



COMUNE DI AREZZO



Ufficio del Difensore civico

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



Arezzo, Marzo 2001

Il Difensore civico: avv. Anna Maria Marti

COMUNE DI AREZZO

Ufficio del Difensore civico

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



Arezzo, Marzo 2001

Il Difensore civico: avv. *Anna Maria Nuti*

INDICE

1. PREMESSA	pag. 5
2. NOVITA' NORMATIVE IN MATERIA DI DIFESA CIVICA	pag. 8
2.1 Applicazione della legge 142/1990	
2.2 Applicazione delle leggi 241/90 e 127/1997	
2.3 Le ultime novità in materia di accesso agli atti amministrativi: la legge 340/2000	
2.4 La legge regionale 52/1999	
2.5 Novella al Regolamento del Difensore civico comunale	
2.6 Proposta di legge nazionale sul Difensore civico dei minori e determinazioni della Regione Toscana	
2.7 Progetto di legge nazionale sulla riforma della difesa civica	
3. DATI RELATIVI ALL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO NEL 2000	pag. 16
3.1 Attività istituzionale dell'ufficio: casi rilevanti ed analisi dei risultati statistici a confronto con gli anni precedenti	
a) Pubblicizzazione di richieste di lavoro presso il Centro Provinciale per l'Impiego	
b) Segnaletica interna presso l'Ospedale S. Donato di Arezzo	
c) Mancata liquidazione rateo pensione INPDAP	
d) Problemi di ordine pubblico nelle aree verdi della città	
e) Sanzione per violazione regolamento Polizia Ferroviaria	
f) Aree di sosta per disabili	
g) Barriere architettoniche	
h) Bandi servizi culturali	
i) Graduatoria asili nido scuola comunale dell'infanzia	
l) Esercizio abusivo professione guida turistica	
m) Richiesta di cittadinanza italiana	
n) Tariffe del servizio idrico	
o) Segnalazione di pericolosità dello stradone di Campoluci	
p) Osservazioni al P.R.G. del Comune di Pelago	
q) Ricongiungimento periodi lavorativi	
r) Perdita incolpevole di acqua	

TABELLE STATISTICHE	pag. 25
3.2 Nessun controllo di legittimità sugli atti e nessuna richiesta di intervento per concessioni edilizie LR 52/1999. Analisi del fenomeno	
3.3 Svolgimento dell'incarico di componente dell'Ufficio per il Referendum	
3.4 Nomina vice-difensore civico. Modalità di esercizio ed esame della funzione	
3.5 Convegno-giornata di lavoro. " La Difesa civica nel territorio aretino"	
3.6 Partecipazione al seminario " Forme di tutela non giurisdizionale degli utenti dei pubblici servizi " organizzato dalla Facoltà di Giurisprudenza di Firenze	
3.7 Attività extra-competenza: verso altri enti locali e verso altri soggetti pubblici e privati	
4. RAPPORTI CON L'AMINISTRAZIONE COMUNALE	pag. 37
4.1 Rapporti con gli organi politici	
4.2 Rapporti con gli uffici amministrativi	
4.3 Rapporti con società di gestione di servizi collettivi partecipate dal Comune	
5. RAPPORTI CON I DIFENSORI CIVICI LOCALI	pag. 42
5.1 Rapporti con il Difensore civico regionale	
5.2 Collaborazione con altri uffici di difesa civica	
6. RAPPORTI CON L'AZIENDA USL 8	pag. 43
6.1. La Commissione Mista Conciliativa	
6.2. Le Commissioni arbitrali di disciplina	
7. CONCLUSIONI	pag. 45
ALLEGATI	pag. 47
1. Novella al Regolamento del Difensore civico comunale	
2. Ufficio per il Referendum: deliberazioni di ammissibilità dei quesiti	
3. Relazione al seminario dell'Università di Firenze	
4. Attività Commissione mista conciliativa ed Ufficio di pubblica tutela USL 8	
5. Testo unificato proposta di legge C. 619 "Norme in materia di difensore civico"	

1. Premessa

Ogni anno il difensore civico comunale presenta al Consiglio Comunale la relazione sulla sua attività. Questa è la relazione sul quinto anno di attività dell'ufficio di difesa civica del Comune di Arezzo.

La relazione ha il compito di fornire ai Consiglieri comunali un rapporto sulla quantità e qualità degli interventi effettuati dall'ufficio sia nell'ambito della propria competenza istituzionale (su materie relative alla attività dell'ente locale Comune) sia in materie ricomprese per prassi istituzionale o per convenzione nella cd. attività extra-competenza. Si ricorda infatti che il difensore civico locale ha il dovere storico di trattare anche istanze provenienti da cittadini appartenenti a territori privi di difesa civica o relative ad amministrazioni dello Stato aventi sede nel territorio comunale, obbedendo all'obbligo di garantire comunque una risposta istituzionale a qualsiasi cittadino che ne faccia richiesta in nome dei principi normativi della trasparenza, della imparzialità e del buon andamento nella attività della pubblica amministrazione.

La attività del difensore civico si estende inoltre, per prassi consolidata sia a livello regionale che europeo, anche alle società private che gestiscono servizi collettivi (ad es. energia elettrica e telefonia), costituendo comunque un punto di riferimento per la cittadinanza ed un contraddittore qualificato per le aziende nella trattazione dei reclami presentati dall'utenza. Infine si segnala la presenza del difensore civico comunale di Arezzo all'interno della struttura di gestione dei reclami della Azienda USL8, ancora unico dei pochi esperimenti in Toscana di omogeneizzazione e razionalizzazione dei referenti per la trattazione delle istanze presentate dalla cittadinanza anche in materia sanitaria.

I risultati del presente rapporto dovrebbero consentire alla amministrazione comunale di individuare le materie più di altre oggetto di reclamo e dovrebbero permettere la soluzione tempestiva di problemi organizzativi segnalati dall'utenza (con conseguente inevitabile deflazione del contenzioso). La elencazione dei singoli casi trattati tuttavia è oggi scarsa-

mente indicativa sia a causa della loro eterogeneità sia a causa della mancata capillarizzazione della comunicazione ai cittadini della possibilità di far ricorso, in via precontenziosa e partecipativa, al difensore civico.

Pur consolidandosi l'annuale trend positivo di costante incremento dell'utenza registratosi fin dal 1996 , si sottolinea come ad oggi non vi sia un accesso omogeneo al servizio di difesa civica e pertanto si è ritenuto opportuno appuntare l'attenzione solo su alcune problematiche di carattere generale per fornire dati apprezzabili su argomenti peraltro già all'attenzione dell'intera città. La possibilità per il cittadino di usufruire di un servizio gratuito offerto dalla stessa amministrazione che, in sede di autotutela e di fronte ad un garante istituzionale , è in grado di consentire il riesame della attività amministrativa alla luce della istanza presentata , potrebbe costituire, se effettivamente si intende promuovere questo tipo di istituto, un ulteriore strumento di analisi e valutazione della qualità dei servizi comunali offerti alla cittadinanza.

Fino ad oggi la scarsa conoscibilità alla massa dei cittadini dell'istituto e la infelice collocazione della sua sede non hanno consentito una raccolta di dati che permetta di fornire una indicazione precisa e numericamente rilevante del campione delle lamentele presentate dall'utenza. Come si sottolineerà anche in seguito, oggi l'ufficio di difesa civica è utilizzato in genere da cittadini non disagiati in grado di attivare anche altri mezzi di tutela dei propri interessi di cui si lamenta la lesione da parte della amministrazione comunale; questi cittadini, generalmente ben informati ed autosufficienti, si presentano accompagnati anche da professionisti che supportano dal punto di vista tecnico le loro istanze. Questo tipo di accesso al servizio, se da una parte può indicare che la qualità dello stesso è sufficientemente apprezzata e che la efficacia o almeno la utilità degli interventi viene comunque riconosciuta dall'utenza, non garantisce alla amministrazione comunale quella omogeneità di interventi e di rilevazione di disservizi che deve stare alla base della attività della difesa civica e non garantisce l'accesso a quei cittadini meno autonomi e più bisognosi di un tutore istituzionale che ancora non raggiungono la soglia dell'ufficio rendendo ingiustamente parziale la portata innovativa e giustiziale del servizio.

Dopo cinque anni di attività si può considerare definitivamente chiusa la fase di incardinamento della difesa civica nel territorio e della sua accettazione da parte della cittadi-

nanza e degli uffici comunali. L'Ufficio di difesa civica è ormai una realtà della nostra città ed il rapporto di collaborazione con l'amministrazione ha finalmente perso il carattere conflittuale che lo aveva contraddistinto nei primi anni di attività. Adesso si apre una nuova fase, quella della estensione del servizio alla cittadinanza che fino ad oggi non ne ha potuto usufruire e della ottimizzazione della qualità del servizio offerto.

Molti sono i progetti che verranno attuati in collaborazione con i vari assessorati per raggiungere le finalità prefissate a favore di minori, anziani e famiglie e che saranno attivati non appena l'ufficio sarà dotato di una sede accessibile ad una utenza più vasta. L'Università di Firenze, tramite il Dipartimento di diritto pubblico, potrà garantire invece l'esame tecnico e funzionale del servizio offerto all'utenza per consentirne una effettiva ottimizzazione nel pieno rispetto della sua struttura istituzionale.

La effettiva capacità dell'ufficio di difesa civica comunale di Arezzo di costituire un reale, efficiente ed efficace servizio a favore dell'utenza e della stessa amministrazione comunale dipende anche e soprattutto dalla collaborazione trasparente e politicamente corretta degli amministratori. E' necessario, con il contributo di tutti gli Organi di governo del Comune, allontanare dal nostro territorio quel modello di difesa civica "all'italiana", considerato ancora oggi da coloro che non vogliono la istituzione del difensore civico nazionale, un mero lusso per le amministrazioni statali e locali.

Rimane il fatto che *grazie* a loro il Parlamento italiano è rimasto l'unico fra gli Stati membri della Unione europea a non aver adottato una legge per la difesa civica nazionale privando anacronisticamente i cittadini italiani di un servizio di cui godono gli altri cittadini dell'unione. La ottusa riottosità a veder valutato in contraddittorio con un garante istituzionalmente imparziale l'operato della propria amministrazione ha impedito fino ad oggi ai cittadini di molte parti del territorio di poter usufruire della difesa civica locale e regionale.

Questo non avviene nel territorio del Comune di Arezzo. La presente relazione potrà fornire agli operatori un ritratto della attività svolta nel corso dell'anno 2000 dalla difesa civica comunale aretina ad integrazione di quanto già rilevato nella giornata di lavoro organizzata con la collaborazione dei consigli comunale e provinciale avente ad oggetto proprio la difesa civica nel territorio aretino e di cui sono stati già distribuiti gli atti.

Quello che rimane da sottolineare, prima di passare alla esposizione concreta di quanto è stato fatto, è che la difesa civica comunale aretina ha una sua peculiare realtà all'interno dell'istituto della difesa civica locale italiana e di questa esperienza la città di Arezzo è protagonista.

2. Novità normative in materia di difesa civica

La mancanza di una legge che complessivamente regoli l'attività del difensore civico locale comporta una annuale ricognizione delle varie e spesso poco omogenee competenze attribuite dalla legislazione nazionale e regionale alla difesa civica locale. Un cenno a parte merita la novella del regolamento di difesa civica comunale che ha permesso all'ufficio di operare attraverso uno strumento normativo efficiente e sempre in linea con le innovazioni legislative.

Si da qui un breve - ma si spera utile - quadro normativo di riferimento per comprendere l'attuale configurazione dell'istituto.

2.1 Applicazione della legge 142/1990

L'art. 8 della Legge n.142/90 recita: "lo statuto comunale e provinciale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge funzioni di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini". Il testo dell'articolo, sostanzialmente riprodotto nell'art. 11 del Testo Unico degli Enti Locali, il D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, risulta inserito nel corpo degli isti-

tuti di partecipazione dei cittadini all'attività della pubblica amministrazione, anche se, ad una attenta analisi, tale inquadramento non risulta del tutto congruo, in quanto l'istituto non rappresenta uno strumento diretto a coinvolgere i cittadini nelle scelte operate dalle comunità di appartenenza, ma piuttosto il latore di istanze, proteste, lamentele dei cittadini nei loro rapporti con l'amministrazione, ed in questo senso fondamentale riferimento per ravvicinare le distanze tra amministratori ed amministrati. L'Istituto del Difensore civico trova tuttavia la propria ragion d'essere più che in enunciati giuridici, nei riferimenti di carattere socio-politico dovuti alla necessità di eliminare o comunque diminuire quel clima di sfiducia e di incomprensione che sussiste in quasi tutti gli ordinamenti tra i cittadini e la pubblica amministrazione; costituisce un mezzo di collegamento a disposizione di chi non è in grado di avere rapporti soddisfacenti con l'amministrazione. In tal senso l'art. 8 della legge 142/90 rappresenta la prima disposizione di legge nazionale sull'istituto del difensore civico ed introduce, sulla base dell'esperienza regionale, la possibilità anche per gli enti locali di utilizzare tale organismo. Dal disposto normativo si evince innanzitutto che l'istituzione del Difensore civico è facoltativa, ovvero rappresenta una libera scelta per ogni singolo ordinamento locale, e che l'istituzione deve necessariamente avvenire con apposita previsione statutaria.

All'originario afflato che con entusiasmo ha caratterizzato la previsione istitutiva, e a cui ha fatto seguito una minima capillarità nella diffusione dell'istituto a livello comunale e provinciale, soprattutto nelle regioni del Centro-Nord, non è seguito un raccordo o una sintesi a livello di legislazione nazionale, di cui si auspica la successiva emanazione. In tal guisa l'ambito territoriale originario, la regione, rimane il principale riferimento per studiare le caratteristiche di tale istituto.

2.2 Applicazione delle leggi 241/1990 e 127/1997

Ricollegandosi a quanto in precedenza affermato circa la centralità dell'ambito territoriale regionale relativamente alla disciplina dell'istituto, occorre preliminarmente evidenziare come la normativa elaborata dalle leggi regionali istitutive del Difensore civico abbiano

tratto fondamentale ispirazione dalla disciplina della partecipazione dei privati al procedimento amministrativo, contenuto nel capo III della legge 241/90, e dalla regolamentazione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, inserita nel successivo capo V della medesima legge. Tali norme hanno segnato una svolta storica nella dinamica dei rapporti tra la pubblica amministrazione ed i cittadini, riuscendo a codificare l'esigenza di coinvolgimento dell'utente nell'iter procedimentale e cancellando quel senso di sfiducia verso le pubbliche amministrazioni che ormai rappresentava una costante del comune sentire. Sui principi introdotti dalla legge 241/90 si incardina l'intervento del Difensore civico nella veste di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, estrinsecandosi l'attività dell'istituto prevalentemente in attività di controllo, di accesso, nonché in attività di relazione, comunque indirizzate a stimolare il raggiungimento di parametri di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

L'attività del difensore civico tuttavia non si limita al solo procedimento amministrativo, esplicandosi, coerentemente alle funzioni istituzionali riconosciute, anche in poteri di intervento, esercitabili, oltre che ad iniziativa di parte, anche d'ufficio, e tendenti alla tutela di diritti soggettivi, interessi legittimi, interessi collettivi e diffusi dei cittadini o di enti che siano stati lesi da ritardi, omissioni, irregolarità nell'attività della pubblica amministrazione. In quest'ottica quasi tutte le leggi regionali istitutive del difensore civico riconoscono l'assoluta indipendenza dell'istituto, connotando la figura dei caratteri di autonomia organizzativa, finanziaria, e funzionale. Il difensore civico risulta pertanto baluardo non solo a difesa delle situazioni giuridiche soggettive dei privati, ma in senso lato quale organo di tutela di qualsivoglia comportamento della pubblica amministrazione che integri gli estremi della "cattiva amministrazione", come nel caso del silenzio-inadempimento, cui l'art. 2 della legge 241/90 fa riferimento, imponendo l'obbligo alla pubblica amministrazione di concludere il procedimento amministrativo con un provvedimento espresso.

L'istituto ha così nel corso degli anni assunto una più definita fisionomia, ponendosi quale tutore degli interessi dei cittadini in tutti i casi in cui si presentano da tutelare situazioni giuridiche soggettive per le quali l'Ordinamento non contempla efficaci rimedi giurisdizionali. In questo senso le funzioni del difensore civico possono attivarsi non soltanto con riferimento all'intervento nel procedimento amministrativo, ma altresì nei riguardi di richieste di

prestazioni o servizi, considerato che in tale ambito la tempestività, la qualità e l'efficienza rivestono una particolare valenza sociale. La nuova configurazione delle competenze riconosciute al difensore civico ha successivamente trovato conferma ed ampliamento nel dettato della legge 127/97, il cui art. 17 comma 45 ha riconosciuto ai difensori civici regionali il potere di nominare un commissario "ad acta" nel caso in cui le amministrazioni comunali o provinciali omettano di compiere atti obbligatori per legge, così riesumando il dettato dell'art. 48 della legge 142/90 che attribuiva ai Co.Re.Co. la possibilità di attuare un controllo sostitutivo sui suddetti enti locali ove i medesimi omettessero o ritardassero atti obbligatori per legge. Il ruolo del difensore civico da propulsivo e propositivo diventa, alla luce del citato disposto normativo, anche eminentemente partecipativo all'interno dell'apparato amministrativo, sostanziando il potere del difensore civico in un atto che rileva in modo preponderante nell'iter di formazione del procedimento amministrativo.

Sempre la cosiddetta legge Bassanini 2 introduce, all'art. 17 comma 39, l'attribuzione del controllo ai difensori civici comunali e provinciali della legittimità delle delibere della giunta e del consiglio in materia di appalti ed affidamento dei servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario, di assunzione del personale, piante organiche e relative variazioni. Alla luce di queste ultime novità normative risulta chiaro il tentativo del legislatore di voler procedere alla istituzione di una forma di tutela non giurisdizionale di situazioni di cui si lamenta la lesione, individuando nel difensore civico quella autorità amministrativa indipendente che, connotata dal requisito dell'imparzialità rispetto agli altri organi della pubblica amministrazione, garantirebbe l'interessante prospettiva di realizzare un contenimento del fenomeno contenzioso con risvolti positivi in termini di economia di tempi e obiettivi del processo ordinario. Dal quadro articolato testè descritto emerge con sempre maggior vigore l'opportunità di pervenire alla definitiva istituzione della figura del difensore civico nazionale, cui peraltro fa riferimento la già citata legge 127/97, e che giace purtroppo da tempo all'esame della Commissione Affari Costituzionali della Camera dei Deputati. L'istituzione del difensore civico nazionale non sarebbe solo un segnale forte della volontà del legislatore di legittimare un sistema, già peraltro consolidato e presente in diverse realtà locali, che riconosce il ruolo e le funzioni del difensore civico, ma determinerebbe sicuramente una svolta epocale che contribuirebbe ad attuare in maniera definitiva il dispo-

sto della legge 241/90.

2.3 Le ultime novità in materia di accesso agli atti amministrativi: la legge 340/2000

Ultima novità legislativa di rilievo recentemente intervenuta in materia di accesso agli atti amministrativi e che introduce un nuovo mezzo di tutela avverso l'ipotesi di inerzia, rifiuto e differimento delle richieste di accesso agli atti amministrativi, è la legge 340/2000, che prevede disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi. L'art. 15 della citata legge prevede una competenza alternativa del difensore civico rispetto al ricorso al Tar, in tutti i casi in cui l'istanza di accesso agli atti sia stata respinta, anche per inutile decorso dei termini, attivabile nel medesimo termine di trenta giorni dalla comunicazione di differimento o rifiuto dell'accesso.

Se il difensore civico ritiene illegittimo il diniego (espresso o tacito) o il differimento dell'accesso, ne informa l'ente. Questo ha l'onere di confermare motivatamente il diniego, entro 30 giorni; in mancanza l'accesso viene ritenuto *ex lege* consentito. Resta comunque ferma la possibilità di adire il Tar, entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione dell'esito della procedura di gravame avviata dal difensore civico. L'efficacia della nuova procedura in materia di accesso, da sottoporre alla prova del suo concreto utilizzo, potrebbe costituire un efficace strumento deflattivo del contenzioso, anche perché la proposizione della relativa istanza non necessita dell'assistenza di un difensore. Da più parti tuttavia la disposizione viene ritenuta priva di incisività, in specie nel caso in cui l'amministrazione adotti apposito provvedimento confermativo motivato entro il previsto termine, nel qual caso all'interessato non residua altra possibilità che ricorrere al Tar.

L'intervento del difensore civico pertanto sembra consistere in un mero invito all'amministrazione a rivedere la propria posizione, vanificato dal provvedimento di conferma dell'Ufficio interpellato. Come detto sarà la concreta esperienza a confermare ovvero smentire le riserve in merito avanzate; si auspica comunque che non vengano vanificate le concrete possibilità di intervento offerte al cittadino dalla legge in argomento.

2.4 La legge regionale 52/1999

Una delle novità normative che testimoniano la ritrovata apertura del legislatore regionale verso l'istituto del Difensore civico è sicuramente la legge Regionale n.52/99 in materia di rilascio di concessioni, autorizzazioni e denunce d'inizio delle attività edilizie. La normativa che modifica le precedenti leggi regionali n. 69/1983 e n. 39/1994 contiene un importante riferimento alle funzioni del Difensore civico comunale e regionale, quali alternative istituzionali all'inerzia della pubblica amministrazione.

L'art. 7 della legge, in tema di procedure per il rilascio della concessione, prevede infatti che, inoltrata la domanda di concessione edilizia, e decorso inutilmente il termine a disposizione dell'amministrazione onde rilasciare il richiesto provvedimento, l'interessato può, con raccomandata con avviso di ricevimento, richiedere alla stessa di adempiere entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della richiesta. Decorso inutilmente quest'ultimo termine, l'interessato può inoltrare istanza al difensore civico comunale, ove costituito, ovvero al difensore civico regionale, il quale nomina, entro i quindici giorni successivi, un commissario "ad acta" che nel termine di sessanta giorni adotta il provvedimento che ha i medesimi effetti della concessione edilizia. La previsione del ricorso al Difensore civico in materia edilizia e la possibilità di nominare un commissario che agisca in "sostituzione" dell'amministrazione inadempiente, rappresenta senza dubbio un segnale forte della volontà del legislatore di procedere ad uno snellimento dei tempi spesso lunghi di definizione del procedimento di rilascio della concessione edilizia. Dall'interpretazione del disposto normativo scaturiscono d'altra parte concreti problemi applicativi in quanto il Difensore civico viene di fatto a trovarsi nella difficile posizione di dover individuare non solo le ipotesi in cui si configura in concreto una inadempienza da parte della pubblica amministrazione ma altresì a dover stabilire se nella fattispecie in esame il provvedimento di rilascio della concessione risulta, in base agli accertamenti effettuati, dovuto.

Altro problema non secondario è rappresentato dalle modalità tecniche di selezione della figura del commissario "ad acta", ovviamente da valutare con attenzione se si vuole procedere alla scelta di una figura dotata dei necessari requisiti di professionalità ed indipendenza.

2.5 Novella al Regolamento del Difensore civico comunale

Nel corso dell'anno il Regolamento del Difensore civico, precedentemente sottoposto a modifica nel 1997, è stato novellato in più parti, adeguandone sostanzialmente la struttura alle nuove competenze all'Ufficio riconosciute in materia edilizia, di referendum popolari ed estendendone esplicitamente il campo di azione ai soggetti, pubblici e privati, ai quali sia affidata la gestione dei servizi pubblici comunali. Riguardo a quest'ultima competenza viene "istituzionalizzato" l'intervento dell'Ufficio nei riguardi di tutti i soggetti che comunque gestiscono un servizio pubblico comunale, intendendo nello specifico il riferimento alle società oggi interessate alla gestione dei servizi di smaltimento dei rifiuti solidi urbani (AISA) ed alla erogazione del servizio idrico (Nuove Acque spa), lasciando permanere comunque la possibilità di attivare canali di collaborazione anche nei confronti di tutte le amministrazioni, aziende ed uffici pubblici operanti in ambito comunale. Viene inoltre disciplinata la dinamica dei rapporti con il Direttore Generale, che si affianca al Segretario Generale nell'importante compito di "interprete" delle disfunzioni e delle irregolarità rilevate dal Difensore civico nel corso della sua attività.

Si è voluto altresì conformare lo statuto al rispetto dei principi della Risoluzione del Consiglio d'Europa sul ruolo dei Difensori civici/Ombudsman, oltrechè anticipare, nei limiti della concessa opportunità, i principi contenuti nel testo unificato della proposta di legge n.619 "Norme in materia di Difensore civico", attualmente in corso di esame da parte della Commissione Affari Costituzionali della Camera dei Deputati. Vengono trasfuse poi nel rinnovato testo le segnalazioni ed i suggerimenti maturati nel corso del trascorso quadriennio di esperienza di difesa civica, sistematicamente rappresentate dal Difensore civico in sede consiliare in occasione della presentazione della relazione annuale. Infine, e non da ultimo, viene riconosciuta la presenza all'interno dell'Ufficio di una figura stabile di vicario (il vice difensore civico), connotandone nel particolare le funzioni e le modalità di elezione e di durata in carica.

2.6 Proposta di legge nazionale sul Difensore civico dei minori e determinazioni della Regione Toscana

La necessità di arginare l'aumento della criminalità in danno ai minori, fenomeno sociale di rilievo negli ultimi anni, ha spinto il legislatore nazionale a prendere in considerazione l'ipotesi di formare una nuova figura di difesa civica con il compito di fornire collaborazione, ed anche in alcuni casi sostituirsi, alla autorità giudiziaria che si occupa della tutela dei minori, spostando l'attività di controllo e garanzia di questi cittadini più indifesi, dal campo giudiziario a quello amministrativo. Nella carta il progetto di legge vorrebbe velocizzare le procedure di tutela e renderle più immediatamente attivabili dagli stessi interessati costituendo uffici di riferimento facilmente individuabili con a capo un soggetto - il Difensore civico dei minori appunto - dedicato proprio al compimento di questa funzione.

Attualmente il progetto di legge giace nelle aule parlamentari senza che, per adesso almeno, venga fatto progredire nell'iter di formazione della legge.

La Regione Toscana, nella attesa della realizzazione della protezione dei diritti dei minori, sentita fortemente a livello sociale in tutto il territorio dello Stato, anche in assenza delle competenze che si attendono dalla normativa statale, ha ufficializzato la propria volontà di utilizzare già ora gli spazi offerti dalla legislazione regionale, ed in particolare la modifica della legge che disciplina il Difensore civico regionale. La proposta della Regione Toscana di rafforzare sollecitamente le azioni a tutela dei minori ha come fulcro l'ufficio del difensore civico regionale, opportunamente rafforzato con risorse umane e finanziarie, coordinata con l'intera rete territoriale di difesa civica locale.

L'Ufficio di difesa civica del Comune di Arezzo, con la collaborazione dell'assessorato ai servizi sociali, nelle more della realizzazione del progetto regionale ed utilizzando gli strumenti normativi regolamentari che già oggi permettono ai minori l'accesso ai propri uffici, sta organizzando un intervento sul territorio che consenta la realizzazione effettiva della tutela dei diritti dei minori ancora oggi allo stato progettuale sia a livello nazionale che regionale. L'attuazione complessiva della operazione avverrà in territorio comunale nel corso dell'anno 2001.

2.7 Progetto di legge nazionale sulla riforma della difesa civica

Risulta ancora giacente presso la I Commissione permanente (Affari costituzionali, della Presidenza del Consiglio ed interni) il testo unificato delle proposte di legge nn. 619 e abb. "Norme in materia di difensore civico". La riforma dell'istituto della difesa civica sembra essere un progetto normativo ormai abbandonato mentre, nonostante le sollecitazioni della Unione europea, rimane non colmata la lacuna nella nomina del difensore civico nazionale.

3. Dati relativi all'attività svolta dall'ufficio nell'anno 2000

3.1 Attività istituzionale dell'ufficio: casi rilevanti ed analisi dei risultati statistici a confronto con gli anni precedenti

Nel corso dell'anno l'Ufficio è stato interessato da problematiche che in parte risultano essere state trattate anche nelle precedenti relazioni e che evidentemente non hanno nel corso degli anni trovato adeguata soluzione. Dei casi di seguito evidenziati la maggior parte, come usuale, coinvolge interessi ad elevato impatto sociale, spaziando dalla trattazione di casi coinvolgenti uffici e servizi del comune di Arezzo e quindi rientranti nella competenza istituzionale dell'Ufficio, all'esame di istanze che hanno comportato l'intervento del difensore civico nei riguardi di altre amministrazioni locali o enti pubblici.

In questi ultimi casi è confortante evidenziare il fattivo spirito di collaborazione che quasi sempre ha connotato l'attività degli interlocutori, segno dell'affermarsi di un clima di attenzione e stima verso le funzioni della struttura. Le istanze presentate nel corso dell'anno 2000 risultano essere superiori rispetto all'anno precedente con prevalenza delle segnalazioni relative a problematiche di carattere urbanistico, connesse alla circolazione stradale e riguardanti le nuove tariffe del servizio idrico. Dei casi suddetti vengono di se-

guito, a titolo esemplificativo, citati i più rilevanti.

a) Pubblicizzazione di richieste di lavoro presso il Centro Provinciale per l'Impiego

Il caso in esame riguarda una giovane in cerca di occupazione che si è rivolta a tal fine al Centro per l'Impiego della Provincia di Arezzo, presso la sede distaccata di Camucia, accedendo alle varie offerte di lavoro proposte dal servizio e contattando una tra le tante aziende che ricercano personale. L'allettante offerta di lavoro, che tra l'altro ha obbligato la giovane a dimettersi dal precedente impiego, si è rivelata purtroppo del tutto priva di fondamento in quanto il titolare della medesima azienda, che dapprima contatta e offre l'impiego alla giovane, successivamente si rendeva irreperibile senza dare alcuna giustificazione. Recatasi al Centro per l'Impiego, la malcapitata viene a scoprire che il personale addetto era perfettamente a conoscenza della assoluta inaffidabilità del titolare della ditta e tuttavia non aveva ritenuto opportuno avvertire la giovane di tale circostanza. Contattato da questo Ufficio il dirigente responsabile del Centro per l'Impiego della Provincia di Arezzo e richiesti i necessari chiarimenti circa l'increscioso episodio, lo stesso ha non solo formalmente riconosciuto la gravità dell'accaduto, fornendo oltre alle scuse all'interessata anche la propria personale disponibilità, ma ha altresì diramato precise direttive affinché si proceda ad una attenta verifica della serietà delle proposte di lavoro, in modo da offrire, soprattutto ai giovani in cerca di prima occupazione, valide garanzie circa gli interlocutori datori di lavoro.

b) Segnaletica interna presso l'Ospedale S. Donato di Arezzo.

La scarsa leggibilità o in alcuni casi l'assenza della segnaletica interna identificativa dei reparti o servizi presso il Poliambulatorio dell'Ospedale S. Donato di Arezzo, ha spinto un cittadino a richiederne la rimozione e contestuale sostituzione con altra idonea. Richiesto a tal proposito l'intervento del Direttore Generale della struttura sanitaria, ci è stato successivamente comunicato l'avvio della procedura di acquisto di targhette segnaletiche in sostituzione di quelle esistenti.

c) Mancata liquidazione rateo pensione Inpdap.

Una signora ha richiesto il nostro intervento in quanto non riusciva ad ottenere dall'Inpdap la liquidazione del rateo di pensione della defunta madre, a differenza degli altri fratelli coeredi, tutti regolarmente liquidati. In particolare, gli importi spettanti alla esponente risultavano regolarmente liquidati dall'Ente erogatore e giacenti presso gli Uffici Postali di Arezzo, e tuttavia mai consegnati in quanto, ad avviso del responsabile delle Poste Centrali di Arezzo, la diretta interessata risultava assente al domicilio indicato sulla raccomandata. La signora dopo aver smentito categoricamente ogni sua assenza dal predetto domicilio, si è rivolta all'Ufficio, constatando l'assenza di alcun canale di comunicazione tra gli Uffici dei due Enti coinvolti. L'intervento ha potuto appurare che in effetti si erano manifestati problemi interni al servizio postale, e che la vertenza era agevolmente definibile con la compilazione da parte della diretta interessata di un modello utilizzato per ottenere la duplicazione dei titoli smarriti.

d) Problemi di ordine pubblico nelle aree verdi della città

Il problema dell'ordine pubblico rappresenta una delle più urgenti preoccupazioni non solo dei cittadini di Arezzo, ma forse dell'intero paese, come recentemente appreso da specifici sondaggi effettuati. In città i fenomeni di vandalismo e indisciplina all'interno di aree verdi e verso luoghi o monumenti storici o artistici sono stati più volte segnalati, e da questo Ufficio rappresentati alle competenti autorità. Per il caso particolare di cui ci occupiamo è stata evidenziata più volte la carenza di un idoneo servizio di controllo all'interno delle aree adibite a parco cittadino a fronte della costante presenza di motoveicoli o autoveicoli sfreccianti spesso ad elevata velocità, noncuranti della presenza di bambini o anziani all'interno delle strutture. Sempre all'interno delle medesime aree sono frequenti gli episodi di schiamazzi notturni o di vandalismo verso le strutture al servizio dell'utenza, anch'essi oggetto di frequenti segnalazioni. L'Ufficio si è reso interprete del diffuso malumore richiedendo maggiore attenzione da parte delle autorità cittadine verso il propagarsi di siffatti fenomeni, coinvolgendo nella questione il Corpo dei Vigili Urbani di Arezzo.

Dobbiamo allo stato rilevare nei programmi dell'amministrazione comunale la previsione di un concreto impegno, nel tentativo di porre rimedio alla situazione di comune disagio so-

ciale; rientra in quest'ottica infatti il progetto, attualmente in fase di attuazione, finalizzato ad intraprendere una attività di monitoraggio, mediante un sistema di video-controllo, dei punti nevralgici o più a rischio della città, in cui ricomprendere anche i parchi cittadini e le aree verdi.

Al completamento dei lavori sarà così possibile riuscire a controllare, anche mediante un sistema di registrazione, le zone "difficili" della città, individuando eventuali comportamenti illeciti e rimediando alla lamentata carenza di personale di controllo negli organici della Polizia Municipale.

e) Sanzione per violazione regolamento Polizia Ferroviaria.

Nel caso in esame l'Ufficio del Difensore civico, agendo fuori competenza, ha preso in esame, dietro presentazione di formale istanza, la legittimità di una sanzione elevata per violazione dell'art.19 del Regolamento di Polizia Ferroviaria. Nella fattispecie l'esponente, in possesso di abbonamento alle Ferrovie dello Stato, lamentava di essere stata multata nello spazio antistante la stazione di Castiglion Fiorentino, in quanto il medesimo con un cartello risultava improvvisamente riservato a non ben identificati abbonati, senza alcuna specificazione né del servizio cui bisognava essere abbonati, né delle modalità con cui acquisire informazioni o comunque acquistare l'eventuale abbonamento. Si deduceva nella sostanza l'assenza di trasparenza e la mancata pubblicizzazione della modifica del regime di sosta nell'area adibita a parcheggio, contestando la legittimità della contravvenzione e chiedendone l'annullamento. L'intervento dell'Ufficio e la collaborazione della Trenitalia spa hanno permesso di risolvere positivamente la vertenza, conclusasi con l'annullamento della contravvenzione.

f) Aree di sosta per disabili.

E' questa una delle problematiche che più intensamente ha coinvolto l'Ufficio nel corso dell'anno, con lo scambio di una corposa corrispondenza con gli Uffici della Polizia Municipale e con la richiesta di pareri al Ministero competente. La querelle scaturisce dall'interpretazione di una disposizione del Codice della Strada, in particolare dell'art.11 del D.P.R. n.503/1996, che regola la circolazione e la sosta dei veicoli al servizio di per-

sone disabili. L'interpretazione del disposto citato, ad avviso della Polizia Municipale, deponeva nel senso dell'impossibilità per i veicoli al servizio di disabili di occupare uno stallone di sosta diverso da quello ad essi riservato, ove lo stesso stallone risultasse occupato da altro veicolo non autorizzato.

Sulla scorta di un precedente parere contrario alla citata interpretazione, questo Ufficio ha richiesto lumi all'Ispettorato Generale per la Circolazione e la sicurezza Stradale, che, con parere scritto, ha confermato quanto sostenuto nel precedente parere. In particolare è stato esplicitamente riconosciuto che, ove il disabile trovi occupato il posto riservato, ha diritto ad occuparne gratuitamente uno diverso, specificando come le norme del Codice della Strada e le successive sono state introdotte per facilitare la mobilità dei disabili e pertanto le medesime vanno tutte interpretate nel senso ad essi più favorevole. Risolti gli iniziali dubbi interpretativi, anche la Polizia Municipale ha condiviso l'indirizzo acquisito, esprimendo parere favorevole ad una revisione della regolamentazione adottata sulla materia dall'amministrazione comunale di Arezzo. Questo Ufficio, sulla scorta degli acquisiti pareri, ha sottoposto la problematica al vaglio dell'Assessorato al Traffico, al fine di verificare l'opportunità di procedere alla suddetta revisione e conseguentemente adottare i necessari atti di indirizzo.

g) Barriere architettoniche

Tra le tante segnalazioni pervenute all'Ufficio che ripropongono con urgenza i quotidiani disagi affrontati dai disabili nel tentativo di integrarsi in una corretta vita di relazione, bisogna purtroppo registrare la presenza ancora diffusa di barriere architettoniche sia in strutture pubbliche come private. E proprio la testimonianza di una disabile residente nel comune di Pieve S. Stefano, che si è rivolta all'Ufficio, ha rappresentato lo strumento per evidenziare l'impossibilità ancora oggi per i disabili di accedere a strutture di pubblico servizio, a causa della persistenza, anche in edifici di recente costruzione, e nonostante la rigida legislazione, di barriere architettoniche. L'Ufficio, benchè non competente, si è reso interprete della problematica presso l'amministrazione comunale di pertinenza, interessando in seguito direttamente il Difensore civico regionale per gli adempimenti di competenza.

h) Bandi Servizi Culturali

La partecipazione di una associazione ad un bando di selezione per l'assegnazione di servizi di sorveglianza all'interno della Galleria d'Arte Contemporanea di Arezzo, ha costituito il pretesto per analizzare il fenomeno dell'associazionismo nella realtà aretina e le garanzie previste sia dalla legge regionale come da quella nazionale, per favorire e promuovere tale fenomeno nel perseguimento di fini istituzionali, quali nella fattispecie, la prestazione di servizi per finalità socio-culturali. In questo senso è stata ribadita dal competente Assessorato alla Cultura l'intenzione di aderire in toto ai dettami della normativa nazionale in materia di tutela e promozione dell'associazionismo, confermando piena tutela al fenomeno quale espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo.

i) Graduatoria asili nido scuola comunale dell'infanzia

In seguito alla presentazione di una istanza da parte di una giovane madre avente ad oggetto la domanda di iscrizione del proprio bambino alla scuola comunale dell'infanzia e l'assegnazione del conseguente punteggio, è stato possibile affrontare e risolvere un annoso problema, aprendo un proficuo dibattito con l'Assessorato alle Politiche Scolastiche in merito alla reale affidabilità e trasparenza dei criteri di accesso ai servizi comunali dell'infanzia. Come peraltro spesso in passato dall'Ufficio opportunamente segnalato, molti di questi criteri risultavano infatti di problematica applicazione dal punto di vista giuridico e pertanto abbisognavano di una urgente revisione. Nel caso di specie il criterio della monoparentalità era quello che dava adito alle maggiori contestazioni a causa della eccessiva indeterminatezza, soprattutto perché fondato su un generico rapporto di fiducia con le famiglie e non supportato da elementi certi ed oggettivi sull'effettiva situazione familiare. La revisione dei criteri, basata su principi certi e trasparenti, ha prodotto la definitiva abrogazione del precedente regolamento, impedendo di fatto il ripetersi di casi di incerta ed arbitraria attribuzione del punteggio.

l) Esercizio abusivo professione guida turistica

Sono stati segnalati nel corso dell'anno casi di esercizio abusivo della professione di guida turistica, determinandosi un proliferare incontrollato di figure non regolarmente auto-

rizzate. Le denunce provenienti da una associazione operante sul territorio aretino che raccoglie personale specializzato inserito nell'albo professionale regionale, ha destato l'interesse della stampa locale ed è stata da questo Ufficio opportunamente rappresentata alle autorità competenti ad effettuare i necessari controlli per evitare il ripetersi degli episodi di abuso. Il Comandante della Polizia Municipale, competente al riguardo, ha in tal senso assicurato l'attivazione di un efficace servizio di controllo, come d'altra parte previsto dalla legge regionale istitutiva della figura professionale di guida turistica.

m) Richiesta di cittadinanza italiana

Si tratta di un caso abbastanza singolare per la vicenda di carattere storico che ha coinvolto la richiedente, italiana di nascita ma da tempo residente in Argentina e interessata a riottenere la cittadinanza italiana perduta nell'immediato dopoguerra per aver sposato, secondo quanto sostenuto dai Servizi Demografici del comune di Arezzo, un cittadino polacco, militare durante l'ultima guerra mondiale. La signora sosteneva al contrario di aver sposato il defunto marito nel momento in cui lo stesso si trovava nella condizione di apolide e come tale di aver mantenuto la propria cittadinanza italiana. La difficoltà di reperire notizie certe relative al periodo bellico, aggravate dalla condizione di profugo del marito, hanno reso alquanto arduo il compito di riuscire in qualche modo a comprovare l'assunto sostenuto dalla richiedente, non supportato tra l'altro da alcuna valida documentazione probatoria di carattere ufficiale. Si è tuttavia alla fine, grazie al rinvenimento di un atto di notorietà effettuato dal defunto marito nel periodo immediatamente successivo alla guerra, riuscito a provare il suo stato di cittadino polacco, pertanto avvalorando la tesi sostenuta dai Servizi Demografici.

n) Tariffe del servizio idrico

Vasta eco ha suscitato presso i cittadini utenti del servizio idrico l'applicazione delle nuove tariffe e numerose sono state le istanze rivolte all'Ufficio intese ad assumere chiarimenti circa le voci di costo addebitate con l'emissione delle fatture da parte della società Nuove Acque spa, subentrata al comune di Arezzo nella gestione del servizio. La problematica che ha assunto rilievo regionale ed è stata ampiamente riportata sui principali quoti-

diani locali, è stata oggetto di un intervento congiunto da parte dei difensori civici della Provincia e del Comune di Arezzo, rivolto a sensibilizzare le autorità politiche ed i gestori del servizio affinché fornissero all'utenza concrete risposte alle numerose osservazioni.

Nella sostanza venivano mossi rilievi soprattutto alle voci presenti in fattura con la dizione "minimo consumo impegnato" e "nolo contatore". La prima veniva in breve intesa come somma fissa a carico dell'utente a copertura non solo di un consumo di acqua pari ad un minimo comunque fatturato, ma altresì di un canone fisso corrispondente alla quota di ammortamento dei costi di manutenzione e finanziari che la società di gestione deve in ogni caso sostenere. Si è richiesto a questo proposito di sostituire tale dizione con una voce che rispecchi la reale e trasparente natura del costo fatturato, eliminando dubbi circa la natura di tale voce. Riguardo al nolo contatore invece si è obiettata la notevole differenza di costo rispetto alle precedenti fatturazioni pur permanendo la vecchia rete di apparecchi di misurazione. Infine e più in generale si è evidenziata una carenza di informazione preventiva e assenza di trasparenza nell'applicazione delle nuove tariffe, fattori che hanno provocato disagi soprattutto alle fasce più deboli della popolazione e diffuso malcontento.

o) Segnalazione di pericolosità dello stradone di Campoluci

Privati cittadini e associazioni di consumatori hanno ripetutamente rappresentato all'Ufficio l'esigenza di adottare urgenti misure al fine di migliorare le condizioni della strada che da Campoluci conduce alla zona industriale di Castelluccio. Il tratto di strada in argomento è stato oggetto di segnalazioni non solo per il cattivo stato di manutenzione ma soprattutto per l'elevato rischio causato dall'eccessiva velocità degli autoveicoli in transito, proponendo l'adozione di provvedimenti intesi a reprimere eventuali abusi. La situazione è resa ancora più difficile dall'assenza di banchine, dall'esiguità della carreggiata e dalla scarsità di segnaletica orizzontale, esponendo i pedoni a concreti e seri pericoli. A tutt'oggi vengono ancora lamentati disagi per la presenza di buche sull'asfalto e rischi per i residenti nella zona

p) Osservazioni al P.R.G. del Comune di Pelago

Il caso rappresenta un esempio di intervento "fuori competenza" dell'Ufficio che si è av-

valso della collaborazione dell'amministrazione comunale di Pelago, cui sono stati richiesti i necessari chiarimenti. Il proprietario di un terreno posto in Loc. Consuma ha presentato osservazioni alla viabilità del P.U.C. del comune di Pelago, richiedendo la eliminazione di una determinata zona e della relativa strada di servizio, in quanto quest'ultima avrebbe attraversato il proprio terreno arrecandogli nocumento. Non essendo chiaro all'esponente l'effettivo accoglimento delle osservazioni presentate, l'Ufficio ha richiesto formalmente la collaborazione dell'amministrazione comunale. Si è quindi potuto appurare in modo inequivoco che il Consiglio Comunale di Pelago ha accolto le osservazioni presentate, incaricando il tecnico progettista di eliminare la strada di servizio oggetto della richiesta.

q) Ricongiungimento periodi lavorativi

L'intervento dell'Ufficio scaturisce da una richiesta inoltrata dall'interessato, dipendente dalla Direzione Provinciale del Tesoro di Arezzo, e diretta ad ottenere il riconoscimento a fini pensionistici di contributi versati in stati esteri. Le motivazioni del ricorso all'Ufficio sono principalmente riconducibili all'immotivato silenzio dell'amministrazione interpellata e dalle successive difficoltà pratiche di reperire i dati necessari alla istruzione della pratica. La risoluzione della vertenza è stata successivamente raggiunta tramite un parere del Ministero del Tesoro che ha invitato l'amministrazione datore di lavoro ad inoltrare per competenza all'Inpdap la relativa richiesta di totalizzazione dei periodi contributivi italiani ed esteri.

r) Perdita incolpevole d'acqua

L'argomento, che ha già formato oggetto di intervento da parte dell'Ufficio negli scorsi anni, risulta di particolare interesse, nella fattispecie concreta, giacchè ha costituito motivo per verificare la possibilità di individuare obblighi specifici di comunicazione da parte del gestore del servizio idrico agli utenti interessati da una perdita incolpevole d'acqua. Sebbene infatti il Regolamento per il servizio di somministrazione di acqua potabile prevede esclusivamente la possibilità di riconoscere all'utente la concessione di agevolazioni nell'addebito dei consumi rilevati, è sembrato all'Ufficio opportuno, anche sulla scorta di quanto riportato dalla Carta dei Servizi dell'Ente Gestore, individuare un "obbligo" di cor-

rettezza dello stesso, consistente nel comunicare all'utente le rilevate anomalie nella lettura dei consumi e permettergli di procedere alla eliminazione del guasto causa della perdita.

L'intervento dell'Ufficio è stato inteso in breve ad informare i rapporti tra utenza di un pubblico servizio e gestore dello stesso su un confronto caratterizzato da correttezza e trasparenza prima che su rigidi prescrizioni normative, tale che si possa con elasticità venire incontro alle esigenze degli utenti ove si riscontrino situazioni che presentano anomalie o peculiarità.

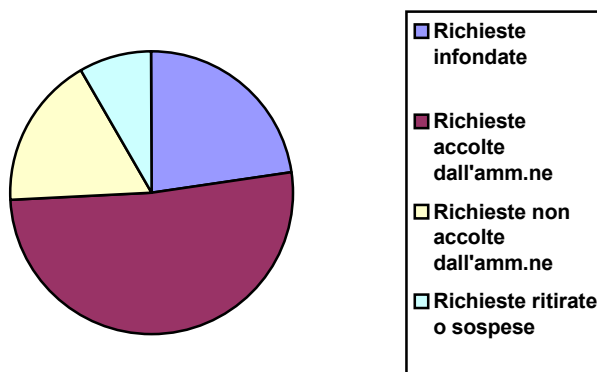
PRATICHE APERTE NELL'ANNO 2000	
AREA VICESEGRETERIA ED AFFARI ISTITUZIONALI	
Servizi Demografici ed elettorali	5
AREA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO	
Ufficio Ragioneria	1
AREA GESTIONE DEL PERSONALE	5
AREA TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI	10
AREA SCUOLA E SERVIZI SOCIALI	
Servizio Attività sociali	4
Servizi Educativi e scolastici	5
AREA CULTURA SPORT E TURISMO	
Servizio Beni ed attività culturali	4
Servizio Sport e turismo	3
AREA AMBIENTE E SANITA'	
Servizio Ambiente e sanità	5
Ufficio amministrativo di area	5
Servizio Verde pubblico	3
AREA URBANISTICA	
Servizio edilizia	20
Ufficio amministrativo di area	9
AREA ATTIVITA' ECONOMICHE	
Ufficio Commercio	6

AREA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE NUOVE OO PP	
Ufficio Progettazione	5
AREA MOBILITA'	
Servizio Viabilità	24
Servizio Polizia Municipale	22
GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI	
Nuove Acque Spa	25
AISA	20
Istituzione Biblioteca	3
TOTALE INTERVENTI NEL COMUNE DI AREZZO	184
ATTIVITA' FUORI COMPETENZA	
AUSL 8	12
Provveditorato agli Studi	1
Prefettura	1
INPDAP	2
ATER	1
FS Spa	4
COMUNI IN PROVINCIA DI AREZZO	
Castelfranco di Sopra	1
Cortona	2
Laterina	2
Lucignano	1
Pieve Santo Stefano	2
Poppi	2
Subbiano	2
COMUNI FUORI PROVINCIA	
Castiglione D'Adda (Lodi)	1
Castiglione della Pescaia (GR)	1
Marano di Napoli (NA)	1
Pelago (FI)	1
VARIE	26
TOTALE INTEVENTI FUORI COMPETENZA	63
TOTALE COMPLESSIVO	247
PARERI ORALI NON ISTRUITI	150

Tabella delle pratiche aperte nel 1998	
Archivate nel 2000	8
In corso	7

Tabella delle pratiche aperte nel 1999	
Archivate nel 2000	46
In corso	10

TABELLA RELATIVA AGLI ESITI DELLE PRATICHE CONCLUSE	
Richieste infondate	52
Richieste accolte dall'amministrazione	118
Richieste non accolte dall'amministrazione	40
Richieste ritirate o sospese	19



PRATICHE APERTE E CONCLUSE NEL 2000	
AREA VICESEGRETERIA ED AFFARI ISTITUZIONALI	
Servizi Demografici ed elettorali	4
AREA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO	
Ufficio Ragioneria	1
AREA GESTIONE DEL PERSONALE	4
AREA TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI	8
AREA SCUOLA E SERVIZI SOCIALI	
Servizio Attività sociali	3
Servizi Educativi e scolastici	4
AREA CULTURA SPORT E TURISMO	
Servizio Beni ed attività culturali	4
Servizio Sport e turismo	2
AREA AMBIENTE E SANITA'	
Servizio Ambiente e sanità	5
Servizio Verde pubblico	2
AREA URBANISTICA	
Servizio edilizia	10
Ufficio amministrativo di area	5
AREA ATTIVITA' ECONOMICHE	
Ufficio Commercio	4
AREA MOBILITA'	
Servizio Viabilità	18
Servizio Polizia Municipale	17
GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI	
Nuove Acque Spa	16
AISA	18
Istituzione Biblioteca	3
TOTALE INTERVENTI NEL COMUNE DI AREZZO	128
<i>ATTIVITA' FUORI COMPETENZA</i>	
AUSL 8	7
Provveditorato agli Studi	1
Prefettura	1
INPDAP	2

ATER	1
FS Spa	4
COMUNI IN PROVINCIA DI AREZZO	
Castelfranco di Sopra	1
Cortona	1
Laterina	1
Lucignano	1
Pieve Santo Stefano	1
Poppi	2
Subbiano	2
COMUNI FUORI PROVINCIA	
Castiglione D'Adda (Lodi)	1
Castiglion della Pescaia (GR)	1
Marano di Napoli (NA)	1
Pelago (FI)	1
VARIE	18
TOTALE INTEVENTI FUORI COMPETENZA	47
TOTALE COMPLESSIVO	175

Numero istanze ricevute nel quinquennio 1996 -2000



■ 1996	121				
■ 1997	154				
■ 1998	200				
■ 1999	216				
■ 2000	247				

3.2. Nessun controllo di legittimità sugli atti e nessuna richiesta di intervento per concessioni edilizie L.R. 52/1999. Analisi del fenomeno

Nel corso dell'anno 2000 non sono state presentate richieste di controllo preventivo di legittimità ex art. 17 c. 38 e 39 della L.127/97 (sui cui contenuti si è detto sopra). Già nel 1999 si era registrata una sola richiesta di controllo e si era sottolineata conseguentemente la scarsa utilizzazione dell'istituto all'interno della nostra amministrazione al pari di quanto accade anche in altre amministrazioni locali toscane.

Forse la oggettiva difficoltà nella formulazione delle richieste di controllo di legittimità, la limitatezza delle materie oggetto di controllo e la legittimità delle procedure deliberative hanno impedito all'istituto di divenire un effettivo strumento di controllo per le opposizioni. Oggi esso costituisce uno strumento di garanzia e di controllo che comunque rimane a disposizione di tutto il Consiglio Comunale.

Parimenti nel corso del 2000 non sono state presentate istanze al Difensore civico ex art.7 L.R 52 , ampiamente illustrata sopra (cfr. par. 2.4).

Al momento dell'entrata in vigore della norma regionale questo ufficio di difesa civica ha immediatamente preso contatti con il Direttore del Servizio edilizia coordinando la propria azione con la amministrazione al fine di evitare possibili problemi in fase di prima attuazione della legge e trovando piena collaborazione da parte del Servizio. Altrettanto tempestivamente l'ufficio ha inviato una lettera informativa ai presidenti degli ordini e collegi professionali interessati dalla applicazione della legge (ingegneri, architetti, geometri e periti industriali sez. edili) comunicandogli la predisposizione da parte dell'ufficio di difesa civica di tutti gli strumenti attuativi della normativa tra cui l'acquisizione dell'elenco dei consulenti tecnici del giudice (fornito dal Presidente del Tribunale di Arezzo) adottato dal difensore civico comunale, in assenza di indicazioni normative, come elenco di candidati per la nomina a commissario *ad acta*.

Si è spiegato che la iscrizione in tale elenco o la prova del possesso di requisiti per la iscrizione in tale elenco, costituiva maggiore garanzia (rispetto alla semplice iscrizione all'albo professionale) di professionalità per la eventuale nomina di commissari *ad acta* e contemporaneamente consentiva una scelta trasparente degli eventuali candidati che impediva *ab initio* il sorgere di dubbi sulla distribuzione degli incarichi.

Una volta così comprovata la concreta conoscenza del nuovo strumento da parte dei professionisti chiamati ad applicarlo, si può dedurre dal mancato ricorso all'istituto che non vengono rilevati in questo settore ritardi nel servizio fornito da questa amministrazione che abbiano determinato la istanza per la nomina di un commissario *ad acta*. Si rileva invece che in altri comuni toscani è stata fatta istanza al difensore civico per la nomina di commissari a seguito di rilevati ingiustificati ritardi nel rilascio di provvedimenti concessori.

3.3. Svolgimento dell'incarico di componente dell'Ufficio per il Referendum

Nel corso dell'anno 2000 il Difensore civico ha partecipato in qualità di membro componente all'attività svolta dall'Ufficio del Referendum. L'Ufficio è composto secondo la previsione regolamentare dal Presidente dell'Ordine degli avvocati di Arezzo e dal Segretario generale del Comune. L'ufficio ha il compito di esaminare sotto il profilo della legittimità i quesiti referendari proposti dai singoli comitati promotori.

Nel Comune di Arezzo sono stati presentati nei dodici mesi del 2000 tre quesiti referendari propositivi.

Il primo avente il seguente tenore: "*Sei favorevole al mantenimento della gestione pubblica e del carattere sociale della azienda farmaceutica municipalizzata di Arezzo?*" è stato dichiarato ammissibile in data 25.05.2000 con deliberazione che si allega in calce alla presente relazione.

Il secondo avente il seguente tenore: "*Sei favorevole al ritorno della gestione diretta al Comune di Arezzo del servizio idrico integrato - acquedotto e fognature - con la conseguente uscita dalla società Nuove Acque?*" è stato dichiarato inammissibile in data 10.10.2000 con deliberazione che si allega in calce alla presente relazione.

Il terzo avente il seguente tenore: "*Sei favorevole alla cessione, da parte del Comune di Arezzo, della propria partecipazione azionaria nella società Nuove Acque?*" è stato dichiarato ammissibile in data 20.10.2000 con deliberazione che si allega in calce alla presente relazione.

La partecipazione all'Ufficio per il Referendum ha comportato la astensione del titolare dell'ufficio dall'esercizio dei suoi poteri istituzionali , nei confronti della sola materia relativa alla valutazione del quesito referendario, per assumere la sola veste di componente dell'ufficio del referendum.

3.4 Nomina del vice Difensore civico. Modalità di esercizio ed esame della funzione

La novella del regolamento del difensore civico comunale introduce all'art. 5 una rilevante innovazione: la istituzione della figura del vice-difensore civico. La stessa prende il posto della precedente figura vicariale che prevedeva un sostituto del difensore civico per i soli casi di impossibilità ad operare o di lontananza.

La istituzione di un vice che dipende funzionalmente dal titolare della carica e che lo coadiuva (oltre a mantenere le note funzioni vicarie) prevede la indicazione dello stesso da parte del difensore civico e la nomina effettuata a maggioranza di due terzi da parte del consiglio comunale. Nulla dice il regolamento in merito ai criteri di selezione salvo ribadire che il vice deve possedere gli stessi requisiti stabiliti dall'art. 3 per il titolare della carica.

Si delinea pertanto una figura che deve ottenere la fiducia sia del Difensore civico che deve indicarne la candidatura sia la fiducia del Consiglio comunale cui appartiene il potere di nomina.

Appare chiaro che la funzione di dipendenza e collaborazione del vice nei confronti del difensore civico nonché la previsione di una indennità per lo svolgimento dell'incarico, comporta una effettiva presenza continuativa del vice all'interno della struttura dell'ufficio che deve così risultare potenziata e consentire una maggiore fruibilità del servizio da parte dell'utenza.

Non essendovi modalità regolamentari di raccolta della candidature e volendo consentire al maggior numero di interessati di presentare i propri curricula, l'ufficio ha predisposto una lettera informativa circa la natura dell'incarico che è rimasta affissa all'albo dell'Ordine degli avvocati di Arezzo (previo consenso all'affissione rilasciato dal relativo consiglio dell'Ordine). Ciò ha permesso di raccogliere curricula all'interno dei quali fosse

possibile individuare il candidato.

Con interpretazione autentica il consiglio comunale ha di seguito confermato il dettato regolamentare che prevede che il difensore civico indichi un solo nominativo al consiglio e non una rosa di candidati.

La scelta tra i vari candidati è stata effettuata tenendo conto di alcuni requisiti tempestivamente comunicati al Presidente del Consiglio comunale:

- 1) Curriculum del candidato
- 2) laurea in giurisprudenza
- 3) possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione forense
- 4) disponibilità del candidato a presenziare presso la sede dell'ufficio di difesa civica consentendo l'estensione dell'attuale orario di apertura al pubblico.

L'indicazione dei primi due nominativi non ha consentito l'elezione dei candidati, non avendo gli stessi raggiunto il gradimento dei due terzi del Consiglio comunale.

In attesa di sviluppi futuri della questione, l'ufficio ribadisce la importanza e necessità della nomina del vice per potenziare la struttura dell'ufficio. Si sottolinea comunque che solo con lo sforzo concorde di tutte le forze politiche e con la legittima rinuncia a particolarismi si può procedere alla nomina di un vice difensore civico, così come è richiesto dal regolamento comunale, che abbia la fiducia del Consiglio Comunale e non della sola maggioranza o della sola minoranza.

Si sottolinea inoltre già da ora la infungibilità della funzione svolta dal funzionario dipendente con quella svolta dal vice difensore civico a meno di voler limitare la continuità e la efficienza del servizio offerto ai cittadini. Il vice infatti potrà potenziare la struttura dell'ufficio solo se aggiunto all'attuale struttura organizzativa.

3.5 Convegno-giornata di lavoro "La difesa civica nel territorio aretino"

Il 18.10.2000 l'ufficio di difesa civica comunale di concerto con l'ufficio di difesa civica provinciale, con il patrocinio del Presidente della Provincia, del Sindaco e del Presidente del

Consiglio Comunale hanno organizzato una giornata di lavoro avente come tema "La difesa civica nel territorio aretino". La manifestazione ha avuto sede istituzionale nell'ambito di una seduta congiunta dei consigli provinciale e comunale ed è stata ospitata nell'auditorium comunale.

Scopo dell'iniziativa era quello di coinvolgere nella tematica del convegno le amministrazioni che, nel corso degli anni Novanta, hanno inserito l'istituto nei propri statuti, hanno eletto titolari e costituito gli uffici, si sono misurati in modo dialettico con le loro attività. Sotto questo profilo, l'incontro non ha deluso le aspettative, fornendo il terreno per un fertile confronto di idee. Le riflessioni dei difensori civici comunale e provinciale sul passato quinquennio di attività, la segnalazione del crescente interesse da parte della cittadinanza, le indicazioni sugli elementi di criticità del servizio hanno trovato puntuale riscontro nelle relazioni generali del Prof. Andrea Pisaneschi (ordinario di diritto pubblico Università degli studi di Siena) e del Dr. Romano Fantappiè (difensore civico della Regione Toscana), che hanno tratteggiato un quadro di ampio respiro, soffermandosi sia sulla dimensione giuridico-dottrinale di un tipo *sui generis* di authority, sia sul versante della tormentata evoluzione legislativa in corso.

Alla giornata di lavoro, aperta al pubblico, hanno preso parte amministratori dei Comuni dell'Aretino, tecnici, operatori del mondo giudiziario, addetti al settore della sanità, esponenti politici e dirigenti di associazioni di tutela di consumatori ed utenti.

Le risultanze del convegno, assieme ad altro materiale documentale sugli uffici di difesa civica comunale e provinciale, sono stati rielaborati a cura di Franco Rossi e Giovanni Sanfilippo ed inseriti in una raccolta di atti, edita congiuntamente dal Comune e dalla Provincia di Arezzo, successivamente distribuita a tutti gli intervenuti, alle autorità del territorio ed alle università interessate.

E' doveroso ringraziare qui entrambe le amministrazioni locali, che hanno consentito lo svolgimento di questa manifestazione grazie al loro impegno e partecipazione. Si ringraziano in particolare il Sindaco per la collaborazione prestata ed il Presidente del Consiglio Comunale per il suo prezioso intervento di apertura.

3.6 Partecipazione al seminario "Forme di tutela non giurisdizionale degli utenti dei pubblici servizi" organizzato dalla Facoltà di Giurisprudenza di Firenze

Il Difensore civico comunale ha partecipato, in qualità di relatore, al seminario organizzato dalla Università degli studi di Firenze, Facoltà di Giurisprudenza, Dipartimento di Diritto pubblico (tenutosi in data 25.11.2000) sulle forme di tutela non giurisdizionale degli utenti dei pubblici esercizi. L'intervento ha avuto per oggetto la tutela degli utenti tramite la difesa civica locale con particolare riferimento alla tutela degli utenti di servizi gestiti da società privatistiche partecipate dalle amministrazioni locali. Il tutto con riferimento alla esperienza del Comune di Arezzo. Il contenuto dell'intervento, consegnato agli organizzatori del seminario, viene riportato in allegato alla presente relazione.

Da questa prima esperienza si auspica possa consolidarsi un rapporto di collaborazione tra ufficio di difesa civica locale e ricerca universitaria che consenta una crescita dell'ufficio in completa armonia con le caratteristiche istituzionali della difesa civica così come studiata e riconosciuta dall'ordinamento giuridico italiano.

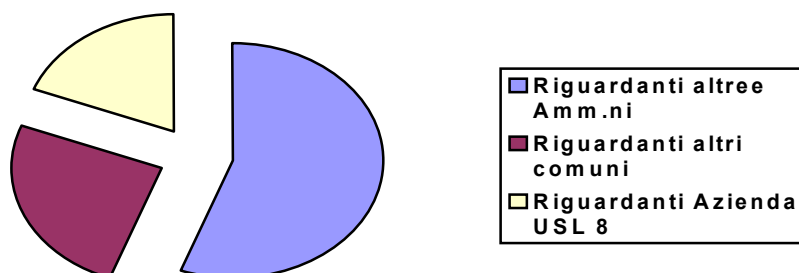
3.7 Attività extra competenza: verso altri Enti locali e verso altri soggetti pubblici e privati

L'attività extra-competenza dell'Ufficio ha subito nel corso dell'anno un significativo incremento, riscontrandosi peraltro nella maggior parte dei casi un confortante atteggiamento di collaborazione nelle amministrazioni interpellate. Non sono stati infatti riscontrati episodi di silenzio o rifiuto nell'agire dei vari enti, pubblici e privati, e le richieste di chiarimenti inoltrate hanno sempre trovato la necessaria corrispondenza. La tipologia delle collaborazioni ha ricompreso ipotesi di mera prestazione di pareri o spiegazioni riguardo a casi di dubbia risoluzione, così come ipotesi interessanti fattispecie già definite e di cui veniva lamentata la lesione di diritti o interessi legittimi.

L'intervento si è rivolto sia verso amministrazioni che prevedono la presenza di un organismo di tutela del cittadino-utente, sia verso enti privi di una struttura simile, e che tut-

tavia hanno quasi sempre favorevolmente prestato la propria collaborazione. Si è in taluni casi peraltro evidenziata, soprattutto nei casi di richieste rivolte a strutture ministeriali o sovraregionali una scarsa o assente rispondenza, vieppiù nociva in quanto le istanze a tali amministrazioni rivolte sono quasi sempre di fondamentale rilievo ai fini dell'acquisizione di chiarimenti altrimenti impossibili da reperire e costituenti necessari precedenti. Infine, nel panorama dell'attività esercitata, si può senz'altro riscontrare la prevalenza delle istanze dirette verso l'Azienda U.S.L. 8, dall'Ufficio filtrate alla competente U.O. di Pubblica Tutela.

Attività extra - competenza



4. Rapporti con l'amministrazione comunale

4.1 Rapporti con gli organi politici

Il rapporto tra difensore civico e organi politici del Comune si fonda sul rigido rispetto delle reciproche competenze e sulla istituzionalizzazione dei rapporti. Il Difensore civico infatti ha il dovere di mantenere la propria posizione di terzo garante della legittimità e del buon andamento della amministrazione.

In ossequio a tale principio l'ufficio di difesa civica non accoglie istanze presentate da consiglieri comunali che abbiano per oggetto la tutela delle prerogative e dei diritti connessi allo status di consigliere. Le istituzioni della difesa civica italiana si rifanno infatti al modello scandinavo che prescrive la irricevibilità di istanze riguardanti diritti politici che i consiglieri possono tutelare autonomamente tramite l'utilizzo degli ordinari mezzi di controllo e di denuncia in loro possesso ed appartenenti al dialogo politico.

Per consentire una conoscibilità trasparente dell'operato della difesa civica, l'ufficio fornisce informazioni su argomenti relativi alla propria attività tramite colloqui ed incontri nelle sedi istituzionali che consentano a tutte le forze politiche la immediata e diretta conoscenza delle materie.

L'ufficio, quando è pervenuta la richiesta da parte degli organi detentori del potere istituzionale di attivare procedure che coinvolgono l'operato del difensore civico, ha sempre fornito tempestivamente e per iscritto i chiarimenti e gli atti richiesti nelle sedi istituzionali.

Si ritiene che l'adozione di procedure formali di colloquio e la trasparenza delle stesse possano contribuire a mantenere la difesa civica nella corretta posizione di terzietà evitando il rischio che la attività dell'ufficio possa essere utilizzata impropriamente come strumento di azione politica.

L'ufficio garantisce la propria imparzialità e trasparenza secondo quanto richiesto dal dettato normativo. Spetta a chi gestisce la discrezionalità politica accertare con chiarezza e determinazione le fonti di informazioni sulla attività dell'ufficio al fine di individuare pri-

mieramente l'esatto svolgersi dei fatti e secondariamente valutando la correttezza formale e sostanziale dell'operato dell'ufficio in contraddittorio con la difesa civica; questo al fine di eliminare il pericolo di false informative o errori materiali nella apprensione dei dati che possono danneggiare non solo l'immagine della difesa civica ma anche degli organi politici comunali che non controllano la veridicità dei dati in loro possesso.

Da sempre si sottolinea come solo una aperta e diretta collaborazione tra organi politici e difesa civica, nel formale e sostanziale rigido rispetto dei canali di dialogo istituzionali, può evitare l'insorgere di conflitti e fraintendimenti che hanno generalmente come unica conseguenza la produzione di ritardi ingiustificati nella attività della amministrazione comunale.

Per quanto riguarda in particolare i rapporti tra difesa civica e giunta comunale si sottolinea come l'ufficio abbia in alcuni casi fatto ricorso all'intervento dei singoli assessori per la risoluzione di controversie non altrimenti risolvibili in sede amministrativa. Si è sempre riscontrata collaborazione con gli assessori interessati.

Si ringraziano qui il Sindaco, il Presidente del Consiglio Comunale per il patrocinio della già illustrata giornata di lavoro sulla difesa civica e si ringraziano i Consiglieri intervenuti per il loro contributo alla buona riuscita della manifestazione.

4.2 Rapporti con gli uffici amministrativi

La presente relazione costituisce un momento di confronto anche con gli organi amministrativi apicali del Comune di Arezzo.

Un primo contributo nella determinazione dell'ambito di attività dell'ufficio di difesa civica all'interno della amministrazione comunale è stato già delineato da parte del Direttore generale nel suo apprezzato intervento tenutosi nell'ambito della più volte citata giornata di lavoro del 18.10.2000 cui si rimanda.

Le preziose indicazioni rivolte all'ufficio di consentire una sburocratizzazione dei contatti con gli uffici per consentire una più rapida soluzione delle eventuali controversie sono esigenze condivise pienamente dall'ufficio che sempre di più utilizza per la propria attività

lo strumento telefonico o l'incontro diretto con i funzionari, quando ciò sia consentito dalla pur semplice procedura. L'ufficio è impegnato da sempre nella semplificazione delle procedure e ciò risulta tanto più fattibile quanto più cresce il livello di collaborazione tra uffici e difesa civica; rimane invece più difficile quando il rapporto viene mantenuto, anche per diffidenza nei confronti di questo istituto, su livelli di formale riscontro a istanze formulate dai cittadini. Fortunatamente, con il passare del tempo e con il consolidarsi dei buoni rapporti di lavoro e di collaborazione tra difesa civica ed uffici, la formalizzazione dei rapporti nella attività istruttoria sulle istanze presentate dalla cittadinanza costituirà solo una esigenza normativamente prevista di tutela di diritti altrimenti suscettibili di essere affievoliti o di decadere per il decorso del tempo.

Ancora pienamente condivisa è la potenziale fonte di deflazione dei conflitti svolta dalla difesa civica nell'adempimento del proprio ruolo di mediazione, funzione sottolineata ed incoraggiata anche dal Presidente del Tribunale di Arezzo nell'ambito della stessa manifestazione.

L'intervento del Direttore generale coglieva infine l'esigenza dell'ufficio di divenire effettivamente fruibile da parte della popolazione per valutarne appieno l'efficacia e l'efficienza: lo spostamento della sede da quella attuale a nuovi locali privi di barriere architettoniche e posti in una zona facilmente raggiungibile dall'utenza viene indicata come esigenza fondamentale dell'ufficio. Si aggiunge che la menzione della facoltà del ricorso al difensore civico riportata nella modulistica inviata alla utenza può costituire uno strumento di divulgazione del servizio senza costi per l'amministrazione e facilmente realizzabile come più volte già in passato auspicato.

La conclusione del Direttore generale spostava l'attenzione sul pericolo della strumentalizzazione della attività della Difesa civica da parte di interessi politici. Si citavano ad esempio due casi relativi alle problematiche della scuola Margaritone e alle problematiche connesse alle tariffe dei servizi collettivi. L'uso improprio dell'attività dell'ufficio, si concorda con il Direttore generale, si rinviene quando si chiede al Difensore civico di pronunciarsi in merito a scelte operate tramite il ricorso alla discrezionalità politica. Per la scuola Margaritone, dato che la procedura in sede amministrativa era conclusa e che la materia era trattata direttamente dagli organi politici del Comune, l'ufficio ha provveduto ad inol-

trare l'istanza all'assessore competente chiedendo di venire informato sugli sviluppi della questione. Per quanto riguarda i criteri di elaborazione delle tariffe, quando normativamente previsti, si è richiesto un controllo da parte di chi detiene la discrezionalità politica per valutare quelle voci di costo individuate tramite una valutazione non meramente tecnica al fine di escludere la presenza di valutazioni non congrue. In entrambi i casi l'intervento del difensore civico è rimasto, se anche, in ipotesi, sollecitato strumentalmente da chi fosse interessato a far prevalere interessi politici, nell'ambito della stretta istituzionalità, eliminando il timore di conseguenze pericolose per l'amministrazione.

L'Ufficio del Difensore civico risulta inserito nell'organigramma comunale all'interno dell'area della Vice Segreteria e Affari Istituzionali. Ancora da definire sono i rapporti tra organo ed ufficio di difesa civica. Di detta lacuna è stata data ampia documentazione nella relazione al consiglio comunale dell'anno 1999 cui qui si fa espresso riferimento.

E' in programma nel mese di marzo 2001 un incontro dell'Ufficio con il Segretario generale, che si coglie l'occasione di salutare, per coordinare ed eventualmente ottimizzare l'attività di difesa civica nell'anno in corso.

4.3 Rapporti con società di gestione di servizi collettivi partecipate dal Comune

Alla luce delle intervenute modifiche al Regolamento comunale del Difensore civico, che hanno esteso le competenze dell'Ufficio alle società che gestiscono servizi collettivi partecipate dal comune, sembra opportuno evidenziare come una collaborazione concreta tra le citate società e la struttura di difesa civica si presenta ormai come una esigenza irrinunciabile. Le società che nella città di Arezzo gestiscono l'erogazione di servizi di pubblica utilità hanno per la verità anche in passato, se pur con qualche resistenza, costituito validi interlocutori nella definizione di problematiche afferenti interessi di cittadini, partecipando alla risoluzione di segnalazioni avanzate dagli utenti all'Ufficio.

La cospicua mole di istanze ogni anno presentate alla struttura e riguardanti i servizi gestiti in forma societaria, testimoniano tuttavia l'esigenza di una più stabile forma di collaborazione, fondata su canoni certi a garanzia delle aspettative del cittadino - utente, che in

qualche modo venga codificata in un accordo formale. L'idea sarebbe quella di costruire una intesa programmatica che abbia lo scopo di gestire in maniera congiunta le istanze pervenute dalla cittadinanza, laddove l'ufficio del Difensore civico potrebbe fungere da idoneo filtro nella gestione delle medesime ed evitare in tal modo una incontrollata produzione di contenzioso nei riguardi della singola società gestore del servizio. Verrebbe garantita la facoltà per la azienda di rispondere in primo grado al reclamo autonomamente - con piena garanzia dei suoi poteri di autotutela - mentre l'intervento della difesa civica avrebbe luogo solo in sede di controllo della risposta fornita all'utente in caso di sua eventuale insoddisfazione tramite un riesame della questione in contraddittorio con la stessa azienda.

In embrione il progetto è peraltro oggetto di verifica congiunta con la società gestore del servizio idrico, la Nuove Acque spa, con cui è stato intrapreso un proficuo confronto e che ci si auspica possa a breve definirsi con un atto di formale accordo, alla cui realizzazione ha peraltro assicurato il proprio prezioso apporto anche l'Istituto di Diritto Pubblico dell'Università di Firenze. Lo strumento convenzionale potrebbe in quest'ottica costituire un efficace strumento di economicità di tempi e quindi di procedimenti che da un lato solleverebbe le società dalla gestione di una materia che assorbe risorse economiche e umane e dall'altra offrirebbe all'utenza una occasione per verificare l'applicazione di paradigmi di trasparenza ed efficienza nella gestione del servizio pubblico.

Ecco perché sarebbe oltremodo auspicabile un coinvolgimento dell'amministrazione comunale nella realizzazione del progetto, da determinarsi nelle forme di una concertazione con i vertici amministrativi delle predette società, al fine di organizzare forme definite di collaborazione con l'Ufficio del Difensore civico.

5. Rapporti con i Difensori civici locali

L'ufficio del difensore civico comunale è inserito in una rete di difensori civici nazionali e locali che consente ai cittadini di Arezzo di poter usufruire dei servizi offerti dai difensori civici di altri enti locali per effettuare interventi sul territorio senza sostenere i costi di eventuali spostamenti. I cittadini di altre città possono usufruire reciprocamente dei servizi offerti dalla difesa civica comunale per risolvere eventuali problemi insorti con l'amministrazione comunale.

5.1. Rapporti con il Difensore civico regionale

Il Difensore civico regionale, che si ringrazia per il contributo offerto con il proprio intervento fornito nell'ambito della più volte citata giornata di lavoro, svolge la propria attività fornendo collaborazione agli uffici locali di difesa civica del territorio. Presiede il coordinamento dei difensori civici locali dando luogo agli unici momenti di incontro e scambio di dati istituzionali esistenti ad oggi tra difensori civici locali.

Questi momenti si rendono sempre più significativi e necessari essendo ad oggi mancante una struttura telematica in grado di raccordare i diversi uffici sparsi nel territorio: la sede del coordinamento risulta oggi essere l'unico momento di raccordo e di valutazione della attività di difesa civica locale ; essa costituisce inoltre occasione di incontro con le autorità regionali per la discussione di temi e di materie che coinvolgono la difesa civica locale. Non ultimo , a tale proposito, l'incontro con il presidente ed il vice presidente del Consiglio regionale per la comunicazione del progetto regionale di realizzazione del Difensore civico dei minori.

5.2 Collaborazione con altri uffici di difesa civica

Si consolida negli anni il rapporto di collaborazione con gli altri uffici di difesa civica locale del territorio nazionale. Rappresentano ormai una consuetudine la raccolta sul territorio di istanze formulate da cittadini aretini di competenza di altri uffici di difesa civica e trattate sul posto dai colleghi difensori civici locali e la trattazione di istanze trasmesse da altri difensori civici.

Si sente tuttavia la mancanza di una rete telematica istituzionale che metta in contatto i vari uffici sparsi sul territorio. Le attuali reti esistenti, sorte per interesse di qualche specifica associazione o istituzione locale non sembrano ad oggi garantire sufficiente sicurezza nella trattazione e scambio di dati provenienti da istanze presentate alla difesa civica.

6 Rapporti con l'azienda USL 8

6.1 La Commissione mista conciliativa

Il Difensore civico comunale partecipa, all'interno della azienda USL8 di Arezzo, alla gestione dei reclami presentati dalla utenza presiedendo la Commissione mista conciliativa. Questo organo collegiale, partecipato oltre che dal difensore civico e da personale interno all'azienda anche che da rappresentanti di associazioni di tutela degli utenti, ha il compito di riesaminare le istanze di reclamo presentate dall'utenza alle quali l'azienda abbia fornito una risposta ritenuta dall'interessato insoddisfacente.

Questa Commissione lavora dal 1996 sulla base di un dettato regolamentare scarno e lacunoso che oggi, a distanza di cinque anni dalla sua attuazione, mostra i segni di una mancata tempestiva revisione.

La azienda USL8 di Arezzo ha richiesto e promosso presso la Regione Toscana una novel-

la dello schema tipo di regolamento sulla base del quale le Commissioni operano senza avere ottenuto, ad oggi, concreti risultati. Dello sforzo profuso dalla azienda e delle difficoltà operative incontrate dagli operatori vi è traccia nell'intervento condotto dal Dr. Giuseppe Macrì, responsabile della U.O. di Medicina legale della azienda USL8 e membro componente della Commissione in esame, nel corso del più volte citato convegno di studio sulla difesa civica.

L'Ufficio di Difesa civica, di concerto con il Direttore sanitario della azienda sta oggi promovendo, con la collaborazione della Università degli Studi di Firenze un processo di revisione del regolamento del funzionamento della Commissione che, nel rispetto delle originarie indicazioni regionali, sia in grado di tutelare utenti ed operatori e permetta alla Commissione di svolgere efficacemente il suo ruolo all'interno della struttura aziendale.

Si rinvia, per un esame della casistica alle tabelle allegate in calce alla presente relazione che riassumono i dati relativi alla trattazione dei reclami da parte del settore pubblica tutela (trattazione diretta da parte della azienda dei reclami in primo grado) e da parte della Commissione mista conciliativa (trattazione in secondo grado dei reclami) nel corso dell'anno 2000.

Si precisa che la trattazione dei casi da parte della Commissione mista conciliativa è stata effettuata in parte tramite la presidenza del Difensore civico ed in parte tramite la presidenza del Dr. G. Borri.

6.2 Le Commissioni arbitrali di disciplina

Nel corso dell'anno 2000 non sono state trattate istanze da parte della commissione arbitrale di disciplina sotto la presidenza del Difensore civico.

7. Conclusioni

Per concludere su quanto fino a qui oggetto di relazione, si ribadisce che obiettivo prioritario della futura attività della difesa civica comunale è incrementare il numero di utenti raggiunti dal servizio. Si ritiene infatti che la difesa civica sia un servizio a tutela e garanzia di tutti i cittadini compresi i minori, gli anziani ed i non residenti.

Un ufficio di difesa civica deve essere facilmente raggiungibile da tutti e pertanto è necessario che la sua sede sia posizionata in una zona della città adiacente al palazzo comunale, servita dai mezzi pubblici e priva di barriere architettoniche.

La possibilità di ricorrere al Difensore civico dovrebbe essere menzionata in calce agli atti inviati dalla amministrazione comunale ai cittadini con espressa indicazione della sede e degli orari di apertura del servizio.

Se l'Ufficio verrà così messo in condizione di funzionare efficientemente, nel corso del 2001 saranno attuati i progetti relativi ai minori, agli anziani e alla divulgazione delle novità monetarie in materia di Euro di cui di è fatto cenno nella presente relazione.

E' necessario dunque uno sforzo organizzativo da parte della amministrazione comunale per permettere finalmente la realizzazione dello spostamento della sede e della pubblicizzazione del servizio negli atti diretti alla cittadinanza.

Questo per evitare che la scarsa conoscenza del servizio da parte della cittadinanza e la sua conseguente non agevole fruibilità possa essere da qualcuno "contrabbandata" per scarso interesse e scarsa efficacia dell'istituto.

Si ricordano a tale proposito le parole del Presidente del Tribunale di Arezzo Dr. Francesco Scutellari che in occasione del più volte citato convegno ebbe a sottolineare: "Il difensore civico non è né un magistrato né un avvocato, però ha una funzione di prevenzione di liti e di contenzioso che si riflette positivamente nell'ambito della attività giudiziaria. In altri termini, ritengo che la funzione del difensore civico, cercando di comporre i contrasti e le liti fra cittadino ed amministrazione, in definitiva prevenga un contenzioso che altrimenti sfocerebbe nelle aule giudiziarie".

E' anche in ossequio a questo impegnativo compito cui la difesa civica deve adempiere che si auspica una collaborazione ed un fattivo impegno da parte della amministrazione comunale aretina.

Il Difensore civico
(Avv. Anna Maria Nuti)

Si ringraziano il Dr. Giovanni Sanfilippo e la sig.ra Manuela Paggini, componenti dello staff dell'ufficio di difesa civica, per la collaborazione prestata nella redazione ed elaborazione di questa relazione. Senza il loro impegno, che va ben al di là degli obblighi di lavoro, l'ufficio di difesa civica non avrebbe potuto ottenere gli standard di qualità raggiunti.

Regolamento del



Difensore civico comunale



Regolamento del Difensore civico comunale

Deliberato dal consiglio comunale con atti
6.5.1993 n. 20 e 12.5.1993 n. 32.
Entrato in vigore il 10 agosto 1993.

Modificato con atto CC 23.7.1997 n. 177.
In vigore dal 21 agosto 1997.

Sottoposto a revisione generale
ex legge 265/1999
con atto CC 29.5.2000 n. 124.
Entrato in vigore il 22 luglio 2000.

Raccolta a cura
dell'Ufficio Atti e Regolamenti
<http://www.comune.arezzo.it>

Indice

Capo I - Istituzione del difensore civico

- Art. 1 - Istituzione
- Art. 2 - Regolamento
- Art. 3 - Requisiti
- Art. 4 - Elezione del Difensore civico
- Art. 5 - Elezione del vice Difensore civico
- Art. 6 - Durata in carica
- Art. 7 - Proroga delle funzioni
- Art. 8 - Cessazione dalla carica
- Art. 9 - Rimozione dalla carica
- Art. 10 - Indennità di funzione

Capo II - Esercizio delle funzioni

- Art. 11 - Funzioni
- Art. 12 - Ambito di attività
- Art. 13 - Attivazione
- Art. 14 - Diritto di accesso
- Art. 15 - Esercizio delle funzioni
- Art. 16 - Esito dell'intervento
- Art. 17 - Inadempienze
- Art. 18 - Controllo di legittimità sugli atti del Comune
- Art. 19 - Competenze in materia edilizia
- Art. 20 - Competenze in materia di referendum popolari

Capo III - Rapporti con gli organi del Comune

- Art. 21 - Relazioni con il consiglio comunale
- Art. 22 - Rapporti con la giunta e le commissioni
- Art. 23 - Rapporti con il sindaco
- Art. 24 - Rapporti con il segretario generale ed il direttore generale

Capo IV - Organizzazione dell'ufficio

- Art. 25 - Autonomia dell'ufficio
- Art. 26 - Sede e attrezzature
- Art. 27 - Dotazione di personale
- Art. 28 - Compiti della segreteria
- Art. 29 - Oneri a carico del Comune
- Art. 30 - Coordinamento

Capo V - Disposizioni finali

- Art. 31 - Approvazione del regolamento
- Art. 32 - Entrata in vigore
- Art. 33 - Informazione dei cittadini

CAPO I

Istituzione del Difensore civico

Art. 1

Istituzione

1. Nel Comune di Arezzo è istituito l'ufficio del Difensore civico comunale.
2. Il Difensore civico svolge il ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento, della tempestività e della correttezza dell'attività del Comune, delle istituzioni ed aziende dipendenti, nonché dei soggetti pubblici e privati ai quali sia affidata la gestione di servizi pubblici comunali. Estende inoltre la sua funzione nei confronti delle amministrazioni, aziende ed uffici pubblici operanti in ambito comunale e disponibili ad assoggettarsi alla sua attività.

Art. 2

Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di nomina, l'esercizio delle funzioni e l'organizzazione dell'ufficio del Difensore civico, nonché i suoi rapporti con gli organi del Comune e con gli organi di governo e di direzione dei soggetti di cui all'art. 1.
2. Le disposizioni del presente regolamento sono conformi alle norme contenute nello statuto comunale, e nella legge di ordinamento delle autonomie locali e nelle leggi statali e regionali che attribuiscono competenze al Difensore civico comunale.

Art. 3

Requisiti

1. Il Difensore civico è eletto tra persone di comprovata integrità, autorevolezza, imparzialità ed indipendenza di giudizio, che possiedano i requisiti di eleggibilità e di compatibilità alla carica di consigliere comunale, stabiliti dalla legge, e non rivestano tale carica nel Comune. Sono incompatibili con la carica di difensore civico i parlamentari nazionali ed europei, nonché i consiglieri provinciali e regionali.
2. Gli aspiranti alla carica devono possedere una competenza giuridica o una esperienza amministrativa idonea all'esercizio delle funzioni di controllo sugli atti conferite dalla legge al titolare dell'ufficio.
3. Sono incompatibili con la carica di Difensore civico coloro che ricoprono incarichi direttivi o esecutivi all'interno di formazioni politiche, organizzazioni sindacali, associazioni di categoria o ordini professionali.

Art. 4

Elezione del Difensore civico

1. Il Difensore civico è eletto a scrutinio segreto dal consiglio comunale, entro sei mesi dal suo

insediamento o nella prima adunanza successiva alla vacanza, con il voto favorevole dei due terzi dei consiglieri assegnati, tra i cittadini che ne facciano domanda a seguito di apposito avviso.

2. Le domande devono essere corredate dai seguenti documenti di autocertificazione, sottoscritti dai candidati con firma autenticata:

a) curriculum professionale;

b) dichiarazione di inesistenza delle cause di ineleggibilità e di incompatibilità di cui all'articolo 3;

c) dichiarazione circa la propria situazione patrimoniale ed associativa, nei termini previsti dal regolamento per i consiglieri comunali in carica.

3. L'avvenuta elezione è comunicata all'interessato dal presidente del consiglio comunale, assieme all'invito a rendere innanzi al sindaco, entro quindici giorni dall'esecutività dell'atto consiliare, la dichiarazione di accettazione e l'impegno ad adempiere alle funzioni conferitegli secondo le leggi, lo statuto comunale ed il presente regolamento.

4. Il Difensore civico entra in carica dal momento in cui ha reso la dichiarazione di cui al comma 3.

Art. 5

Elezione del vice Difensore civico

1. Nella seduta successiva alla dichiarazione di accettazione di cui all'art. 4, comma 3, il consiglio comunale elegge il vice Difensore civico che dipende funzionalmente dal titolare della carica, lo coadiuva e lo sostituisce in caso di assenza o impedimento, per un periodo di tempo non superiore a sei mesi continuativi.

2. Il nominativo del vice Difensore civico è indicato dal difensore civico in carica. La nomina è effettuata a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati.

3. *Il vice Difensore civico deve possedere gli stessi requisiti stabiliti dall'articolo 3 per il titolare della carica.*

Art. 6

Durata in carica

1. Il Difensore civico ed il vice Difensore civico rimangono in carica per la stessa durata del consiglio che li ha eletti.

2. Il Difensore civico può essere eletto per due soli mandati consecutivi. Qualora uno dei due mandati si riduca a meno della metà della durata ordinaria, perché l'elezione è stata effettuata nel corso del mandato, o in caso di interruzione anticipata del medesimo, il Difensore civico può essere eletto per non più di tre mandati consecutivi.

3. Il vice Difensore civico cessa dalla carica assieme al titolare, anche nei casi previsti dagli articoli 8 e 9.

Art. 7

Proroga delle funzioni

1. Nel periodo intercorrente tra la scadenza del mandato e la rielezione il Difensore civico rimane in carica, assicurando l'ordinario funzionamento dell'istituto ed esercitando le sue funzioni fino all'insediamento del successore.

Art. 8

Cessazione dalla carica

1. Oltre che per il compimento del mandato, il Difensore civico cessa dalla carica per morte, dimissioni o decadenza.

2. La decadenza è deliberata dal consiglio comunale qualora:

- a) l'assenza o l'impedimento si protraggano per oltre sei mesi continuativi;
- b) sopravvenga, dopo la nomina del Difensore civico, una delle condizioni di incompatibilità previste dall'articolo 3. La decadenza non viene pronunciata se il Difensore civico, constatato il verificarsi della sopravvenuta incompatibilità e datane immediata comunicazione al presidente del consiglio comunale, provvede entro un termine di 30 giorni alla rimozione della stessa.

Art. 9

Rimozione dalla carica

1. Il consiglio comunale può disporre la revoca del Difensore civico per grave inadempienza ai doveri d'ufficio.

2. La procedura di revoca è promossa con proposta motivata da:

- a) il sindaco;
- b) il presidente del consiglio comunale;
- c) almeno un quinto dei consiglieri assegnati;
- d) almeno la metà dei consigli di circoscrizione.

3. Esaminata la proposta, il consiglio comunale decide preliminarmente in merito alla fondatezza della stessa, con votazione segreta. Se la proposta è ritenuta fondata, il consiglio dispone la notifica dei rilievi formulati al Difensore civico, invitandolo a presentare le sue deduzioni entro venti giorni. Trascorso tale termine il consiglio decide sulla proposta di revoca e sulle deduzioni dell'interessato, con il voto favorevole dei due terzi dei consiglieri assegnati, espresso in forma segreta.

4. L'avvenuta revoca è notificata dal presidente del consiglio comunale all'interessato, che cessa immediatamente l'esercizio delle funzioni.

Art. 10

Indennità di funzione

1. Al Difensore civico è attribuita una indennità mensile di importo corrispondente al 60 per cento dell'indennità di funzione corrisposta agli assessori che compongono la giunta comunale. A tale indennità non è applicato il meccanismo di riduzione del 50 per cento previsto dalla legge per i lavoratori dipendenti non collocati in aspettativa.

2. Al vice Difensore civico è attribuita una indennità mensile di importo corrispondente al 50 per cento dell'indennità di funzione corrisposta al Difensore civico.

3. All'indennità di funzione di cui ai commi precedenti non è applicata la riduzione prevista per i lavoratori dipendenti non collocati in aspettativa.

CAPO II

Esercizio delle funzioni

Art. 11

Funzioni

1. Il Difensore civico provvede, nei limiti e secondo le modalità stabilite dalla legge, dallo statuto e dal regolamento, alla tutela non giurisdizionale degli interessi legittimi dei soggetti, delle forme associative e delle persone giuridiche indicati dagli articoli 12 e 13. Provvede inoltre alla tutela degli interessi collettivi e diffusi, ed in particolare di quelli relativi alla tutela dell'ambiente.

2. Il patrocinio del Difensore civico è gratuito.

3. Il Difensore civico interviene, su istanza dei soggetti di cui al comma 1 o di propria iniziativa, nei casi in cui nello svolgimento dell'attività amministrativa si profilino ritardi, irregolarità, negligenze, disfunzioni, carenze, omissioni, abusi o illegittimità, allo scopo di garantire l'effettivo rispetto dei principi di legittimità, imparzialità, buon andamento, trasparenza, tempestività, efficienza, efficacia ed equità. In particolare, su istanza degli stessi soggetti, interviene per garantire la corretta applicazione della legge 241/1990.

4. Il Difensore civico non è sottoposto ad alcun rapporto di dipendenza gerarchica o funzionale dal Comune ed esercita le sue funzioni in piena autonomia ed indipendenza.

5. Sono esclusi dalla competenza del difensore civico:

a) gli atti ed i procedimenti in riferimento ai quali siano già pendenti ricorsi davanti ad organi di giustizia amministrativa, civile o tributaria;

b) i provvedimenti ed i comportamenti oggetto di procedimento penale, anche se il giudizio pende in fase istruttoria;

c) le controversie inerenti il rapporto di lavoro dei dipendenti del Comune, delle istituzioni ed aziende dipendenti.

Art. 12

Ambito di attività

1. Il Difensore civico esercita le sue funzioni nei confronti dell'attività dell'amministrazione comunale, dei suoi uffici e servizi, delle istituzioni ed aziende dipendenti dal Comune, nonché dei soggetti pubblici e privati ai quali sia affidata la gestione di servizi pubblici comunali.

2. L'ambito di attività può essere ulteriormente esteso alle amministrazioni ed uffici pubblici, nonché alle imprese e società erogatrici di pubblici servizi, operanti in ambito comunale, previa dichiarazione di disponibilità da parte dei titolari o responsabili. La disponibilità a consentire l'attività del Difensore civico, espressa volontariamente dagli interessati, comporta l'accettazione delle norme del presente regolamento, per quanto applicabili. L'avvenuta accettazione è resa nota alla cittadinanza.

3. Il Difensore civico comunale raccoglie e trasmette al Difensore civico regionale le istanze che rientrano nella sfera di competenza di quest'ultimo, concernenti attività della Regione Toscana, delle sue aziende ed enti derivati, dell'USL e di tutti gli uffici periferici dello Stato, con la sola esclusione di quelli operanti in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia.

4. Il Difensore civico comunale raccoglie e trasmette ai Difensori civici locali competenti per

territorio le istanze che rientrano nella lo sfera di attività.

Art. 13

Attivazione

1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto da:
 - a) singole persone;
 - b) comitati;
 - c) associazioni;
 - d) persone giuridiche.
2. I soggetti di cui al comma 1 devono risiedere, essere domiciliati o esercitare la propria attività nel territorio del Comune di Arezzo.
3. Il diritto di attivare l'ufficio del Difensore civico prescinde dal possesso della cittadinanza italiana o dal raggiungimento della maggiore età.
4. L'istanza può essere avanzata in forma scritta, fornendo tutti gli elementi necessari di riferimento, oppure essere effettuata verbalmente. In tal caso il Difensore civico o i suoi collaboratori assumono per scritto gli elementi essenziali della richiesta, facendola sottoscrivere all'interessato.
5. Qualora si profili la possibilità di proporre azioni in sede amministrativa o giurisdizionale, il Difensore civico ne informa preliminarmente l'istante.

Art. 14

Diritto di accesso

1. Nell'esercizio delle sue funzioni il Difensore civico ha diritto, nei confronti dei responsabili degli uffici e servizi del Comune, delle istituzioni ed aziende dipendenti, nonché delle amministrazioni di cui all'articolo 12:
 - a) di richiedere, verbalmente o in forma scritta, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione;
 - b) di consultare ed ottenere copia di tutti gli atti e documenti amministrativi relativi all'oggetto del suo intervento e di acquisire tutte le informazioni sullo stesso disponibili.
2. Le notizie e le informazioni richieste sono fornite al Difensore civico entro cinque giorni in modo completo ed esauriente. Esse comprendono tutto quanto è a conoscenza dell'ufficio interpellato in merito all'oggetto della richiesta. Le notizie ed informazioni sono sempre fornite in forma scritta.
3. La consultazione ed il rilascio di copie di atti e documenti amministrativi sono effettuati senza alcuna limitazione e spesa, nel più breve tempo e comunque non oltre cinque giorni.
4. Per lo svolgimento dell'attività del Difensore civico, inclusa dal Garante per la protezione dei dati personali tra quelle che perseguono rilevanti finalità di interesse pubblico, è autorizzato il trattamento di dati sensibili.
5. Circa le notizie ed informazioni ottenute, il Difensore civico è tenuto al rispetto delle norme in materia di segreto, riservatezza e tutela dei dati (personali e sensibili), anche dopo la cessazione dalla carica.

Art. 15

Esercizio delle funzioni

1. Quando riceve una richiesta di intervento, ovvero ritiene di dover agire di propria iniziativa, il Difensore civico richiede le notizie e le informazioni, effettua la consultazione di atti ed acquisisce copia degli stessi con le modalità di cui all'articolo 14.

2. Se gli elementi acquisiti fanno ritenere necessario il suo intervento, il Difensore civico avverte il responsabile dell'ufficio o del procedimento che effettuerà con lui l'esame congiunto della pratica. L'esame ha lo scopo di chiarire lo stato degli atti e le modalità del loro svolgimento e di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante. Il responsabile dell'ufficio o del procedimento è tenuto a procedere all'esame congiunto nella data e nella sede stabilite dal Difensore civico. Qualora sussistano impedimenti di carattere organizzativo, il responsabile dell'ufficio o del procedimento è tenuto a concordare con il Difensore civico una data immediatamente successiva o una sede più idonea per il controllo della documentazione.

3. A seguito di tale esame il Difensore civico comunica al responsabile dell'ufficio o del procedimento, in forma scritta, le proprie osservazioni rivolte ad assicurare la legittimità del provvedimento ed indica, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei tempi del procedimento amministrativo, il termine massimo per la definizione del medesimo. Effettua immediata segnalazione del suo intervento, inviando per conoscenza copia della comunicazione agli organi di governo (sindaco, assessore, presidente) ed al titolare della direzione generale dell'amministrazione interessata, nonché all'istante.

4. Il responsabile dell'ufficio o del procedimento è tenuto a provvedere alla definizione entro il termine indicato dal Difensore civico.

5. Compete alla direzione generale impartire le opportune direttive ed adottare le eventuali misure organizzative per assicurare da parte dell'ufficio, nonché dei dirigenti o funzionari interessati, la più ampia e sollecita collaborazione.

6. Quando siano stati preceduti da un intervento del Difensore civico i provvedimenti amministrativi emanati devono dar conto alle osservazioni formulate, motivando per quanto viene disposto diversamente da esse. Copia degli atti o provvedimenti deve essere inviata al Difensore civico.

7. Qualora venga a conoscenza, nell'esercizio delle sue funzioni, di fatti configurabili come reati, il Difensore civico inoltra rapporto all'autorità giudiziaria.

Art. 16

Esito dell'intervento

1. L'istante deve essere informato delle iniziative intraprese dal Difensore civico, della loro evoluzione e del risultato finale.

2. Qualora l'azione intrapresa non sia limitata alla tutela della legittimità dell'azione amministrativa, ma richieda la sollecitazione di azioni equitative, sia rivolta alla composizione di conflitti o alla ricerca - su richiesta dell'interessato - di soluzioni di mediazione, deve essere acquisito il consenso dell'istante.

3. Esperiti i propri interventi, il Difensore civico mette al corrente l'istante dell'esito degli stessi e dei provvedimenti adottati dall'amministrazione interessata.

4. Nel caso in cui l'intervento del Difensore civico non ottenga esito favorevole, nell'effettuare la conseguente comunicazione all'interessato lo rende edotto delle eventuali azioni che dallo stesso possono essere ulteriormente promosse in sede amministrativa o giurisdizionale.

Art. 17
Inadempienze

1. Il Difensore civico può segnalare agli organi di governo (sindaco, assessore, presidente) ed al titolare della direzione generale dell'amministrazione interessata, per l'apertura di un procedimento disciplinare o per l'adozione delle opportune misure organizzative, secondo la normativa vigente, il funzionario o dipendente che:

- a) impedisca o ritardi, senza giustificato motivo, l'accesso del Difensore civico alle notizie, informazioni, consultazione e rilascio copia di atti dallo stesso richiesti;
- b) si rifiuti o non si renda disponibile per l'esame congiunto della pratica o del procedimento di cui all'articolo 15, comma 2;
- c) non rispetti il termine massimo per il compimento del procedimento fissato dal Difensore civico;
- d) non tenga conto, nella formazione dell'atto o provvedimento, delle osservazioni formulate dal Difensore civico e non dia, nello stesso, motivazione dell'inosservanza;
- e) ostacoli, ritardi od impedisca lo svolgimento delle funzioni del Difensore civico.

2. Il sindaco (o il presidente) comunica al Difensore civico, entro trenta giorni, le decisioni di carattere disciplinare o le misure organizzative adottate o i motivi per i quali ha ritenuto di non dar corso alle stesse.

Art. 18
Controllo di legittimità sugli atti del Comune

1. Il Difensore civico esercita, a norma dell'art. 17 della legge 127/1997, il controllo preventivo di legittimità sulle deliberazioni della giunta e del consiglio comunale, qualora almeno dieci consiglieri ne facciano richiesta scritta e motivata.

2. La richiesta di cui al comma 1 deve indicare esplicitamente i vizi di legittimità e le norme che si ritengono violate e può essere esercitata soltanto nei confronti delle deliberazioni concernenti:

- a) appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario;
- b) assunzioni del personale, piante organiche o relative variazioni.

3. La richiesta di cui al comma 1, sottoscritta dai soggetti legittimati in maniera da renderne possibile l'identificazione, deve essere consegnata alla segreteria generale del Comune entro dieci giorni dalla pubblicazione dell'atto all'albo pretorio.

4. La segreteria generale provvede tempestivamente:

- a) alla verifica dei presupposti di cui ai commi 1, 2 e 3;
- b) alla trasmissione all'ufficio del Difensore civico dell'istanza, di copia dell'atto sottoposto a controllo e della documentazione nel medesimo richiamata;
- c) alla sospensione della efficacia dell'atto in attesa della definizione del procedimento di controllo.

5. Il controllo è esercitato dal Difensore civico - nei limiti delle illegittimità denunciate - entro il termine di quindici giorni dalla presentazione della richiesta. Il controllo ha per oggetto la verifica della conformità dell'atto alle disposizioni della normativa vigente (ivi compreso lo statuto comunale), ovvero desumibili dai principi generali dell'ordinamento giuridico.

6. Nell'ambito del procedimento di controllo, il Difensore civico può disporre:

- a) l'audizione del responsabile dell'ufficio competente per materia;
- b) la richiesta al presidente dell'organo deliberante di chiarimenti o di elementi integrativi di giudizio.

7. L'attivazione dei procedimenti di cui al comma 6 non produce interruzione né sospensione del termine stabilito per il controllo. La segreteria generale assicura che le richieste di audizione o di chiarimento vengano assolte con la massima tempestività, e comunque entro un termine di tre giorni.

8. La deliberazione diviene esecutiva qualora il Difensore civico comunichi di non aver riscontrato vizi, ovvero faccia decorrere il termine di quindici giorni senza inviare comunicazioni.

9. Se ritiene che la deliberazione sia illegittima, il Difensore civico ne dà comunicazione, entro quindici giorni, al sindaco o al presidente del consiglio comunale, secondo la rispettiva competenza, ed invita l'organo deliberante ad eliminare i vizi riscontrati. Della decisione assunta informa i consiglieri che hanno avanzato la richiesta di controllo.

10. Se l'organo deliberante non ritiene di modificare l'atto, lo sottopone alla conferma da parte del consiglio comunale. La deliberazione acquista efficacia se viene confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei componenti il consiglio.

11. Le comunicazioni inerenti le funzioni di cui ai commi precedenti sono effettuate tra il Difensore civico e la segreteria generale del Comune tramite fax o altro mezzo idoneo ad attestare il ricevimento del messaggio e la relativa data. Entro i successivi tre giorni sono inoltrati i documenti originali.

Art. 19

Competenze in materia edilizia

1. Il Difensore civico esercita, a norma dell'art. 7 della LR 52/1999, l'intervento sostitutivo in materia di rilascio della concessione edilizia.

2. L'intervento del Difensore civico può essere attivato dal richiedente della concessione, decorso inutilmente il termine per l'emanazione del provvedimento conclusivo.

3. Su istanza dell'interessato, verificata la sussistenza delle condizioni previste dalla legge, il Difensore civico nomina, entro quindici giorni, un commissario "ad acta" che nel termine di sessanta giorni adotta il provvedimento che ha i medesimi effetti della concessione edilizia.

4. Gli oneri relativi all'attività del commissario sono a carico del Comune.

5. Le medesime disposizioni si applicano al rilascio delle autorizzazioni ed alle varianti alle concessioni edilizie.

Art. 20

Competenze in materia di referendum popolari

1. In conformità alle norme statutarie e regolamentari che disciplinano nel Comune di Arezzo l'istituto dei referendum popolari, il Difensore civico fa parte dell'Ufficio per il referendum, organismo cui sono affidati i compiti di garanzia concernenti lo svolgimento delle consultazioni referendarie.

2. All'Ufficio per il referendum, composto dal Difensore civico, dal Segretario generale del Comune e dal presidente del Consiglio provinciale dell'ordine degli avvocati, sono affidati, in particolare, i seguenti compiti:

a) esame del quesito sotto il profilo della legittimità e dichiarazione di ammissibilità del referendum;

b) controllo della regolarità delle sottoscrizioni e dichiarazione di ammissione del referendum.

<p style="text-align: center;">CAPO III Rapporti con gli organi del Comune</p>
--

Art. 21

Relazioni con il consiglio comunale

1. Il Difensore civico presenta al consiglio comunale, entro il mese di marzo di ogni anno, la relazione sull'attività svolta e sui provvedimenti adottati, segnalando con la stessa le disfunzioni ed irregolarità riscontrate, formulando eventuali proposte, suggerendo innovazioni procedurali ed organizzative alle amministrazioni sulle quali ha esercitato la propria attività.

2. La relazione viene rimessa dal difensore civico al presidente del consiglio comunale ed al sindaco. Il presidente del consiglio comunale la iscrive all'ordine del giorno della seduta successiva. Copia della relazione è trasmessa dal sindaco agli assessori ed ai consiglieri comunali, al segretario generale, al direttore generale, ai direttori degli uffici e servizi, ai presidenti di circoscrizione, alle istituzioni ed aziende dipendenti, agli enti, agli uffici, alle imprese, alle società, ai consorzi ai quali si estende, a norma dell'art. 12, l'ambito di attività della difesa civica.

3. Il Difensore civico partecipa alla seduta del consiglio comunale nella quale viene esaminata la relazione, illustrando la medesima e fornendo eventuali informazioni e chiarimenti.

4. Il consiglio comunale, esaminata la relazione e tenuto conto delle segnalazioni con la stessa effettuate, adotta le eventuali determinazioni di propria competenza ed esprime gli indirizzi per le ulteriori misure di competenza della giunta comunale e delle altre amministrazioni dipendenti.

5. Nei casi di particolare rilevanza o urgenza il Difensore civico può promuovere indagini conoscitive, udienze e consultazioni, avvalendosi delle risorse del proprio ufficio. Sull'esito di tali iniziative può inviare apposite relazioni al sindaco ed al consiglio comunale, segnalando i provvedimenti ritenuti opportuni.

6. Il Difensore civico ha facoltà di rendere nota all'opinione pubblica, attraverso i mezzi di informazione, l'attività svolta.

Art. 22

Rapporti con la giunta e le commissioni

1. Il Difensore civico è ascoltato, su sua richiesta, dalla giunta comunale e dalle commissioni consiliari, in ordine all'esercizio delle funzioni del suo ufficio.

2. La giunta comunale e le commissioni consiliari possono convocare il Difensore civico per avere informazioni sull'attività svolta.

Art. 23

Rapporti con il sindaco

1. Il Difensore civico ha rapporti diretti con il sindaco per quanto previsto dal presente regolamento e per le segnalazioni con le quali viene richiesto l'intervento degli organi comunali.

2. Il Difensore civico richiede al sindaco gli interventi di competenza del medesimo o della giunta comunale, per assicurare il funzionamento e provvedere alle dotazioni dell'ufficio.

Art. 24

Rapporti con il segretario generale ed il direttore generale

1. Il difensore civico informa il segretario generale ed il direttore generale delle disfunzioni ed irregolarità rilevate nell'esercizio della sua attività, segnalando gli uffici ed i dipendenti responsabili dei relativi atti e procedimenti, secondo quanto previsto dal presente regolamento.

2. Il segretario generale ed il direttore generale intervengono, secondo le rispettive competenze, su richiesta del difensore civico, per assicurare che i responsabili dell'organizzazione comunale prestino allo stesso la loro collaborazione nel modo più sollecito, completo ed efficace.

3. Il segretario generale garantisce, nel quadro delle sue funzioni di tutela della legittimità dell'azione amministrativa, un libero ed efficace svolgimento delle funzioni di difesa civica. -

CAPO IV

Organizzazione dell'ufficio

Art. 25

Autonomia dell'ufficio

1. L'ufficio di difesa civica è strutturato e disciplinato in modo da escludere l'instaurazione di rapporti di dipendenza gerarchica o funzionale dal Comune e da consentire l'esercizio delle funzioni in piena autonomia ed indipendenza.

2. La dotazione di risorse umane, tecniche, logistiche e finanziarie è assicurata dalla giunta comunale. A tale scopo il Difensore civico segnala al sindaco eventuali esigenze di modifica o di potenziamento dell'organico destinato all'ufficio, in relazione ai carichi di lavoro assegnati. La giunta provvede a soddisfare le richieste, compatibilmente con le risorse di bilancio e con le esigenze complessive degli uffici e servizi comunali.

3. L'organizzazione interna dell'ufficio, la ripartizione delle funzioni tra il titolare ed il vicario, la definizione dei compiti del personale addetto sono autonomamente determinate dal Difensore civico, sulla base del proprio programma di attività e nel rispetto del principio di separazione tra funzione di indirizzo e compiti di gestione.

4. L'inquadramento dell'ufficio nel modello organizzativo comunale è stabilito dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi. Le esigenze di autonomia, il rapporto diretto con gli organi di governo e la natura dei compiti affidati rendono comunque necessaria la sua collocazione nell'ambito della Segreteria generale.

5. L'orario di apertura dell'ufficio, determinato dal Difensore civico, è organizzato in modo da garantire la massima fruibilità da parte del pubblico.

6. Il vice difensore civico dipende funzionalmente dal titolare della carica e lo coadiuva nell'ambito della ripartizione di funzioni di cui al comma 3.

Art. 26

Sede e attrezzature

1. L'ufficio del Difensore civico ha sede presso il palazzo comunale o in altro edificio, posto in zona centrale nel capoluogo del Comune, in locali adeguati al prestigio delle funzioni che debbono essere esercitate, idonei per ampiezza e facilità di accesso da parte del pubblico.

2. L'ufficio è dotato di idoneo arredamento, di apparecchiature tecnologiche per l'informatizzazione delle procedure e dell'archivio, di macchine per la duplicazione, telefono, telefax e di quanto altro possa occorrere per un efficace funzionamento. E' corredato dei testi e delle pubblicazioni di natura giuridica, contabile, amministrativa dei quali il difensore civico segnali la necessità.

Art. 27

Dotazione di personale

1. Il personale assegnato all'ufficio del Difensore civico è composto quanto meno da:

- a) un funzionario;
- b) un collaboratore amministrativo;

c) un commesso.

Art. 28

Compiti della segreteria

1. Il servizio di segreteria istituito all'interno dell'ufficio del Difensore civico provvede, secondo le direttive di quest'ultimo, all'espletamento dei compiti diretti ad assicurare lo svolgimento delle funzioni di difesa civica.

2. In particolare il servizio di segreteria:

a) riceve, protocolla e classifica le richieste d'intervento;

b) svolge l'istruttoria preliminare delle singole istanze per l'identificazione del loro oggetto e dell'amministrazione, ufficio e funzionario responsabile del procedimento nei confronti dei quali sono richiesti gli interventi;

c) richiede agli interessati i chiarimenti e l'integrazione della documentazione che risultino necessari;

d) riceve i cittadini che accedono personalmente all'ufficio fornendo loro indicazioni sulla procedura da seguire e dando agli stessi informazioni ed orientamenti nei casi che esulano dalla competenza del Difensore civico;

e) procede, a richiesta del Difensore civico, alla ricerca di leggi, giurisprudenza e dottrina, redigendo, quando sia necessario, relazioni in merito all'approfondimento effettuato;

f) cura ed intrattiene i rapporti con i responsabili delle singole pratiche, per la rapida soluzione dei casi per i quali è intervenuto o deve intervenire il Difensore civico;

g) cura l'archiviazione e la conservazione delle pratiche esaminate.

Art. 29

Oneri a carico del Comune

1. Tutti gli oneri per le competenze economiche, la sede e l'attrezzatura, il personale e quant'altro necessario per il funzionamento dell'ufficio del Difensore civico sono sostenuti dal Comune e sono iscritti nel bilancio comunale.

2. Il Difensore civico segnala al sindaco, con motivata relazione, gli interventi finanziari da preventivare nel bilancio dell'esercizio successivo per il funzionamento del suo ufficio.

Art. 30

Coordinamento

1. Per assicurare il coordinamento ed il miglior esercizio delle funzioni di difesa dei cittadini, il Difensore civico mantiene rapporti con il Difensore civico della Regione, della Provincia e con quelli istituiti negli altri Comuni, attraverso lo scambio di informazioni e di esperienze e la segnalazione di procedure che possono trovare soluzioni comuni nei diversi ambiti.

2. A tale scopo partecipa agli organismi di coordinamento tra Difensori civici locali, regionali ed europei, nel quadro della creazione di una rete di difesa civica transnazionale volta alla cooperazione, nella pluralità degli ordinamenti giuridici, per la tutela dei diritti del cittadino.

<p style="text-align: center;">CAPO V Disposizioni finali</p>

Art. 31

Approvazione del regolamento

1. Il presente regolamento è approvato dal consiglio comunale con il voto favorevole della maggioranza dei consiglieri assegnati.

2. Con la stessa maggioranza il consiglio può apportare al regolamento modifiche soppressive, aggiuntive o sostitutive, nonché deliberarne l'abrogazione parziale o totale. La proposta di abrogazione totale deve essere accompagnata dalla proposta di approvazione di un regolamento sostitutivo.

Art. 32

Entrata in vigore

1. Dopo l'espletamento del controllo di legittimità da parte del competente organo regionale, il presente regolamento è nuovamente pubblicato per quindici giorni all'albo pretorio. Entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione.

2. L'entrata in vigore del presente regolamento abroga le precedenti disposizioni in materia incompatibili con il medesimo.

Art. 33

Informazione dei cittadini

1. Contestualmente all'entrata in vigore del regolamento, il Comune provvede ad informare i cittadini circa le funzioni del Difensore civico, il suo ambito di attività, la persona eletta ad esercitarla, la sede e gli orari dell'ufficio, i soggetti che hanno diritto di richiedere i suoi interventi, il carattere gratuito degli stessi.

2. Per divulgare la conoscenza dell'istituto, il Comune inserisce nella modulistica utilizzata per le comunicazioni ai cittadini una specifica informazione circa la facoltà di rivolgersi all'ufficio di difesa civica.

Pubblicazione edita
dal Comune di Arezzo,
Ufficio del Difensore civico.
Tipografia LP Grafiche.
Tiratura 300 copie.
Arezzo, Marzo Duemilauno.