al difensore civico a lui più vicino territorialmente.

II. TABELLE RIASSUNTIVE DEI DATI RELATIVI ALL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2002

Di seguito si riportano le tabelle riassuntive della attività.

Nel corso del 2002 si è registrato un aumento nel numero delle pratiche istruite rispetto all'anno 2001, anno in cui con il cambio della sede dell'ufficio, si era registrato un sensibile calo nella affluenza di pubblico. Il 2002 ha registrato inoltre un aumento piuttosto marcato nel numero delle istanze orali non istruite. La richiesta di pareri, informazioni o semplici indicazioni circa gli strumenti di tutela a disposizione dei cittadini utilizzabili per risolvere un singolo caso prospettato dall'utenza, costituiscono ormai un carico di lavoro quotidiano che si affianca alla ordinaria attività di trattazione delle istanze. Questa velocizzazione dei tempi di erogazione di risposte alle istanze presentate dall'utenza consente di risolvere i quesiti già attraverso il telefono o la posta elettronica senza necessità di aggravio di lavoro necessari ad istruire un fascicolo istruttorio.

Dalle tabelle si può rilevare come la maggior parte delle istanze che necessitano di istruttoria sono riferite al Servizio ambiente e sanità, al Servizio pianificazione urbanistica, al Servizio edilizia, all'Ufficio Commercio, al Servizio viabilità, al servizio Polizia Municipale.

Per quanto riguarda le aziende partecipate Aisa s.p.a. e Nuove acque s.p.a. sono destinatarie del maggior numero di istanze.

L'attività fuori competenza registra invece un numero elevato di istanze di competenza della azienda USL8 di Arezzo (tra le quali non si contano le istanze trattate dalla Commissione Mista Conciliativa) ed in minor misura dell'Ater.

Sull'esito delle istanze chiuse nel corso del 2002 si segnala che su un totale complessivo di 191 istanze chiuse nel 2002 143 sono state accolte dalla amministrazione, 21 si sono dimostrate prive di fondamento, 23 non sono state accolte e 6 sono state ritirate. Esaminando il solo dato della percentuale di acco-

glimento delle istanze presentate dai cittadini a mezzo dell'ufficio di difesa civica si rileva un aumento piuttosto marcato delle istanze riconosciute dalla amministrazione meritevoli di tutela e pertanto accolte nella misura del 74,8% contro appena il 48% dell'anno 2001.

Un calo si registra invece nella percentuale di istanze infondate : 10,9% nel 2002 contro il 13,5% del 2001 a riprova anche della più consapevole partecipazione dei cittadini alla segnalazione di reali disservizi.

PRATICHE APERTE NEL 2002

<i>AREA VICESEGRETERIA ED AFFARI ISTITUZIONALI</i>	2
Servizi Demografici ed Elettorali	3
<i>AREA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO</i>	-
Ufficio Ragioneria	-
Ufficio Provveditorato	-
<i>AREA GESTIONE DEL PERSONALE</i>	-
Gestione Amministrativa del personale	4
<i>AREA TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI</i>	5
<i>AREA SCUOLA E SERVIZI SOCIALI</i>	-
Servizio Attività Sociali	3
Servizi Educativi e Scolastici	4
Ufficio Amministrativo di Area	-
<i>AREA CULTURA SPORT E TURISMO</i>	-
Servizio Attività Teatrali o Musicali	-
Sevizio Beni ed Attività Culturali	-
Servizio Sport e Turismo	-
Ufficio Giovani	-
<i>AREA AMBIENTE E SANITA'</i>	-
Servizio Ambiente e sanità	14
Servizio Verde Pubblico	3
Ufficio Amministrativo Ambiente e Sanità	-
<i>AREA URBANISTICA</i>	-
Servizio Pianificazione Urbanistica	10
Servizio Edilizia	17
Ufficio Amministrativo di Area	3
Ufficio Casa	1
<i>AREA ATTIVITA' ECONOMICHE</i>	-
Ufficio Commercio	10

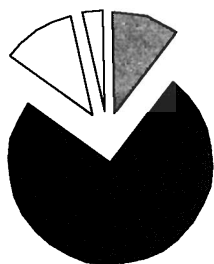
Mercato Ortofrutticolo	-
<i>AREA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE NUOVE OPERE PUBBLICHE</i>	-
Ufficio Progettazione	-
Ufficio Amministrativo di Area	-
<i>AREA MOBILITA'</i>	-
Servizio Viabilità	22
Servizio Polizia Municipale	20
<i>AREA PATRIMONIO</i>	-
Servizio Manutenzione e Gestione Tecnica del Patrimonio	3
Ufficio Gestione Amministrativa del Patrimonio	-
<i>GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI</i>	-
Nuove Acque spa	10
COINGAS	1
AISA spa	15
ATAM	3
Istituzione Giostra del Saracino	-
Istituzione Biblioteca	-
<i>TOTALE INTERVENTI NEI CONFRONTI DEL COMUNE DI AREZZO</i>	-
<i>ATTIVITA' FUORI COMPETENZA</i>	-
AUSL 8	13
ATER	5
ENEL	3
INAIL	1
INPDAP	3
INPS	2
LFI	1
Prefettura	1
RAI -TV	1
TELECOM	5
<i>Comuni Provincia di Arezzo:</i>	-
Bibbiena	1
Castiglion Fiorentino	1
Cortona	1
Forano della Chiana	1
Lucignano	1

Montevarchi	1
San Sepolcro	1
Stia	1
Sabbiano	1
<i>Comuni fuori Provincia:</i>	-
Cagliari	1
Cava dè Tirreni	1
Firenze	1
Follonica	1
Lodi	1
Roma	2
Siena	2
Varie	21
TOTALE INTERVENTI FUORI COMPETENZA	74
TOTALE COMPLESSIVO	227
PARERI ORALI NON ISTRUITI	320

TABELLE DELLE PRATICHE APERTE NEL 2000	
Archivate nel 2002	13
In corso	4

TABELLA DELLE PRATICHE APERTE NEL 2001	
Archivate nel 2002	33
In corso	10

TABELLA RELATIVA ALL'ESITO DELLE PRATICHE ARCHIVIALE NEL CORSO DELL'ANNO 2002	
Richieste infondate	21
Richieste accolte dall'amministrazione	142
Richieste non accolte dall'amministrazione	23
Richieste ritirate o sospese	6



infondate
 accolte
 non acc.
 ritirate

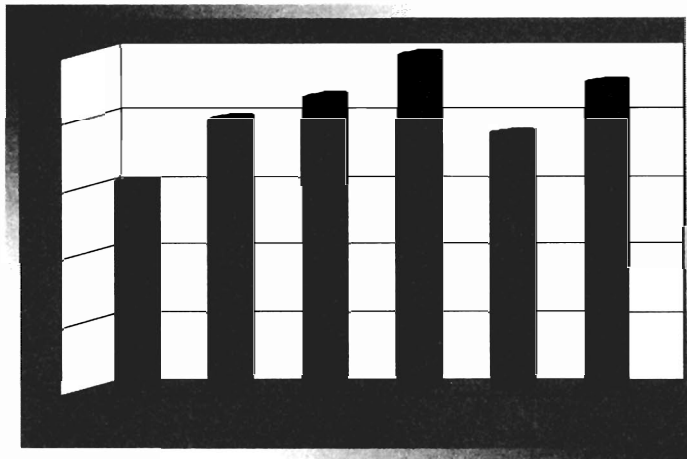
PRATICHE APERTE E CONCLUSE NEL 2002

<i>AREA VICESEGRETERIA ED AFFARI ISTITUZIONALI</i>	1
Servizi Demografici ed Elettorali	3
<i>AREA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO</i>	-
Ufficio Ragioneria	-
Ufficio Provveditorato	-
<i>AREA GESTIONE DEL PERSONALE</i>	-
Gestione Amministrativa del personale	2
<i>AREA TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI</i>	3
<i>AREA SCUOLA E SERVIZI SOCIALI</i>	-
Servizio Attività Sociali	3
Servizi Educativi e Scolastici	2
Ufficio Amministrativo di Area	-
<i>AREA CULTURA SPORTE E TURISMO</i>	-
Servizio Attività Teatrali o Musicali	-
Sevizio Beni ed Attività Culturali	-
Servizio Sport e Turismo	-
Ufficio Giovani	-
<i>AREA AMBIENTE E SANITÀ</i>	7
Servizio Ambiente e sanità	2
Servizio Amministrativo Ambiente e Sanità	-
Servizio Verde Pubblico	-
<i>AREA URBANISTICA</i>	-
Servizio Pianificazione Urbanistica	4
Servizio Edilizia	10
Ufficio Amministrativo di Area	1
Ufficio Casa	1
<i>AREA ATTIVITA' ECONOMICHE</i>	-

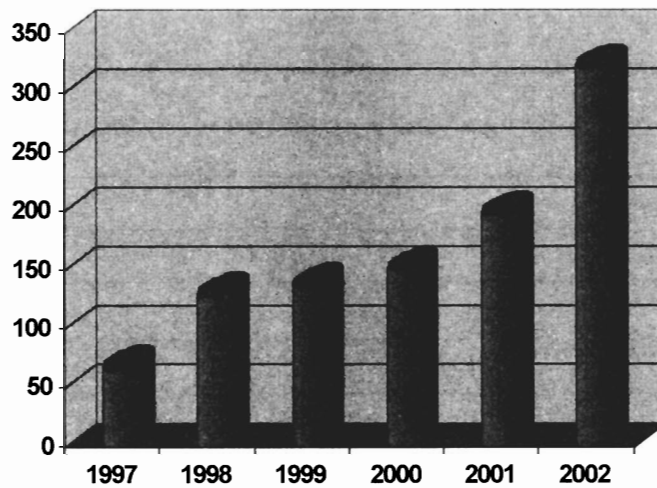
Ufficio Commercio	7
Mercato Ortofrutticolo	-
<i>AREA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE NUOVE OPERE PUBBLICHE</i>	-
Ufficio Progettazione	-
Ufficio Amministrativo di Area	-
<i>AREA MOBILITA'</i>	-
Servizio Viabilità	9
Servizio Polizia Municipale	14
<i>AREA PATRIMONIO</i>	-
Servizio Manutenzione e Gestione Tecnica del Patrimonio	2
Ufficio Gestione Amministrativa del Patrimonio	-
<i>GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI</i>	-
Nuove Acque spa	9
COINGAS	1
AISA spa	12
ATAM	2
Istituzione Giostra del Saracino	-
Istituzione Biblioteca	-
<i>TOTALE INTERVENTI NEI CONFRONTI DEL COMUNE DI AREZZO</i>	-
<i>ATTIVITA' FUORI COMPETENZA</i>	-
AUSL 8	9
ATER	4
ENEL	-
INPDAP	1
INPS	1
LFI	1
Prefettura	1
RAI - TV	1
TELECOM	3
<i>Comuni Provincia di Arezzo:</i>	
Castiglion Fiorentino	1
Foiano della Chiana	1
Lucignano	1
Stia	1
<i>Comuni fuori Provincia:</i>	

Cagliari	1
Cava dè Tirreni	1
Follonica	1
Lodi	1
Roma	2
Siena	1
Varie	4
<i>TOTALE INTERVENTI FUORI COMPETENZA</i>	46
<i>TOTALE COMPLESSIVO</i>	141
<i>PARERI ORALI NON ISTRUITI</i>	320

NUMERO DI ISTANZE RICEVUTE DAL 1977 AL 2002



PARERI ORALI NON ISTRUITI DAL 0997 AL 2002



CONCLUSIONI

L'anno 2002 ha visto il sorgere di numerosi e reiterati conflitti in sede politica (due verifiche di maggioranza, l'estromissione di un assessore, le dimissioni del Sindaco).

Il clima di conflitto tra gli organi di Governo del Comune non ha visibilmente influito nella attività della difesa civica che forse nei periodi di scontro subisce minori interferenze o freni rispetto ai periodi di relativa calma in cui le istanze della difesa civica assumono una dimensione di più grave inferenza con la amministrazione del Comune.

L'anno 2002 ha coinciso invece con il nascere di un gruppo di lavoro di difensori civici locali in Toscana che ha puntato la propria attività sulla ottimizzazione del servizio reso alla cittadinanza attraverso il miglioramento della qualità del servizio di difesa civica.

Questa aggregazione di difensori civici fa sperare che dallo studio e dalla ricerca di tutti possa scaturire un nuovo e migliore modello di difesa civica.

Il Consiglio Comunale di Arezzo con la nomina del vice-difensore civico nella persona della Dr.ssa Briani ha contribuito a questo aumento della qualità del servizio offerto nel territorio.

Le varie iniziative dell'ufficio di difesa civica oggi in corso, che stanno finalmente concretizzando progetti del passato, fanno sperare che sia in atto nel nostro territorio una sensibilizzazione delle amministrazioni alla necessità della tutela dei cittadini.

In particolare, consentire la promozione e la effettività del servizio di difesa civica è punto di snodo essenziale ai fini della realizzazione della vocazione stessa dell'amministrazione, quale apparato preposto al servizio dei cittadini. L'istituzione della difesa civica si colloca infatti nel quadro dei mutamenti complessi e delicati, che hanno interessato ed interessano tuttora l'organizzazione e l'attività amministrativa e che appaiono rivolti a stemperare i connotati di autoritarità e unilateralità della pubblica amministrazione, aprendola alle istanze della società civile.

E' in tale cornice che si coglie la rilevanza della difesa civica ai fini della costruzione di un'amministrazione non più autoreferenziale, ma che si volge all'ascolto degli utenti.

Per questi motivi, si torna ad insistere in questa sede sull'importanza della realizzazione del numero verde per la raccolta dei reclami in materia di servizi offerti dal Comune di Arezzo direttamente o mediante aziende partecipate, affinché – oltre alla trattazione dei reclami da parte del Difensore civico – sia possibile l'analisi dei dati così affluiti da parte dell'ufficio controllo di gestione. Ciò infatti consentirebbe all'amministrazione comunale di valutare la qualità interna ai propri servizi e di attivare meccanismi di miglioramento ed adeguamento alle aspettative e alle esigenze dell'utenza.

IL VICE DIFENSORE CIVICO
Dr.ssa Raffaella Briani



IL DIFENSORE CIVICO
Dr.ssa Anna Maria Nuti



Allegati

A.N.D.C.I.

INCONTRI A.N.D.C.I. A BAGHERIA



**Comitato Direttivo A.N.D.C.I. e 1° Congresso
Difensori Civici Sicilia**

22-02-03



a cura di

www.difesacivica.it



Villa Cattolica, in Bagheria (PA), è lo scenario degli incontri degli organi dell'Associazione Nazionale dei Difensori Civici Italiani (A.N.D.C.I.).

COMITATO DIRETTIVO

Il giorno **28 febbraio 2003** alle **17:00**, con proseguimento il giorno successivo alle ore 10:00, è convocato il Comitato Direttivo A.N.D.C.I. presso Villa Cattolica in Bagheria.

1° CONGRESSO DIFENSORI CIVICI SICILIANI

Il giorno **2 marzo 2003** alle ore **10:00** è convocato il 1° Congresso dei Difensori Civici della Sicilia, presso Villa Cattolica in Bagheria.

Per qualunque informazione organizzativa è possibile contattare l'ufficio del Difensore Civico di Bagheria.

tel.: 091-909145

fax : 091-905632

Per saperne di più... (link esterno)

Altre notizie della categoria:

A.N.D.C.I.

27.09.02 Speciale 1° Consiglio A.N.D.C.I. su RADIO RAI

13.09.02 Comunità civica e sicurezza dei cittadini. Nuove sfide e nuovi impegni della criminologia.

31.08.02 Primo Consiglio Nazionale A.N.D.C.I.

23.05.02 Atti del 1' Congresso Associazione Nazionale Difensori Civici Italiani

13.04.02 Primo convegno nazionale A.N.D.C.I.

Questa notizia è stata cliccata 142 volte da web e 0 volte da WAP;
riproduzione consentita citando la fonte: <http://www.difesacivica.it>
Si declina ogni responsabilità relativa ai contenuti dei siti segnalati e/o linkati



segna ad amico/a



stampa



Se vuoi ricevere queste notizie, ed altre ancora, direttamente nella tua casella di posta elettronica, iscriviti gratuitamente alla nostra Newsletter!

Per segnalare una notizia da pubblicare su questo notiziario compila il **modulo on line**

Associazione Nazionale Difensori Civici Italiani



Sito in costruzione



ANDCI

- Chi siamo
- Il Presidente
- Il Consiglio Nazionale
- Lo Statuto
- Elenco OMBUDSMEN
- Cos'è la Difesa Civica

NEWS

10/09/2002 - 18.08.28
**1° CONSIGLIO NAZIONALE
 A.N.D.C.I**

00/06/2002 - 10.54.24
**PUBBLICATI GLI ATTI DEL 1°
 CONGRESSO NAZIONALE
 DELL' A.N.D.C.I:**

IL GIORNALE



Clicca sul Giornale

1° Consiglio Nazionale dei Difensori Civici Italiani

23 Settembre 2002 ore 9.00 A Venezia, Isola San Servolo



Isola di San Servolo prospettiva 1

Benvenuto ai Lavori

Email Attive:

andci@andci.it

presidente@andci.it

Hosting & Design: www.multitrader.com

GdL

Gruppo di Lavoro Difensori Civici Locali

- Che cos'è il GdL**
Presentazione del Gruppo di Lavoro
- Partecipanti**
I difensori civici che hanno preso parte alle giornate di studio
- Riunioni**
I verbali degli incontri
- Materiale prodotto**
I risultati del lavoro del GdL
- Contatti**

Che cos'è il GdL

Si è riunito in data 11 luglio 2002 il gruppo di lavoro cui hanno partecipato i difensori civici dei comuni di **Arezzo, Siena, Figline, Barga, Piombino, Vico Pisano, Pontedera, Città di Castello e della Provincia di Arezzo** con l'intento di iniziare una attività di studio sul fenomeno della difesa civica comunale e provinciale della Toscana e dell'Umbria.

Scopo del gruppo di lavoro è la promozione dell'istituto della difesa civica toscana anche nei comuni tutt'oggi privi di difensore civico e la ottimizzazione della attività già svolta dai difensori civici aderenti.

Dallo scambio di dati e di esperienze si spera possano trarre utili indicazioni per il miglioramento del servizio di difesa civica offerto ai cittadini dalle amministrazioni comunali e provinciali che si sono dotate di questo organo.

I risultati delle sessioni di incontro sono pubblicati in Internet in questa sezione del portale L'Eco della Difesa Civica, dove tutti gli interessati potranno verificare gli argomenti trattati e le conclusioni a cui è giunto il gruppo di lavoro e potranno portare i loro personali contributi sulla materia della difesa civica.

Si spera che tale esperimento possa coinvolgere in futuro anche altri difensori civici locali interessati al miglioramento del proprio servizio.

☞ **Elenco alfabetico dei partecipanti**

Hanno partecipato alle giornate di studio del GdL:

♂	Manuele BELLONZI	Barga (LU)	Ufficio di difesa civica comunale
♀	Paola BOSCA	Asti (AT)	Ufficio di difesa civica provinciale
♀	Marielena CRISTIANI	Pontedera (PI)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Romano FANTAPPIE'	Toscana (TOS)	Ufficio di difesa civica regionale
♂	Fabio FINETTI	Castelnuovo Berardenga (SI)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Claudio FONTANA	San Vincenzo (LI)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Pietro GAMBOLATO	Genova (GE)	Ufficio di difesa civica provinciale
♀	Laura GUIDELLI	Arezzo (AR)	Ufficio di difesa civica provinciale
♂	Alvaro LUCAFERRO	Pisa (PI)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Luigi MENICAGLI	Piombino (LI)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Michele NANNETTI	Monte Amiata (GR)	Ufficio di difesa civica di comunità montana
♀	Anna Maria NUTI	Arezzo (AR)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Sandro PONZIANI	Città di Castello (PG)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Stefano PUCCINELLI	Vicopisano (PI)	Ufficio di difesa civica comunale
♀	Paola ROSIGNOLI	Siena (SI)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Enrico SANTINELLI	Manciano (GR)	Ufficio di difesa civica comunale
♂	Giuseppe TAMBURRINO	Figline Valdarno (FI)	Ufficio di difesa civica comunale
♀	Katiuscia TORSELLI	Appennino Pistoiese (PT)	Ufficio di difesa civica di comunità montana
♂	Luca TRAPANI	Colle Val d'Elsa (SI)	Ufficio di difesa civica comunale

☞ **Distribuzione territoriale dei partecipanti**

LIGURIA	♀	♂	totale
Genova	0	1	1
	0	1	1

PIEMONTE	♀	♂	totale
Asti	1	0	1
	1	0	1

TOSCANA	♀	♂	totale
Arezzo	2	0	2
Firenze	0	1	1
Grosseto	0	2	2
Livorno	0	2	2
Lucca	0	1	1
Pisa	1	2	3
Pistoia	1	0	1
Siena	1	2	3
	5	10	15

UMBRIA	♀	♂	totale
Perugia	0	1	1
	0	1	1

Verbali riunioni
Gruppo di Lavoro Difensori Civici locali

**e-
ombudsman?
web4dc!**

01/02/03 - PONTEDERA (PI)



torna al sommario



versione stampabile

dal sito: <http://rafware.it>

a tutto schermo

III GdL Difensori Civici Locali
Pontedera (PI), 1 febbraio 2003

**e-ombudsman ?
web4dc !**
il tuo ufficio on line



Sommario

- **Ordine del giorno**
 - **Rapporti con l'autorità giudiziaria**
Michele Nannetti
 - **Modello di istanza telematica e requisiti minimi per la predisposizione di un dépliant divulgativo dell'ufficio**
Andrea Fraietta
- **I contributi al dibattito dei lettori di www.difesacivica.it**
Partecipa anche tu, in modo virtuale, alla giornata di studio
 - **buon lavoro**
Katuscia Torselli

Verbali riunioni

Gruppo di Lavoro Difensori Civici locali

e-ombudsman ?
web4dc !
il tuo ufficio on line

11/07/02 - AREZZO

In Arezzo nella sala rosa del palazzo comunale si è riunita in data odierna alle ore 10.30 la prima riunione del gruppo di lavoro dei difensori civici della Toscana e dell'Umbria per discutere sul seguente ordine del giorno:

limiti di efficacia alla attività dei difensori civici locali. Ottimizzazione della attività dei difensori civici comunali e provinciali.

esame e predisposizione di un modello base per la presentazione delle istanze al difensore civico.

definizione della sede e dell'ordine del giorno della seduta successiva

esame della organizzazione e delle funzioni della Associazione difensori civici italiani (ANDCI)

preparazione della delegazione toscana dei difensori civici al Congresso organizzato dall'ANDCI in Venezia nel prossimo autunno.

Sono Presenti: Bellonzi, Nuti, Guidelli, Tamburrino, Ponziani, Rosignoli.

Partecipa alla seduta il redattore capo di difesacivica.it. dr. Andrea Fraietta

Il difensore civico del Comune di Arezzo saluta i partecipanti intervenuti ai lavori e comunica i contributi dei difensori civici che hanno aderito alla iniziativa ma che non sono potuti essere presenti per impegni improrogabili.

La discussione inizia con l'esame congiunto dello stato della difesa civica comunale e provinciale della Toscana e dell'Umbria e con la individuazione dei campi di attività da affrontare per consentire la ottimizzazione della attività svolta.

I partecipanti concordano nella necessità di dare compattezza e visibilità al servizio di difesa civica comunale e provinciale. Concordano inoltre nella necessità di fornire ai difensori civici aderenti un supporto tecnico - giuridico attraverso l'esame di tematiche sollevate dai singoli ed oggetto di intervento e la formulazione di pareri collegiali che consentano l'instaurarsi di prassi e di precedenti nella soluzione di casi pratici portati dai cittadini alla conoscenza del difensore civico ed aventi interesse generale.

I partecipanti esaminano i modelli di presentazione delle istanze da parte dell'utenza adottati da vari uffici di difesa civica. Viene acquisito il contributo fornito dal Dr. Fraietta per difesacivica.it che consiste in una raccolta di modelli estratti da siti internet. Vengono altresì acquisiti i modelli predisposti dal Difensore civico del Comune di Arezzo, del Comune di Piombino e del Comune di Figline.

Viene adottato come modello il modello predisposto dal Mediatore europeo cui vengono effettuate le opportune modifiche suggerite dai contributi dei presenti alla discussione.

Si decide di definire solo il modello da utilizzare per l'acquisizione della istanza nella sede del difensore civico rimandando ai prossimi incontri la predisposizione di un modello di raccolta istanze a mezzo internet.

Si determina un modello base contenente i dati anagrafici e la liberatoria per il trattamento dei dati personali attraverso il quale raccogliere il racconto libero effettuato da parte dell'istante a cui allegare una griglia di domande ad uso del difensore civico che consentano la corretta assunzione di tutti i dati necessari all'istruttoria della pratica.

Dalla discussione e dai contributi di tutti viene predisposto il modello che si allega al presente verbale.

Si determina che lo stesso venga inserito nel sito www.difesacivica.it a favore di tutti gli

interessati.

La discussione prosegue determinando gli argomenti del prossimo incontro che si terrà in Siena nel mese di Ottobre:

attività extra-competenza del difensore civico. Limiti .

relatore: Avv. Sandro Ponziani

Trattamento della denuncia anonima.

relatrice: Avv. Laura Guidelli

rapporti tra difesa civica e stampa.

relatore: Dr. Emanuele Bellonzi

La discussione potrà inoltre essere arricchita da contributi dell'Avv. Rosignoli sull'esame del rapporto difensore civico - ordine avvocati e dell'Avv. Nuti sull'esame dello status di difensore civico pubblico dipendente.

Il gruppo di lavoro esamina l'attività svolta dall'ANDCI e determina di inviare al convegno di Venezia il Difensore civico del Comune di Arezzo con il compito di partecipare al convegno e relazionare sul contenuto dello stesso e sull'attività svolta dall'ANDCI al fine di verificare la sua utilità per promuovere le finalità oggetto del gruppo di lavoro.

Altri membri del gruppo parteciperanno comunque al convegno in rappresentanza dei propri enti locali di appartenenza.

Il Gruppo si riserva comunque di valutare periodicamente l'attività svolta dalla associazione e di determinarsi a partecipare o a non partecipare alla stessa.

Il gruppo di lavoro chiude l'attività alle ore 13.00 dando mandato al difensore civico del Comune di Arezzo di redigere il verbale e di predisporre con l'aiuto del Difensore civico del Comune di Barga e del Redattore capo di difesacivica.it. la compilazione del modello predisposto collegialmente.

IL SEGRETARIO

Anna Maria Nuti

Verbali riunioni Gruppo di Lavoro Difensori Civici locali

12/10/02 - SIENA

In Siena, Palazzo Berlinghieri si è tenuto in data odierna il secondo incontro del GdL Difensori Civici Locali per discutere sul seguente ordine del giorno:

Attività ex competenza del difensore civico

Limiti (Relatore: avv. Sandro Ponziani)

Trattamento della denuncia anonima (Relatore: avv. Laura Guidelli)

Rapporti tra Difesa Civica e Stampa (Relatore: dr. Emanuele Bellonzi)

Il Difensore Civico pubblico dipendente (Relatore: avv. Anna Maria Nuti)

Il Difensore Civico libero professionista iscritto all'Ordine degli avvocati (Relatore: avv. Paola Rosignoli)

Esame dell'attività svolta dall'A.N.D.C.I con particolare riferimento al Convegno di Venezia del 23.09.2002.

Sono presenti: Fantappiè, Nuti, Bellonzi, Rosignoli, Santinelli, Trapani, Finetti, Gambolato, Briani, Nannetti, Pulcinelli, Cristiani, Torselli. Partecipa alla seduta il redattore capo di difesacivica.it, dr. Andrea Fraietta.

Il difensore civico del Comune di Siena saluta i presenti, porta gli auguri di buon lavoro del Sindaco di Siena e dell'Assessore ai Diritti del Cittadino, nonché rende note le adesioni e i saluti dei colleghi che non sono potuti essere presenti. Viene, inoltre, riferito circa l'impedimento dei Relatori Guidelli e Ponziani, ricordando come la relazione di quest'ultimo sarà messa a disposizione dei colleghi con la successiva pubblicazione sul sito difesacivica.it. Segue la relazione di Bellonzi, nonché gli interventi dei colleghi che, unanimemente, decidono di sviluppare il tema della relazione, con particolare riferimento alle modalità dei rapporti con la stampa, facendone oggetto di ulteriore argomento all'ordine del giorno del prossimo incontro.

Prende la parola il difensore civico di Arezzo che riferisce in ordine all'attività dell'A.N.D.C.I, proseguendo con la propria relazione che è oggetto di confronto tra i colleghi. Interviene quindi il difensore civico della Regione Toscana annunciando che sarà tenuta una prossima riunione a Firenze avente ad oggetto la costituzione di un gruppo di lavoro tecnico-politico per la riforma della Difesa Civica Regionale e Locale. I presenti decidono di rinviare all'incontro di Firenze ogni valutazione in merito. Segue inoltre la relazione del difensore civico del Comune di Siena in merito alla figura del difensore civico - libero professionista iscritto all'Ordine degli avvocati. La relazione è oggetto di confronto e dibattito tra i colleghi presenti.

La discussione prosegue stabilendo che, nel gennaio 2003, il prossimo incontro del GdL si terrà a Pontedera, salvo impedimenti, all'esito dei quali verrà esaminata la disponibilità dei difensori civici di Arezzo e di Siena.

L'Ordine del giorno sarà il seguente:

I rapporti con la stampa - Dr. Emanuele Bellonzi;

Elaborazione di standards di comportamento nei rapporti con gli utenti, con le amministrazioni di provenienza, con gli eventuali ordini professionali di riferimento, con gli altri colleghi difensori civici - Avv. Marielena Cristiani;

Rapporti con l'autorità giudiziaria - Avv. Michele Nannetti ; - varie ed eventuali.

In quella sede verrà messo a disposizione un modello di istanza in sede telematica nonché lo standard di un dépliant divulgativo curati dal dr. Fraietta della difesacivica.it.

Come convenuto verrà pure esaminata l'attività svolta medio tempore dall'A.N.D.C.I .

Il Gruppo di Lavoro cessa l'attività del 12.10.2002 alle h. 14.00, convenendo che il difensore civico del Comune di Siena predisporrà il presente verbale da inviare ai colleghi presenti e aderenti, nonché pubblicare sul sito difesacivica.it assieme alle relazioni del giorno.

IL SEGRETARIO
(Avv. Paola Rosignoli)

 **Documentazione prodotta dal GdL**

Modulistica



Presentazione istanza

Modulo ad uso degli utenti dell'ufficio per la presentazione dell'istanza
Presentato alla I giornata del GdL
Quality version: 1.0 Luglio 2002



web



word



PDF



Intervista

Schema guida di intervista, ad uso del Difensore Civico, durante il colloquio con l'utente
Presentato alla I giornata del GdL
Quality version: 1.0 Luglio 2002



web



word



PDF

Interventi



DIFESA CIVICA E STAMPA: I MEZZI DI COMUNICAZIONE E L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

II GDL Difensori civici Locali - Siena, 12.10.2002
di **Manuele BELLONZI** - Difensore civico del Comune di Barga (LU)
del 12-10-2002; pubblicato il 15-10-2002; fonte: l'autore
Questo è un atto del GdL



segnala ad amico/a



LO STATUS DEL DIPENDENTE PUBBLICO CHE RIVESTE LA CARICA DI DIFENSORE CIVICO LOCALE

II GDL Difensori civici Locali - Siena, 12.10.2002
di **Anna Maria NUTI** - Difensore civico del Comune di Arezzo
del 12-10-2002; pubblicato il 14-10-2002; fonte: l'autore
Questo è un atto del GdL



segnala ad amico/a



DIFENSORE CIVICO E ESERCIZIO DELLA LIBERA PROFESSIONE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALL'ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI AVVOCATI

II GDL Difensori civici Locali - Siena, 12.10.2002
di **Paola ROSIGNOLI** - Difensore civico del Comune di Siena
del 12-10-2002; pubblicato il 04-11-2002; fonte: l'autore
Questo è un atto del GdL



segnala ad amico/a



MODELLO DI ISTANZA TELEMATICA E REQUISITI MINIMI PER LA PREDISPOSIZIONE DI UN DEPLIANT DIVULGATIVO DELL'UFFICIO

III GDL dei Difensori civici Locali - Pontedera, 1.02.2003
di **Andrea FRAIETTA** - Caporedattore www.difesacivica.it
del 01-02-2003; pubblicato il 01-02-2003; fonte: l'autore
Questo è un atto del GdL



segnala ad amico/a



RAPPORTI CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

III GDL dei Difensori civici Locali - Pontedera, 1.02.2003
di **Michele NANNETTI** - Difensore Civico Comunità Montana Amiata Grossetano
del 01-02-2003; pubblicato il 01-02-2003; fonte: l'autore
Questo è un atto del GdL



segnala ad amico/a

L'ECO DELLA DIFESA CIVICA

RAPPORTI DAI DIFENSORI CIVICI ITALIANI

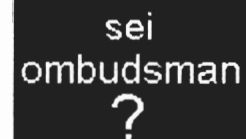
martedì 18 marzo 2003

www.difesacivica.it

- ◆ **Chi siamo e obiettivi**
Presentazione del sito
- ◆ **Il difensore civico**
La sua carta di identità
- ◆ **Difensore civico virtuale**
Le istanze giunte alla redazione
- ◆ **Difesa civica nel mondo**
Esperienze di difesa civica all'estero
- ◆ **Difesa civica a radio RAI**
Per leggere e ascoltare le trasmissioni
- ◆ **Eventi**
Quando la difesa civica è protagonista
- ◆ **Bandi di nomina**
per difensore civico
- ◆ **Altre mediazioni**
Gli istituti affini
- ◆ **Accesso redattori**
- ◆ **Normativa**
Legislazione e progetti di legge
- ◆ **Statuti e regolamenti**
Le norme locali in vigore
- ◆ **Relazioni**
Consuntivi dagli ombudsmen
- ◆ **Interventi**
Dottrina e approfondimenti
- ◆ **Bibliografia**
Hanno scritto sul Difensore Civico
- ◆ **Università**
Tesi di laurea
- ◆ **Links**
per collegarsi ad altri siti
- ◆ **Contatto**
Per scrivere alla nostra redazione

Servizi
News Letter
Difensore, dove sei?
Istanze
Sul tuo cellulare
Community
GdL
spaziombudsman
Chat
Guest Book

 mail.it


sei
ombudsman
?


traduzione automatica

en fr de es
by worldlingo

Diritto.it

L'ECO DELLA DIFESA CIVICA

Località Diversi, 3
55051 - Barga (LU)

 fax e segreteria vocale: 178 608 6529

 contatto internet

N.B.: Le istanze al difensore civico virtuale possono essere inoltrate utilizzando esclusivamente l'apposita sezione del sito.

Vuoi collaborare con noi?



Se vuoi entrare a far parte della redazione di www.difesacivica.it
compila questo form
descrivendo le tue esperienze e illustrandoci la tua disponibilità

In Italia sono stati nominati e operano, a livello regionale come locale, centinaia di difensori civici. La Legge n. 142 del 1990 ha inizialmente previsto - confermandosi con il più recente D. Lgs 267/2000 - l'istituzione di un garante locale del buon andamento e dell'imparzialità della Pubblica Amministrazione, sulla scia del modello nordico dell'ombudsman, commissario parlamentare di garanzia.

Nella duplice formula di protettore dei diritti dell'uomo, come di "mediatore" fra cittadino e burocrazia, il difensore civico italiano è figura ancora da delineare compiutamente, sugli esempi oramai consolidati europei ed extracomunitari, da modellare alle tipicità del nostro Ordinamento Giuridico e realtà territoriale. In attesa di una legge quadro nazionale e di norme regionali che prevedano l'istituzione di un difensore civico centrale ed una disciplina compiuta per l'ombudsman locale, gli uffici comunali, provinciali e di comunità montana hanno lavorato alacremente per diffondere l'istituto e approfondire le tematiche della difesa civica italiana. La dottrina si è particolarmente interessata, negli ultimi tempi, di questa innovativa figura di tutela stragiudiziale, producendo studi ed interessanti approfondimenti in materia. E' indubbio che, in assenza di una compiuta normativa, la fisionomia del difensore civico italiano è oggi rimessa, spesso, alla motivazione, personalità e competenza del soggetto incaricato di ricoprire l'ufficio. Le relazioni periodiche che vengono prodotte dagli uffici risultano, attualmente, materiale troppo poco conosciuto ma ricchissimo di idee, statistiche e di riflessioni de iure condendo. La difesa civica si fa indubbiamente sul campo, e i rapporti annuali dimostrano praticamente le difficoltà, i risultati e le proposte provenienti da questi ineguagliabili osservatori sull'universo della Pubblica Amministrazione italiana.

Una corrente di pensiero nel Web, che sta cercando in questo settore di rendere disponibile gratuitamente a tutti i potenziali fruitori anche lo scibile giuridico, con iniziative degne di nota e filosoficamente all'avanguardia, ha ispirato l'iniziativa del nostro progetto telematico. Per questa ragione dobbiamo ringraziare il dottor Francesco Brugaletta, magistrato del TAR di Catania e membro della Commissione per l'Informatica del Consiglio di Stato, nonché redattore della rivista giuridica in rete "Diritto & Diritti", per averci sollecitato a trattare su Internet questioni attinenti alle tematiche della difesa civica. Il nostro impegno è volto principalmente a comunicare l'esistenza di servizi gratuiti, efficienti ed accessibili ai cittadini, sempre più frequenti sul territorio degli enti locali, ma spesso poco conosciuti e perciò non fruiti al meglio.

L'obiettivo del sito internet www.difesacivica.it consiste semplicemente in questo: raccogliere, pubblicare e quindi diffondere gratuitamente le esperienze degli uffici degli ombudsman italiani, per agevolare confronti, armonizzazioni, informazione e scambi di opinioni e di idee fra gli operatori e gli utenti dei servizi. Un contributo fornito da difensori civici per la cittadinanza, come per migliorare i servizi degli stessi ombudsman locali.

Le difficoltà quotidiane portano spesso il difensore civico a impiegare ogni energia nella pragmatica risoluzione delle istanze. Il nostro progetto vuole, altruisticamente, creare un tavolo permanente di lavoro, come uno spazio gratuito per meglio comprendere l'istituto.

La pubblicazione dei materiali e gli strumenti interattivi possono aiutarci a crescere e a migliorare in questa attività che, pionieristicamente, stiamo esercitando come prime generazioni, dunque in continuo bisogno di approfondimento e nella definizione di linee comuni per ottimizzare l'operato.

E il navigatore, anche se scevro da nozioni basilari sulla figura, potrà, in questo voluto strumento rivolto a diverse tipologie di utenti, trovare felici spunti per conoscere a tutto tondo le competenze, i limiti e i risultati dell'ombudsman italiano, e magari scoprire che, proprio nel suo stesso comune, lavora un difensore al servizio dei cittadini.

Manuele Bellonzi
direttore di www.difesacivica.it

Il presente sito non costituisce, ai sensi delle vigenti leggi, testata giornalistica. Non ha regolarità periodica ed è aggiornato in occasione di disponibilità di ricezione o produzione del materiale.

Il sito è diretto da Manuele Bellonzi; è gestito da **RAFWARE SAS**; è ospitato sullo spazio web di **Hostingplan**.

Quale futuro per la tutela degli utenti del Servizio Sanitario?

La Commissione Mista Conciliativa 1996-2002.

e-
ombudsman?
web4dc!

La tutela degli utenti del Servizio Sanitario nell'esperienza aretina, a far data dal 1995 a mezzo di una commissione sperimentale e dal 1996 ad oggi con l'istituzione della Commissione Mista Conciliativa (CMC), ha fornito interessantissimi spunti di riflessione e messo in evidenza potenzialità ancora inespresse.

Con l'obiettivo di approfondire gli aspetti evolutivi di questa materia, gli Uffici del Difensore Civico del Comune di Arezzo e di Pubblica Tutela dell'Azienda USL 8 hanno organizzato per il 18 gennaio 2003 una giornata di studio dal titolo "Quale futuro per la tutela degli utenti del Servizio Sanitario? La Commissione Mista Conciliativa 1996-2002".

Il portale www.difesacivica.it è presente all'evento per raccogliere gli interventi e proporli sul sito internet.

Sommario

- **La CMC nell'esperienza dell'Azienda USL 8 di Arezzo**
Anna Maria Nuti
dalla Relazione 1999, parte seconda, del Difensore Civico del Comune di Arezzo
- **La giornata di studio**
Il programma
 - **I saluti delle autorità**
a cura di Raffaella Briani
 - **Premessa**
Anna Maria Nuti
 - **La CMC e la tutela degli utenti del Servizio Sanitario Nazionale**
a cura di Raffaella Briani
intervento del prof. Massimo Carli
 - **Le CMC alla luce del nuovo piano sanitario nazionale**
a cura di Raffaella Briani
intervento dr.ssa Roberta Bottai
 - **La procedura di analisi dei reclami della CMC**
a cura di Raffaella Briani
Rapporti con istruttorie giudiziali
 - **Il difensore civico regionale e la CMC: esperienze e prospettive**
a cura di Raffaella Briani
intervento dr. Francesco Caponi
 - **La prevenzione della conflittualità in ambito sanitario ed il ruolo del difensore civico locale**
Il progetto su comunicazione e consenso informato dell'ASL 2 di Lucca
 - **Conclusioni**
Anna Maria Nuti
- **Pubblicazione**
Commissione Mista Conciliativa 1996-2002 - Quale futuro per la tutela degli utenti del servizio Sanitario?
- **I contributi al dibattito dei lettori di www.difesacivica.it**
Partecipa anche tu, in modo virtuale, alla giornata di studio
 - **Intervento di Katuscia Torselli**
Difensore civico della Comunità Montana dell'Appennino Pistoiese

Quale futuro per la tutela degli utenti del Servizio Sanitario?

La Commissione Mista Conciliativa 1996-2002.



prof. Massimo Carli, Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Firenze

LA CMC E LA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

a cura di Raffaella Briani

intervento del prof. Massimo Carli

La tutela stragiudiziale è tutela elettiva in materia di diritti sociali poichè il giudice non può garantirne l'effettività.

Pertanto, se l'azione della CMC è meritoria laddove consente di migliorare la qualità del servizio, monitorandone i punti critici, il nodo problematico della sua attività è costituito dalla valutazione dei casi di cattivo esercizio della professione medica.

Sono comunque troppi gli organismi di tutela e tra di loro non coordinati.

Un valido strumento potrebbe essere costituito dagli accordi previsti dall'art. 15 l.n. 241/1990



dr.ssa Roberta Bottai, Area Politiche per la Qualità dei Servizi Sanitari della Regione Toscana

LE CMC ALLA LUCE DEL NUOVO PIANO SANITARIO NAZIONALE

a cura di Raffaella Briani

intervento dr.ssa Roberta Bottai

Sulla base dei dati rilevati dall'Osservatorio Regionale Carta dei Servizi sanitari, operante dal 1997, emerge la necessità di indirizzare gli sforzi:

- a favorire l'attivazione di azioni di miglioramento come ricaduta organizzativa-gestionale;
- a rivitalizzare i rapporti tra CMC ed URP;
- ad integrare i procedimenti di tutela.



avv. Corrado Brilli, Foro di Arezzo

LA PROCEDURA DI ANALISI DEI RECLAMI DELLA CMC

a cura di Raffaella Briani

Rapporti con istruttorie giudiziali

Il rapporto tra utente e struttura sanitaria può attualmente configurarsi, alla luce dei più recenti contributi dottrinali e giurisprudenziali, come un rapporto di tipo contrattuale, nell'ambito del quale la struttura sanitaria si obbliga ad una prestazione principale di assistenza medica e ad una serie di prestazioni accessorie e strumentali, quali il ricovero, la fornitura dei servizi infermieristici, di ristorazione, etc.

In tale quadro le procedure di analisi del reclamo possono costituire uno strumento di tutela alternativa a quella giurisdizionale, valorizzando il disposto dell'art. 11 della Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 976/1996, il quale prevede che l'Azienda debba assicurare, attraverso la CMC, la reintegrazione del cittadino nei propri diritti, ovvero la coadiuvazione per l'ottenimento del risarcimento.



dr. Francesco Caponi, Ufficio del Difensore Civico Regione Toscana

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE E LA CMC: ESPERIENZE E PROSPETTIVE

a cura di Raffaella Briani

intervento dr. Francesco Caponi

L'istituto della CMC è in crisi: ne sono manifestazione la diversità delle procedure adottate dalle singole commissioni, la scarsa conoscenza delle stesse da parte dell'utenza e la non sufficiente collaborazione da parte della struttura sanitaria.

Occorre pertanto un intervento che consenta di avviare a simili manchevolezze; sono già stati istituiti a questo fine due gruppi di lavoro in Toscana, ma gli articolati elaborati in tale sede non hanno avuto alcun seguito.

Quale futuro per la tutela degli utenti del e-ombudsman ? Servizio Sanitario?

La Commissione Mista Conciliativa 1996-2002.

web4dc !

il tuo ufficio on line



Manuele Bellonzi, GDL difensori civici locali e direttore www.difesacivica.it

LA PREVENZIONE DELLA CONFLITTUALITÀ IN AMBITO SANITARIO ED IL RUOLO DEL DIFENSORE CIVICO LOCALE

Il progetto su comunicazione e consenso informato dell'ASL 2 di Lucca

Il difensore civico locale, dalla data della sua istituzione nell'ordinamento nel 1990, ha acquisito spontaneamente, in carenza di una normativa quadro al pari dell'esperienza regionale, una fisionomia indubbiamente sui generis. Nell'Italia dei Comuni il garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, ad oltre dieci anni d'esperienza locale, ha spesso dimostrato quanto l'handicap di una scarsa disciplina della ex legge n. 142 potesse in realtà manifestare, se bene inteso, un'occasione di creatività non indifferente. L'assenza di quei poteri "coercitivi", talvolta auspicati in travisamento dell'anima nordica dell'istituto, ha imprevedibilmente favorito una riflessione sul ruolo mediativo dell'istituto, che fa dell'ombudsman più un "facilitatore di qualità" che non una "cavaliere dalla lama spuntata"[1]. In questa rivalutazione interpretativa il difensore dei cittadini, svecchiato da retaggi storico-romantici o da devianze accentratrici nell'attualizzazione onesta del principio di sussidiarietà, ha dimostrato il suo pieno vigore, se lasciato operare con presupposti, mezzi e strumenti che ne garantiscano l'indipendenza, l'autonomia e l'efficacia degli interventi[2].

L'esperienza toscana è stata particolarmente fertile di esempi, anche se non sempre ottimamente valorizzati ed esportati, di difesa civica di eccellenza, in svariati ambiti operativi che testimoniano le diverse sfaccettature di una interessante magistratura di persuasione locale[3].

In ambito sanitario la difesa civica regionale, in primis con la legge toscana n. 36/1983, poi con la successiva n. 4/1994, acquisiva uno spazio non indifferente per volontà dello stesso legislatore, sulla scia di una profonda riflessione del compiuto ruolo del garante del buon andamento amministrativo. Ma è sicuramente l'articolo 14 del decreto legislativo n. 502/1994 che, soprattutto attraverso la rappresentanza degli organismi di volontariato e tutela dei diritti, attua un sistema che riconosce al cittadino-fruitore dei servizi sanitari un precipuo diritto di partecipazione[4]. Da qui, a seguire, la Carta dei servizi sanitari, il regolamento di pubblica tutela e la Commissione mista conciliativa, con l'obiettivo di definire e sperimentare un sistema composto da diversi strumenti tutti incentrati alla qualità del nuovo sistema sanitario locale, recuperando però in maniera estremamente maldestra e problematica[5] la figura del difensore civico. Sicuramente di rilievo, quindi, l'esperienza della Commissione mista conciliativa dell'ASL aretina, pioniera di un modello sperimentale arricchito dalle riflessioni, negli anni, del difensore civico comunale[6], presidente dell'organismo, che ci pone oggi interessantissime problematiche de iure condendo, necessariamente da affrontare a livello istituzionale.

In una posizione di pregiudizialità possiamo auspicare, in linea con gli obiettivi della qualità e della partecipazione, un ulteriore spazio per l'intervento del difensore civico locale. Se il

meccanismo extragiurisdizionale, nel settore sanitario, è temporalmente successivo al fatto lamentato dall'istante-paziente, possiamo citare il progetto che sono qui ad esporre come un modesto esempio per un possibile intervento realizzatosi ex ante. Oltre che nella soluzione mediativa della controversia, infatti, la prevenzione della conflittualità (che si manifesta nell'operato del difensore civico prevalentemente negli interventi d'ufficio[7]) non può non essere un interessante campo di approfondimento dell'istituto.

La teoria sul consenso informato nei trattamenti sanitari, materia ancora attualissima in ambito bioetico e deontologico, ha da tempo sottolineato il superamento di quel deteriore "paternalismo sanitario", a vantaggio di un sistema retto invece dal principio di autonomia che si sviluppa nell'alleanza terapeutica. Questa nuova filosofia mette al centro l'individuo, con il diritto e dovere di ciascuno ad assumere la signoria della propria esistenza per l'esplicazione del compito di diventare ciò che si è chiamati a essere e al conseguimento in questo modo di un destino proprio, non alienabile, né soggetto all'arbitrio altrui[8]. L'attenzione però è ancora oggi rivolta fin troppo al modello burocratico, al "documento cartaceo" contenente la manifestazione dell'assenso al trattamento sanitario, nei suoi elementi formali come contenutistici. Questa tendenza ne fa perdere di vista l'aspetto sostanziale, che corrisponde esclusivamente ai presupposti per un corretto svolgersi di un rapporto di comunicazione-informazione fra il medico e il paziente. Investire quindi nell'apprendimento delle tecniche della comunicazione non solo assolve ad un imperativo deontologico ma, di riflesso, può agire a soluzione di quelle ipotesi denunciate di apparente malasania, che invece ricadono in un difetto di comprensione o, talvolta, nell'assenza di informazione. Ben si può comprendere quindi, come una particolare attenzione dedicata alla materia del consenso informato, possa altresì comportare una riduzione delle controversie, ove queste non riguardino la mera responsabilità professionale, ma siano conseguenza di un deficit relazionale, sicuramente aggravato dalla già difficile condizione di un rapporto non sempre soggettivamente paritetico fra il medico e il destinatario del trattamento.

Il consenso informato è stato argomento di riflessione del Comitato Etico Locale dell'Azienda Sanitaria lucchese fin dalla data della sua costituzione, nel 1997, permettendo altresì l'organizzazione di una giornata di studio sull'argomento, dove purtroppo la partecipazione dei sanitari e soprattutto dei medici è stata scarsa e la situazione è rimasta invariata[9]. Da un'approfondita analisi del fenomeno sotto i suoi differenti aspetti medici, deontologici, giuridici e relazionali è nato, in collaborazione fra il Comitato Etico e l'U.O. Educazione alla salute, il progetto per un corso di formazione al personale medico dell'Azienda, riguardante la comunicazione interpersonale: premessa del consenso al trattamento medico. Al difensore civico del Comune di Barga (Lucca), avendo approfondita sul territorio la questione prevalentemente giuridico-burocratica del giusto modello di informed consent nel settore ospedaliero[10], viene chiesto di partecipare ad un gruppo di lavoro costituito in seno al Comitato Etico Locale, composto da diverse professionalità in ambito medico, psicologico e legale[11].

Nasce così l'idea di un percorso sicuramente innovativo, dove la collaborazione fra figure quali il difensore civico, lo psicologo, il bioeticista, l'antropologo, il medico legale etc., fanno della materia del consenso informato non più una preoccupazione meramente formale, ma un percorso di relazione tutto rivolto all'ottimizzazione di quell'alleanza terapeutica di cui tanto si discute in ambito sanitario.

La struttura della giornata di formazione, divisa in una parte teorica ed in uno spazio di esercitazioni simulate, fanno dell'esperienza lucchese un interessante modello multidisciplinare e sicuramente ripetibile. Se infatti la generica comunicazione si può strutturare nelle tecniche riguardanti il passaggio di materia, energia o informazione da un emittente (o fonte) a un ricevente (o destinatario)[12], l'informazione al paziente si arricchisce nell'ambito teorico-dogmatico degli elementi costitutivi di un atto umano, etico, medico e legale in questo ordine[13]. È quindi trattando sotto questi molteplici aspetti la materia che si può riuscire a sollecitare la professionalità medica ad interpretare la sensibilità, i valori, gli indirizzi morali della persona, farle comprendere le finalità terapeutiche, le eventuali alternative, illustrarle correttamente il rapporto costo-beneficio [14].

Sono soprattutto le competenze maturate dall'équipe dell'ASL 2 in ambito regionale e nazionale in tema di trapianti di organi che, mettendo in evidenza le tecniche della "relazione di aiuto", ricordano che il sanitario deve comunicare al paziente la sua autenticità, la comprensione empatica e la considerazione positiva incondizionata che sta provando per paziente medesimo[15].

Lo svolgimento di esercitazioni pratiche, dove il sanitario può sperimentare direttamente e

rivedere poi con lo psicologo le riprese di una sua comunicazione ad un paziente simulato, chiudono il cerchio mettendo in evidenza un'attenzione non solo teorica, ma di approccio pragmatico al fenomeno del consenso informato.

Questa esperienza dimostra, ancora una volta, quanto il difensore civico, nella sua accezione riduttiva di mero controllore del buon andamento burocratico, sia in realtà un modello superato o, forse, nella realtà locale, mai esistito. Soprattutto in ambito sanitario, dove i concetti di qualità aziendale non possono non fare i conti con la percezione dell'utente-paziente, l'operato di un garante del buon andamento può sviluppare nuove forme di interazione, soprattutto relativamente alla peculiare sensibilità dell'ombudsman circa l'efficacia, l'efficienza, l'economicità e l'etica della pubblica amministrazione. La concezione partecipata dell'attività pubblica, le regole democratiche del procedimento, i presupposti di trasparenza come un sistema efficiente di controlli e verifiche dell'operato fanno sicuramente del difensore civico un privilegiato trait d'union fra cittadino e amministrazione. La riforma del titolo V della Costituzione e l'evoluzione del principio di sussidiarietà a favore delle comunità locali, più prossime al consociato, in senso verticale e orizzontale, riportano l'attenzione ad un nuovo sistema ragionato che, retto sì da regole aziendali di efficienza e qualità, riporta però il cittadino al suo ruolo di centralità, in reale autodeterminazione e con a sua disposizione strumenti di comunicazione paritetica, come eventualmente mezzi extragiurisdizionali funzionanti a garanzia di un sostanziale diritto d'eguaglianza e solidarietà.

Note

[1] Vedi in questa condivisibile linea interpretativa FANTAPPIÈ R., Il Difensore civico: un servizio per le Comunità del territorio, Padova, Consiglio Provinciale, 30 novembre 1998, p. 9 e ss.

[2] Ho sentito parlare di grande autonomia e grande indipendenza dell'organo che è una delle - ovviamente - giuste aspettative che coltiverete in questo congresso. Però come si fa a non avere rapporti dialettici e a non tener conto che in fondo la nomina del difensore civico è fatta in un certo modo e il padrone in qualche modo non vuol essere disturbato? Intervento del Sottosegretario alla Funzione Pubblica, sen. Learco Saporito, al I Congresso nazionale dei difensori civici dell'ANDCI, in "Verso la civiczia", ANCI servizi, Roma, 2002, p. 49.

[3] Da citare, ad esclusivo titolo di esempio, gli approfondimenti in materia dei diritti umani dell'ufficio di difesa civica del Comune di Livorno, il lavoro riguardante la tematica circa i servizi pubblici gestiti da società partecipate dell'ombudsman aretino, le riflessioni dogmatico-filosofiche del primo difensore civico della Provincia di Pistoia e così via.

[4] Vedi CASELLI R., GALLI S. e SETTESOLDI R., Qualità dei servizi sanitari, ruolo del volontariato e delle altre forme di privato sociale, Quaderni de Il Centro Nazionale per il Volontariato, Lucca s.d.

[5] GASPARRINI V., Il difensore civico della Toscana: le esperienze nel settore della Sanità, in Problemi e prospettive della difesa civica, (a cura di N. Olivetti Rason e S. Piazza), Padova, 2002, p. 111.

[6] Da vedere, a cura di NUTI A.M., la Relazione al Consiglio Comunale sull'attività del Difensore civico nell'anno 1999, parte II, p. 37 e ss., in particolare approfondimento su: fonti e natura giuridica delle CMC; status dei suoi membri; attività della Commissione; rapporti con il Difensore civico regionale e con i Difensori civici locali.

[7] Per questa ragione non si può non ritenere indispensabile, nella teoria generale dell'ombudsman, che discende dalla stessa formulazione dell'articolo 11 del D.Lgs. n. 267/2000, la previsione normativa dell'intervento anche di propria iniziativa del difensore civico nei confronti della pubblica amministrazione.

[8] CUYÁS M., Il consenso informato in medicina, in La civiltà cattolica, II, 61-67, 1993.

[9] CORRIERI PULITI L., Introduzione al corso "La comunicazione interpersonale: premessa del consenso al trattamento medico", manuale a cura dell'Azienda USL 2 di Lucca, CEL, 2001, p. 3.

[10] BELLONZI M., Il consenso informato nei trattamenti sanitari - un contributo dalla difesa civica, Nuova Rassegna, Firenze, 2000, n.22, p. 2428 e ss.

[11] Composto da: M. Anchesi, S. Ardis, S. Beani, M. Betti, L. Corrieri Puliti, G. Di Quirico, O. Fulvio, E. Gambogi, M. Marcucci, M. Martelloni, F.J. Mathieu.

[12] BETTI M. e FULVIO M.O., I fondamenti della comunicazione, Manuale del corso, cit., p.

Il silenzio è colpevole e come tale va eliminato nel più breve tempo possibile.

Quale futuro per la tutela degli utenti del Servizio Sanitario?

La Commissione Mista Conciliativa 1996-2002.

sei
ombudsman
?



Il difensore civico del Comune di Arezzo, Anna Maria Nuti

CONCLUSIONI

Anna Maria Nuti

Qualità: è l'unica cosa che fa salva qualsiasi strumento stragiudiziale di tutela

Attualmente la commissione ha delle criticità evidenti che devono essere sanate al più presto, pena danni all'Azienda, agli utenti, ma soprattutto agli operatori sanitari.

Sono evidenti i potenziali effetti dannosi di una CMC che ricostruisce i fatti senza strumenti efficaci e di garanzia per tutte le parti coinvolte, oggi che qualsiasi intervento sanitario con esito infausto è considerato il presupposto per un'azione legale.

E' necessario provvedere alla riforma di questo istituto con estrema urgenza, avendo utilizzato questo periodo di "rodaggio" della CMC per proporre un nuovo modello più efficiente ed efficace.

Per fare questo devono partecipare tutte le componenti interessate: la parte medica, la parte legale e l'associazionismo di tutela.

Ed è da qui, oggi, da Arezzo, dove sono nate le prime CMC, che parte un'iniziativa frutto della disponibilità del già esistente GDL dei Difensori Civici Locali per studiare correttivi alla procedura di tutela in grado di risolvere le criticità evidenziate in questi anni di lavoro.

Partendo dalle basi che sono state gettate con l'incontro di oggi il GDL apre a tutti gli operatori un forum telematico per lo scambio di idee e di progetti per la predisposizione di un documento che fin da ora ci impegnamo a presentare all'assessorato regionale alla Sanità entro il mese di giugno del 2003.

Il sito www.difesacivica.it ci ha dato la sua disponibilità ad ospitare un'apposita sezione che permetterà a tutti gli interessati di partecipare attivamente al progetto e questo ci consentirà di confrontarci anche con altre realtà regionali grazie proprio alla Rete telematica.

Questo contributo che da oggi viene proposto da tutti noi qui presenti alla Regione Toscana vuole portare materiale di studio e di approfondimento al legislatore che dovrà presto intervenire sulla materia e di cui, siamo sicuri, terrà in giusta considerazione.

Il silenzio e l'inattività non garantiscono più nessuno: né la Regione, né i difensori civici, né gli operatori sanitari.