

Relazione annuale
al Consiglio Comunale
sull'attività
del Difensore civico



Maggio/Dicembre 1996

INDICE

I. Premessa.....	3
1. Il Difensore Civico Comunale.....	3
2. I Difensori Civici Comunali in Toscana.....	4
3. Il Difensore Civico Comunale di Arezzo. Costituzione dell'Ufficio.....	6
II. Attività svolta nel 1996.....	8
1. Casistica.....	8
1.1. Dati complessivi.....	8
1.2. Problematiche di carattere generale.....	14
1.2.a. Applicazione della Legge n. 241 del 07.08.1990.....	14
1.2.b. Tutela dell'ambiente.....	16
1.3. Disfunzioni segnalate.....	17
1.3.a. Esercizi pubblici nel centro storico.....	17
1.3.b. Servizio notturno Polizia Municipale.....	18
1.3.c. Ritardo nella liquidazione di indennità di occupazione ed espropriazione	19
1.3.d. Disagi connessi allo svolgimento della Fiera Antiquaria...20	
1.3.e. Potenziamento dell'Ufficio Manutenzione.....	21
1.3.f. Nomina del funzionario responsabile dell'Ufficio Traffico	
1.3.g. Accertamenti in materia fiscale.....	23
1.3.h. Apertura pomeridiana dell'archivio edilizia.....	24
1.4. Attività extracompetenza.....	24
2. Collaborazione con gli uffici comunali.....	25
3. Collaborazione con gli organi politici comunali.....	27

4. Rapporti con il Difensore Civico Regionale e con gli altri Difensori Civici locali della Toscana.....	30
5. Rapporti con la U.S.L. 8 di Arezzo.....	31
III. Proposte di modifica del Regolamento del Difensore Civico.....	33
Conclusioni.....	36

I

PREMESSA

1. IL DIFENSORE CIVICO COMUNALE

L'art. 8 della legge 142/90 prevede la facoltà per i Comuni di nominare il Difensore Civico, rimandando ai singoli statuti Comunali la disciplina attuativa dell'istituto.

Non esistono a livello normativo primario altre indicazioni specifiche in materia di difesa civica comunale: l'art. 8 della legge citata ed il regolamento del Comune di Arezzo sono le uniche due fonti dell'ordinamento giuridico italiano utilizzate per costituire l'Ufficio di Difesa Civica sul cui operato si relaziona.

Sarebbe velleitario dare qui una definizione di Difensore Civico.

Non ne è la sede, nè peraltro ve ne è una univocamente fissata in dottrina: per chiarire tuttavia i principi su cui si è fondata l'attività svolta in questo primo anno si ritiene necessario indicare i tratti fondamentali e la natura di questo istituto.

Duplici è la natura giuridica del Difensore Civico, allo stesso tempo organo ispettivo posto in grado di informare l'assemblea consiliare sull'operato dell'amministrazione (sul modello dell'Ombudsman scandinavo) ed anche istanza di tutela degli interessi individuali e collettivi non altrimenti tutelati nei confronti di azioni od omissioni dell'amministrazione (con configurazione particolare anche quale soluzione organizzativa che consenta al cittadino una partecipazione allo svolgimento corretto dell'attività amministrativa).

Duplici sarebbe infatti la funzione dell'intervento del Difensore nei confronti dell'amministrazione: da un lato quella di soddisfare l'esigenza individuale di tutela,

dall'altro quella di incidere sull'amministrazione in modo che si comporti secondo canoni di correttezza ed efficienza.

Si rileva come l'art. 8 della Legge 142/90 abbia ricalcato sostanzialmente tali indicazioni provenienti dal modello precedentemente fissato dalla normazione regionale toscana, disegnando un Difensore civico comunale che svolge un ruolo 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. La regolamentazione del rapporto di fiducia e di informazione con il Consiglio Comunale - connaturato alla funzione e menzionato esplicitamente nel secondo comma dell'art. 8 - viene lasciata alla sovranità statutaria.

Il Difensore Civico deve dunque porsi in rapporto con l'amministrazione comunale, pur tutelando con autonomia di intervento gli interessi dei cittadini che a lui si rivolgono, verificando la conformità dell'atto amministrativo alla legge e prospettando, sempre all'amministrazione, i rimedi idonei per l'eliminazione delle disfunzioni rilevate.

Due sono pertanto gli interlocutori del Difensore civico: amministratori ed amministrati.

Con i primi il rapporto è inscindibilmente caratterizzato da un aspetto di controllo ed uno di collaborazione, con i secondi è caratterizzato dall'obbligo di assistenza imparziale ed anche di stimolo alla partecipazione consapevole all'attività amministrativa.

2. I DIFENSORI CIVICI COMUNALI IN TOSCANA NEL 1996

In ambito regionale l'istituto della Difesa Civica, previsto ormai da 247 statuti comunali su un totale complessivo di 287, ha visto la sua concreta attuazione solo per 34 Comuni.

Tra di essi sono solo tre i Comuni capoluogo di Provincia provvisti di Difensore Civico: Arezzo, Grosseto e Pisa (Pistoia lo ha istituito invece a livello provinciale) .

La necessità di economizzare le spese di istituzione e gestione dell'Ufficio, nonché l'opportunità di omogeneizzare l'attività in territori ad alta densità di Autonomie comunali, ha fatto sì che per la Comunità Montana della Garfagnana (15 comuni) come anche per i Comuni del Chianti fiorentino (4 comuni) operino solo due Difensori Civici che prestano la loro attività a favore di tutti i Comuni consorziati.

L' esercizio dell' attività di difesa civica da parte di un solo Ufficio a favore di più comuni consorziati costituisce la strada per estendere, senza la necessità di sostenere tutti i costi che l'allestimento dell'ufficio comporta, il servizio di difesa civica anche a quei piccoli Comuni che ad oggi non hanno, per motivi di spesa, attuato l'istituto. Tale esercizio in forma consorziata, sollecitato anche in ambito di coordinamento regionale, contribuisce anche all' omogeneizzazione dei servizi prestati a favore dei cittadini ed alla possibilità di formare un interlocutore competente a tutelare gli utenti comunali anche di fronte ad aziende, collegate all' amministrazione comunale, che svolgono la loro attività in un ambito territoriale più ampio (es. aziende di gestione servizi , UU.SS.LL., consorzi intercomunali, etc.).

In proposito si segnala al Consiglio Comunale che sono pervenute a quest'Ufficio varie richieste di intervento nei confronti di altre amministrazioni operanti nel territorio della provincia di Arezzo, che sono state contattate da quest'Ufficio, nonostante l'incompetenza, e che per lo più si sono dimostrate disponibili ad una collaborazione.

Tali rapporti, tuttavia, sono fondati sulla mera cortesia, in quanto il Difensore Civico del Comune di Arezzo non dispone di alcuno strumento di carattere coercitivo a sostegno

delle proprie richieste nei confronti di altre amministrazioni per la tutela di quei cittadini.

Potrebbe, pertanto, essere valutata l'opportunità di stipulare convenzioni con amministrazioni, imprese e società erogatrici di pubblici servizi o con altri Comuni della Provincia di Arezzo disponibili ad assoggettarsi all'attività del Difensore Civico del Comune di Arezzo, per estendere il servizio svolto da quest'Ufficio ad un maggior numero di utenti con i vantaggi sopra descritti. Tale possibilità è, del resto, prevista dall'art. 11 del regolamento del Difensore Civico, ma ad oggi non sono state ancora previste convenzioni per carenza di richieste formali da parte di altre amministrazioni che peraltro saranno interpellate in prosieguo da parte dell'Ufficio.

Si segnala che è intenzionata a perseguire questo intento l'Amministrazione provinciale di Arezzo che ha recentemente provveduto all'elezione del proprio Difensore Civico, il quale funzionerà anche in favore di alcuni Comuni della provincia.

3. IL DIFENSORE CIVICO COMUNALE DI AREZZO

COSTITUZIONE DELL'UFFICIO

Il Consiglio Comunale di Arezzo, nell'adunanza del 28.02.1996, ha eletto per la prima volta il Difensore Civico del Comune - il cui Regolamento era già stato approvato nel 1993 - in conformità con l'art. 8 della Legge 08.06.1990 n. 142 e con gli artt. 29-34 del vigente Statuto comunale.

La volontà dell'amministrazione di dare attuazione all'istituto si è poi concretizzata nell'allestimento dell'ufficio, con la sistemazione dei locali di via S. Niccolò 3 corredati delle necessarie attrezzature tecnologiche, e con l'installazione del servizio di segreteria composto da un funzionario e da un commesso.

In data 10.07.1996, infine, il Consiglio Comunale ha eletto il Difensore Civico Vicario.

* * * * *

L'Ufficio è stato aperto al pubblico in data 02.05.1996, con orario tale da garantire la massima fruibilità all'utenza, essendo prevista l'apertura giornaliera, anche pomeridiana per tre volte la settimana in coincidenza con l'apertura pomeridiana degli altri uffici comunali.

L'inizio dell'attività è stato pubblicizzato inizialmente mediante comunicati stampa ed interviste rilasciate dal Difensore Civico alle televisioni locali. In seguito all'apertura l'Ufficio ha realizzato volantini e manifesti contenenti le informazioni essenziali sulle modalità di accesso, sulle funzioni, sulla competenza e sui poteri del Difensore Civico. I volantini sono stati inviati alle scuole, alle associazioni, alle parrocchie e agli ordini professionali del Comune di Arezzo. I manifesti sono stati affissi presso i vari uffici comunali e nelle vie cittadine.

Il Difensore Civico ha inoltre partecipato ad incontri organizzati da varie associazioni aretine per presentare l'ufficio e la sua attività alla cittadinanza.

Si segnala, tuttavia, l'esigenza di procedere periodicamente alla pubblicizzazione del servizio, avendo riscontrato un maggiore afflusso dell'utenza ogni volta che i mezzi di comunicazione ne hanno diffuso notizie.

E' necessario sottolineare che, su iniziativa del Difensore Civico, è stata pubblicizzata la possibilità di ricevere i portatori di handicap presso il piano terra del Palazzo Comunale, in quanto i locali di via S. Niccolò, per quanto adeguati al prestigio delle funzioni, risultano del tutto inadeguati a consentire l'accesso ai portatori di handicap ed agli anziani, essendo in assoluto contrasto con la normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche. L'ufficio, infatti, si trova in zona a traffico limitato, con le conseguenti limitazioni di transito, ed è lontano da fermate di mezzi pubblici.

All'interno dei locali, inoltre, è necessario affrontare una scala per raggiungere l'Ufficio. Tale situazione determina continue lamentele da parte degli utenti che riescono a raggiungerci dopo faticose arrampicate per le pur belle vie del centro storico e dopo affannose ricerche nella zona, purtroppo poco conosciuta da chi non vi abita. Un primo rimedio a tale inconveniente potrebbe consistere nell'apposizione di cartelli indicatori della sede dell'ufficio, quanto meno in prossimità dello stesso.

Se è vero che è importante valorizzare il centro storico e indurre gli aretini ad una riscoperta dello stesso, appare tuttavia poco pratico utilizzare l'Ufficio del Difensore Civico a tale scopo, considerato anche che il Regolamento prevede la "facilità di accesso da parte del pubblico" quale requisito dei locali.

Appare ovvio che l'ubicazione della sede all'interno del Palazzo Comunale contribuirebbe in modo determinante a rendere più conoscibile e rintracciabile l'ufficio da parte della cittadinanza, costituendo anche un mezzo di pubblicizzazione per l'istituto, ancora poco conosciuto dai residenti nel nostro Comune.

II

ATTIVITA' SVOLTA NEL 1996

1. CASISTICA

1.1. DATI COMPLESSIVI

Le tabelle che seguono indicano in cifra assoluta il numero degli interventi iniziati e conclusi nel periodo da maggio a dicembre 1996, distinguendo tra quelli effettuati nei confronti del Comune di Arezzo, suddivisi per uffici, e quelli c.d. "fuori competenza",

suddivisi per amministrazioni, oltre a quelli rappresentati da pareri forniti oralmente senza previa istruzione della pratica.

In relazione alle richieste di assistenza su questioni che esulano dalla competenza del Difensore Civico -dovute in gran parte ai tempi lunghi ed ai costi della tutela giudiziaria dei diritti- si segnala che le stesse non vengono disattese dall'Ufficio il quale in alcuni casi si è attivato nei confronti di amministrazioni, mentre in altri casi ha fornito pareri orali e ha dato indicazioni sulle vie da seguire o sui soggetti ai quali rivolgersi, quali associazioni di volontariato o giudice di pace (a cui si può proporre la domanda anche verbalmente e che può tentare la conciliazione su qualsiasi questione anche non rientrante nella sua competenza).

La scelta di fornire in ogni caso all'utente una risposta, un'indicazione o chiarimenti sulle domande formulate -sempre senza sconfinare nel campo di attività di altri organismi o di professionisti- è stata dettata dalla necessità di informare i cittadini sugli strumenti che l'attuale legislazione offre per la tutela dei loro interessi.

Tabella degli interventi iniziati nel periodo maggio-dicembre1996	
Extradipartimento:	
Segreteria Generale	1
1° Dipartimento:	
Ufficio Personale e Organizzazione	3
Circoscrizione 4 Giotto	1
Polizia Municipale	17
2° Dipartimento:	
Ufficio Tributi	10
Ufficio Provveditorato	4
3° Dipartimento:	
Ufficio Pianificazione	1
Ufficio Centro Storico	1
Ufficio Edilizia Privata e Condonò	6
Ufficio Amministrativo Assetto del Territorio	9
Ufficio Attività Produttive	8
4° Dipartimento:	
Ufficio Progettazione	6
Ufficio Servizi Tecnologici	13
Ufficio Manutenzione	11
Ufficio Ambiente e Sanità	10
5° Dipartimento:	
Ufficio Scuola	1
Ufficio Politiche Sociali	1
Ufficio Sport e Turismo	1
Totale interventi nei confronti del Comune di Arezzo	104
Attività c.d. "fuori competenza":	
U.S.L. 8	6
Comune di Cortona	1
Comune di Anghiari	1
Comune di Bucine	1
Comune di Monte San Savino	1
Varie	7
Totale interventi	17
Totale complessivo	121

Pareri orali non istruiti	37
Tabella degli interventi conclusi nel 1996	
Extradipartimento:	
Segreteria Generale	1
1° Dipartimento:	
Ufficio Personale e Organizzazione	3
Circoscrizione 4 Giotto	0
Polizia Municipale	11
2° Dipartimento:	
Ufficio Tributi	9
Ufficio Provveditorato	3
3° Dipartimento:	
Ufficio Pianificazione	1
Ufficio Centro Storico	1
Ufficio Edilizia Privata e Condoni	4
Ufficio Amministrativo Assetto del Territorio	8
Ufficio Attività Produttive	5
4° Dipartimento:	
Ufficio Progettazione	1
Ufficio Servizi Tecnologici	9
Ufficio Manutenzione	3
Ufficio Ambiente e Sanità	5
5° Dipartimento:	
Ufficio Scuola	1
Ufficio Politiche Sociali	0
Ufficio Sport e Turismo	1
Totale	66
Attività c.d. "fuori competenza":	
U.S.L. 8	5
Comune di Cortona	1
Comune di Anghiari	1
Comune di Bucine	1
Comune di Monte San Savino	0
Varie	6
Totale	14
Totale complessivo	80

Con riferimento agli interventi conclusi, sono necessarie alcune distinzioni.

Non sempre, infatti, la richiesta di intervento del Difensore Civico è fondata su reali disfunzioni dell'amministrazione. In alcuni casi le lamentele del cittadino sono risultate infondate, in quanto l'amministrazione aveva agito legittimamente.

In altri casi le richieste, pur non essendo fondate da un punto di vista di stretta legittimità, hanno evidenziato una mancanza di chiarezza nelle informazioni fornite all'utente dagli addetti, con conseguenti equivoci ed incomprensioni.

Una parte degli interventi conclusi, pertanto, consiste nella comunicazione all'utente della legittimità del comportamento dell'amministrazione, con eventuale richiesta ai responsabili dei procedimenti di una maggiore chiarezza nelle comunicazioni scritte o orali fornite.

L'altra parte degli interventi conclusi, invece, comprende quei casi in cui l'istanza è stata ritenuta fondata su ragioni di legittimità od anche di mera opportunità.

Nel primo caso, laddove si è ritenuto sussistente un comportamento lesivo di interessi legittimi del cittadino, si è provveduto a darne comunicazione al responsabile del procedimento, al sindaco, al segretario generale ed all'interessato, segnalando anche i rimedi ritenuti adottabili.

Nel secondo caso l'Ufficio non ha potuto far altro che auspicare un intervento dell'amministrazione per migliorare ed ampliare i servizi forniti ai cittadini o per dare tutela ad interessi sforniti di azione, ma ugualmente meritevoli di essere considerati.

I dati numerici relativi all'esito delle pratiche riguardanti il nostro Comune e concluse nel 1996 sono riportati sinteticamente nella tabella che segue.

Tabella relativa agli esiti delle pratiche concluse	
Richieste infondate	20
Richieste accolte dall'amministrazione	27
Richieste non accolte dall'amministrazione	7
Richieste di intervento discrezionale	11
Richieste ritirate	1

1.2. PROBLEMATICHE DI CARATTERE GENERALE

L'art. 10 del Regolamento comunale del Difensore Civico, nel delineare le funzioni dello stesso, attribuisce particolare rilievo all'attività diretta a tutelare gli interessi generali, in particolare quelli relativi alla tutela dell'ambiente, ed a garantire la corretta applicazione della Legge n. 241/90.

In effetti, molte sono state le richieste di singoli cittadini nell'ambito di tali funzioni. Non si registrano invece collaborazioni continuative con associazioni o altri enti esponenziali che solo occasionalmente hanno presentato istanze a quest'ufficio. Si tenterà in prosieguo di sollecitare ulteriormente le realtà esistenti nel nostro comune ad instaurare con quest'ufficio un'attività di collaborazione che possa provocare la tutela degli interessi generali di competenza della difesa civica.

1.2.a. APPLICAZIONE DELLA LEGGE N. 241 DEL 07.08.1990

La legge 241/90 ha sancito il principio di trasparenza nell'attività della Pubblica Amministrazione quale regola di carattere generale nel nostro ordinamento, mediante la previsione del diritto dei cittadini di accedere ai documenti amministrativi, dell'obbligo della P.A. di identificare preventivamente l'ufficio ed il dipendente responsabile del procedimento amministrativo, dell'obbligo della P.A. di motivare il provvedimento amministrativo e di indicare al destinatario il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere.

Le richieste pervenute a quest'Ufficio che lamentano la scarsa applicazione della legge 241 riguardano tutte la mancata risposta dell'amministrazione alle richieste dei cittadini nei termini indicati dal Regolamento comunale per il procedimento amministrativo e accesso ai documenti.

In seguito alla richiesta del Difensore Civico, gli Uffici competenti hanno poi provveduto a dare risposta all'utente.

In altri casi, il cittadino si è rivolto al Difensore Civico, prima che all'Ufficio competente, per effettuare una richiesta di accesso ai documenti. In tali casi si è provveduto direttamente a redigere, nella modulistica da noi predisposta, le istanze a nome e per conto del cittadino, con l'intento di evitare ulteriori richieste di informazione e chiarimenti da parte dell'utente all'ufficio competente circa le modalità di compilazione della domanda: il tutto per rendere più celere l'attività della P.A.

In due casi, infine, è stato redatto un atto di intervento nel procedimento amministrativo, ai sensi dell'art. 9 della legge 241, per conto di cittadini, permettendo la partecipazione dell'utente al procedimento, in sede di prima istruttoria, con facoltà da parte di quest'ultimo di fornire documentazione integrativa e apporto tecnico da parte di consulente privato.

Nello stesso ambito normativo ispirato al principio di trasparenza si colloca l'attività dell'Ufficio di Difesa civica in materia di applicazione della legge sull'autocertificazione (L.15/68), peraltro esplicitamente richiamata dall'art. 18 della stessa legge 241/90: su istanza di utenti si è verificata l'applicazione concreta della legge da parte di Uffici pubblici, anche estranei alla amministrazione comunale, tra cui la U.S.L.8, ottenendo, grazie alla immediata collaborazione dei responsabili degli uffici, una risposta efficace ed una predisposizione dei servizi mancanti o non ancora organizzati a favore dell'utenza.

1.2.b. TUTELA DELL'AMBIENTE

L'art. 10, I comma, del regolamento istitutivo del Difensore Civico stabilisce, come già detto, che l'Ufficio ha il compito particolare di provvedere alla tutela degli interessi anche generali in materia di ambiente.

L'attività dell'Ufficio, non sollecitata dai cittadini ad intervenire su questioni di carattere generale se non in un caso, si è rivolta, in analogia con la struttura tipica delle ordinarie istanze, all'analisi della correttezza e dell'opportunità dei provvedimenti amministrativi comunali alla luce della normativa ambientale. L'Ufficio ha provveduto ad inoltrare le istanze all'Ufficio Ambiente chiedendo chiarimenti anche agli uffici tecnici USL e all'ARPAT, deputati ad effettuare i controlli sul territorio. La collaborazione con l'ARPAT, richiesta anche senza il tramite dell'Ufficio Ambiente del Comune, prestata da questo ufficio per spirito di collaborazione non essendo l'Agenzia organo appartenente ad amministrazione comunale, è stata particolarmente proficua ed ha sortito effetti positivi per la tutela dell'utenza anche su questioni rilevate fuori ambito territoriale del Comune di Arezzo.

I casi portati a conoscenza di quest'Ufficio vertono soprattutto in materia di rispetto dei limiti previsti dalle leggi sull'inquinamento, sia acustico, sia dell'aria (fumi di impianti termici e di altre canne fumarie) , sia delle acque, sia derivante da immissioni di onde elettromagnetiche (ripetitori TV).

Si fa presente ancora che l'attività dell'Ufficio di difesa civica deve intervenire anche su questioni ambientali di carattere generale, se sollevate da associazioni o gruppi di cittadini, e pertanto si sollecitano anche i rappresentanti politici a trasmettere, qualora lo ritengano opportuno, le istanze loro presentate dalla cittadinanza e che possono trovare tutela tramite questo organo interno all'amministrazione comunale.

1.3. DISFUNZIONI SEGNALATE

Scopo della presente relazione non è solo quello di rendere conto al Consiglio Comunale dell'attività svolta dall'ufficio nel 1996, ma anche quello di indicare i problemi ancora irrisolti, che sono emersi dalle istanze dei cittadini e dalla successiva verifica delle stesse.

La relazione, pertanto, non contiene l'elencazione di tutte le questioni affrontate, che potranno essere comunque consultate presso l'ufficio, ma solo di quelle per la cui soluzione si auspica un intervento degli organi politici. Si spera così facendo di rendere più proficua la presente relazione senza dilungarsi sulla descrizione dei singoli casi trattati.

1.3.a. Esercizi pubblici nel centro storico

Numerose sono state le istanze presentate da residenti nel centro storico a causa del rumore prodotto da esercizi pubblici che, oltre all'attività di somministrazione di alimenti e bevande, effettuano anche attività di trattenimento e di svago.

I problemi connessi a tale tipo di attività sono molteplici.

Un primo aspetto riguarda il rumore proveniente dall'interno del locale, spesso superiore ai limiti di cui al DPCM 01.03.1991. Se è vero, infatti, che le autorizzazioni rilasciate dal Comune obbligano sempre al rispetto dei detti limiti, è anche vero che spesso i titolari dei locali non si attengono a tale prescrizione, rendendo necessario l'intervento dell'ARPAT per l'effettuazione dei controlli.

Oltre alla rumorosità interna, tuttavia, esiste anche quella indotta, costituita dal deflusso del pubblico in ore notturne. Le autorizzazioni per attività di trattenimento e di svago, infatti, prevedono normalmente un orario che si protrae fino a notte inoltrata e che

determina un inevitabile disturbo ai residenti in prossimità del locale, che vorrebbero dedicare le ore notturne al riposo.

Tali considerazioni hanno indotto il T.A.R. Veneto, sez. I, a decidere che l'ubicazione di esercizi con attività congiunta di alimenti e bevande con quella di trattenimento e svago può essere inibita nell'ambito del centro urbano, avendo il Comune facoltà di stabilire le condizioni per il rilascio delle autorizzazioni ai sensi della Legge 287/1991 (sentenza 19.09.1995 n. 1175).

Si segnala, pertanto, la necessità di riconsiderare l'opportunità del rilascio di autorizzazioni per esercizi di tipo C ubicati nel centro storico o comunque in zone intensamente urbanizzate.

D'altra parte il necessario rilancio delle attività culturali e commerciali nel centro storico costituisce un' esigenza altrettanto rilevante, quanto la quiete notturna che deve essere garantita ai cittadini ivi residenti: la volontà di mantenere o di aumentare le attività commerciali nel centro storico, se sentita come esigenza della città da parte dell' amministrazione politica comunale, deve essere supportata da organi di controllo gestiti dalla stessa amministrazione promotrice, che garantiscano il temperamento degli interessi tra cittadini residenti e gestori degli esercizi pubblici sopra menzionati. Tali organi di controllo dovrebbero essere in grado di intervenire durante le 24 ore per evitare le violazioni delle prescrizioni contenute nelle autorizzazioni comunali operate dai gestori degli esercizi (apertura oltre i limiti di orario, attività rumorose che superano i limiti di tollerabilità, attività che fuoriescono dal punto di vista delle prestazioni offerte dalle autorizzazioni concesse, etc.) o i comportamenti , anche penalmente rilevanti, degli avventori (es. schiamazzi notturni).

1.3.b Servizio notturno di Polizia Municipale

In stretta relazione al problema esposto al punto A, si pone la questione della mancanza di un servizio notturno effettuato da parte della Polizia Municipale.

E' stata più volte manifestata dai cittadini l'esigenza di una pattuglia della Polizia Municipale che nelle ore notturne effettui il controllo sul rispetto delle prescrizioni contenute nelle autorizzazioni comunali agli esercizi pubblici, sulle violazioni al Codice della Strada -soprattutto in prossimità degli esercizi pubblici dove spesso si verifica la sosta in doppia fila o davanti a passi carrabili-, sul disturbo del riposo delle persone.

L'utenza lamenta infatti che gli altri Tutori dell'ordine pubblico competenti, anche loro, a reprimere le violazioni denunciate (Polizia e Carabinieri), intervengono con difficoltà alle richieste di verifica del rispetto della quiete notturna in prossimità degli esercizi pubblici, dovendo contemporaneamente svolgere controlli anche su altre ipotesi di reato, se si vuole più gravi e quindi aventi priorità negli interventi. Dal momento che l'amministrazione, promuovendo nel centro storico l'apertura di esercizi pubblici, crea i presupposti per l'insorgere di legittime lamentele nell'utenza, sembra opportuno che la stessa amministrazione si adoperi per controllare in prima persona che queste attività non rechino pregiudizio agli interessi altrettanto degni di tutela della popolazione residente.

Si auspica, pertanto, che l'amministrazione comunale voglia prendere in considerazione la possibilità, chiesta ripetutamente dai cittadini a quest'Ufficio, di predisporre un servizio di controllo notturno da parte della Polizia municipale.

1.3.c. Ritardo nella liquidazione di indennità di occupazione ed espropriazione

Si segnala che sono pervenute a quest'Ufficio numerose istanze di cittadini che lamentano i gravi ritardi nel pagamento delle indennità derivanti da occupazioni ed espropriazioni effettuate dal Comune.

Tale disservizio è stato oggetto di intervento da parte di quest'Ufficio che, oltre a segnalare i disagi occorsi ai proprietari dei terreni che non avevano percepito a distanza di anni dal decreto di espropriazione o di occupazione le somme a loro legittimamente dovute, evidenziava che gli stessi ritardi, imputabili all'Amministrazione comunale, facevano sorgere a carico della stessa Amministrazione l'ulteriore obbligazione pecuniaria del pagamento degli interessi sulla somma dovuta a partire dalla data dei predetti decreti, con evidente ingiustificata diseconomia.

Si prende atto che l'Amministrazione ha recentemente provveduto ad istituire l'Unità Organizzativa Edilizia Pubblica ed Espropriazioni che si occuperà anche dell'ingente arretrato; si auspica che questo ufficio di nuova istituzione possa finalmente soddisfare le legittime aspettative dell'utenza.

1.3.d. Disagi connessi allo svolgimento della Fiera Antiquaria

Lo svolgimento della Fiera Antiquaria ha dato luogo a varie proteste di cittadini residenti nel centro storico che, proprio perchè riconoscono l'importanza della manifestazione per il prestigio e l'economia della città, hanno evidenziato la necessità di intervenire per eliminare inconvenienti che danneggiano non solo i residenti, ma anche i visitatori e gli espositori.

Un primo motivo di doglianza riguarda la difficoltà di accesso e di transito dei mezzi di soccorso nell'area in cui si svolge la Fiera. Ciò è dovuto non solo al posizionamento dei banchi di vendita, ma anche alla sosta di autovetture e camion nelle già strette vie del centro storico al di fuori degli spazi consentiti. Il problema diviene ancora più grave, poi, al momento del carico della merce, quando alcune strade vengono completamente bloccate dai camion in coda.

Un ulteriore inconveniente che si verifica nelle ore di chiusura della Fiera quando i camion attendono di entrare in Piazza Grande per il carico della merce, è rappresentato dal forte inquinamento dell'aria dovuto ai gas di scarico di detti mezzi che vengono tenuti a motore acceso per tutto il tempo dell'attesa.

Quest'Ufficio ha già chiesto che vengano effettuati maggiori controlli sui camion in coda affinché spengano il motore e che vengano apposti dissuasori di sosta nelle zone abitualmente utilizzate per la sosta abusiva.

Il transito dei mezzi pesanti nel centro storico è, inoltre, fonte di gravi inconvenienti, anche per la difficoltà di manovra degli stessi, tanto da far auspicare una limitazione del tonnellaggio dei veicoli di carico per scongiurare danni alle abitazioni private, "speronate" abitualmente dai grossi camion, ed alla statica degli edifici storici, che sicuramente non beneficiano delle vibrazioni causate dal passaggio di tali mezzi; si auspica inoltre una riconsiderazione delle strade di accesso alla Fiera per i camion che caricano.

Si segnala, infine, l'insufficienza dei servizi igienici nell'area della Fiera, lamentata da parte di residenti nel centro storico che hanno visto utilizzare gli ingressi delle proprie abitazioni per sopperire a tale mancanza. L'amministrazione ha informato quest'Ufficio che è allo studio la realizzazione di servizi igienici fissi nelle zone interessate dalla

Fiera. Si auspica, pertanto, la realizzazione di tale intervento e, nelle more, la predisposizione di servizi igienici mobili in numero maggiore rispetto all'attuale per assicurare un servizio adeguato alle esigenze dei visitatori e degli espositori.

1.3.e Potenziamento del personale nell'Ufficio Manutenzione

Gran parte delle istanze presentate all'Ufficio di difesa civica ha comportato la richiesta di intervento dell'Ufficio Manutenzione del Comune. Questo ufficio costituisce il primo contatto della cittadinanza con l'Amministrazione, sia in caso di emergenza quando si verificano eventi eccezionali (es. neve, gelo, piogge), sia ordinariamente quando vengono richieste manutenzioni di beni comunali (es. strade, fogne, immobili). L'immagine dell'amministrazione dipende quindi anche dall'efficacia e tempestività dell'intervento dell'ufficio manutenzione.

Tuttavia la soluzione dei problemi segnalati dai cittadini richiede sia interventi immediati, sia uno studio tecnico delle questioni, da effettuare in collaborazione con altri uffici comunali (servizi tecnici, progettazione), con le circoscrizioni e con altri uffici tecnici (USL).

Abbiamo potuto constatare direttamente che, nonostante la fattiva collaborazione prestata personalmente, all'interno dell'ufficio manutenzione, da coloro che sono stati interpellati, i ritardi negli interventi e nelle risposte sono dovuti a grave carenza di personale. Si auspica, pertanto, che i titolari della discrezionalità politica vogliano prendere in considerazione l'opportunità di rafforzare la pianta organica dell'ufficio per mettere quest'ultimo in condizione di far fronte con la necessaria tempestività ed efficacia alle numerose richieste di intervento presentate dalla cittadinanza e dagli altri uffici dell'amministrazione comunale.

1.3.f . Nomina del funzionario responsabile dell'Ufficio Traffico

Nella pianta organica del Comune non è stata effettuata la nomina del funzionario responsabile dell'Ufficio traffico. Le numerose richieste di intervento dell'amministrazione in materia di viabilità e traffico, inoltrateci dagli utenti anche ai sensi della legge 241/90, non hanno potuto ad oggi trovare un referente amministrativo responsabile del servizio. L'ufficio di Difesa civica ha potuto contare solo sulla collaborazione degli Uffici della Polizia Municipale che hanno fornito i pareri tecnici di loro competenza, mentre ha dovuto riferirsi esclusivamente all'Assessore per la soluzione dei problemi contingenti dell'utenza con conseguenti ritardi nelle risposte. Dati i recenti interventi in materia di traffico e la numerosa casistica di istanze presentate dalla cittadinanza, si auspica la individuazione di un funzionario responsabile del servizio che possa, già in sede amministrativa, dare risposte tempestive ai problemi segnalati dalla popolazione.

1.3.g. Accertamenti in materia fiscale

L'Ufficio di difesa civica ha ricevuto numerose denunce da parte di cittadini che indicavano trattamenti fiscali differenziati a parità di base imponibile, risultanti dai ruoli dell'amministrazione comunale. Si tratta nella quasi totalità dei casi di evasori parziali di tributi comunali calcolati sulla base di autodenuncia del soggetto passivo. Molto spesso, anche a causa di errata comunicazione in sede di autodenuncia degli elementi formali a base del calcolo (es. misurazione di planimetrie catastali, indicazione dei mq. di superficie calpestabile, etc.) , si verificano discrepanze evidenti nella esazione di tributi comunali tra più soggetti passivi proprietari, ad esempio, di abitazioni di uguali dimensioni. L'accertamento della evasione parziale, anche se segnalato da altri contribuenti, non viene effettuato per ragioni di carattere economico quando la

procedura di accertamento ha costi superiori al tributo da recuperare. Si segnala tuttavia che il corretto pagamento del tributo viene così effettuato solo dai cittadini più onesti che dichiarano quanto da loro effettivamente dovuto, mentre nessun controllo viene ad oggi effettuato su coloro che autodichiarano una minore base imponibile evadendo parzialmente il tributo.

Si auspica che venga trovata una soluzione , in sede di discrezionalità politica, a questo problema, in modo da garantire un'equa ed uniforme imposizione fiscale a tutti i cittadini.

1.3.h. Apertura pomeridiana dell'archivio edilizia

L'apertura pomeridiana dell'archivio edilizia comporta da un lato una maggiore fruibilità dello stesso da parte dell'utenza dal punto di vista temporale, ma dall'altro una riduzione della possibilità di accedere alle pratiche relative agli anni dal 1954 al 1986 . Infatti queste pratiche possono essere consultate, oggi, solo nella mattina del martedì dalle 10.30 alle 12.00 poichè solo il martedì mattina vi sono 2 impiegati addetti all'archivio; negli altri giorni di apertura al pubblico vi è un solo impiegato, che non può recarsi a consultare anche l'archivio cartaceo sito in altri locali a piano terra, in quanto l'altro impiegato effettua i turni di apertura pomeridiana il martedì ed il giovedì od il mattino del sabato. Si auspica che l'amministrazione trovi una soluzione a questo disservizio.

1.4. ATTIVITA' EXTRACOMPETENZA

L'attività extra competenza è stata effettuata nei confronti di amministrazioni, diverse da quella comunale, che hanno collaborato spontaneamente con l'ufficio di difesa civica del Comune di Arezzo con la finalità di rispondere al meglio alle richieste che vengono

rivolte dai cittadini. In questa sede si ringraziano le amministrazioni di seguito indicate per la sensibilità dimostrata non solo nei confronti dell'utenza, ma anche rispetto a questo nuovo istituto di tutela civica: il Prefetto di Arezzo, la USL 8 di Arezzo, l'ARPAT, il Comune di Cortona, il Comune di Anghiari, il Comune di Bucine, l'ATER, l'Ufficio del lavoro e della massima occupazione, l'Ufficio del genio civile, il Provveditorato alle OO.PP. della Toscana sede di Arezzo, il CO.IN.G.A.S., l'ENEL spa Zona di Arezzo.

2. COLLABORAZIONE CON GLI UFFICI COMUNALI

Il buon funzionamento dell'Ufficio del Difensore Civico è in gran parte determinato dalla collaborazione prestata dai responsabili dei procedimenti amministrativi.

Infatti, a fronte di ogni istanza -a volte anche esposta dall'utente in maniera confusa e generica- sorge la necessità di conoscere gli estremi della questione proposta e l'iter amministrativo compiuto dall'ufficio competente fino a quel momento. Per poter acquisire tali dati il Difensore Civico, ai sensi dell'art. 13 del relativo regolamento, ha diritto di richiedere notizie, 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. Le notizie e le informazioni dovrebbero essere fornite dagli uffici nel termine di tre giorni ed il rilascio di copie non oltre cinque giorni.

Nei rapporti ad oggi avuti con i responsabili del procedimento amministrativo quest'ufficio non ha mai preteso il rigoroso rispetto dei termini del regolamento, anche per la consapevolezza dei carichi di lavoro che ogni ufficio si trova a dover smaltire, forse anche per questioni molto più "importanti" e complesse di quelle sottoposte alla nostra attenzione.

Per alcune questioni, inoltre, il termine è forse troppo ristretto, nel caso in cui siano necessarie verifiche, controlli, sopralluoghi o simili attività di carattere tecnico.

Indipendentemente dal rigoroso rispetto dei termini, comunque, ad oggi quasi tutti gli uffici hanno prestato la massima collaborazione, fornendo notizie e documentazione ed anche attivandosi per effettuare i controlli richiesti.

Tale collaborazione ha consentito all'ufficio di dare spesso risposta ai cittadini in termini piuttosto brevi.

In alcuni casi sono stati necessari solleciti per ottenere l'attenzione degli uffici interessati, ma in un solo caso è stato richiesto l'intervento del Segretario Generale ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, a causa della mancanza di ogni risposta da parte del responsabile di un Ufficio.

Pertanto, a consuntivo di questo primo anno di attività, considerata anche la "novità" rappresentata dal Difensore Civico, il rapporto con gli uffici comunali appare positivo.

Si auspica soltanto una più sollecita risposta da parte di alcuni uffici, in considerazione anche della necessità di quest'ufficio di dare comunicazioni all'utente nel termine di trenta giorni dall'istanza, comunicazioni che dovrebbero essere di sostanza e non di mero rinvio, anche per garantire una migliore qualità del servizio e per non ingenerare sfiducia nell'utenza a fronte dell'ennesima dilazione.

Si auspica, infine, che i responsabili dei servizi considerino le richieste del Difensore Civico non un'attività di controllo sul loro operato, ma un'occasione di collaborazione tra uffici per meglio rispondere alle richieste dei cittadini che, a torto o a ragione, non si ritengono soddisfatti dell'attività dell'amministrazione. Da tale collaborazione può infatti scaturire o un proficuo servizio in favore dell'utente che vanta interessi da tutelare o ugualmente importanti chiarimenti sull'effettivo stato delle cose nei confronti

dell'utente che ha presentato denunce rivelatesi prive di fondamento. Anche in quest'ultimo caso, infatti, può essere utile che un ufficio istituito a tutela del cittadino fornisca chiarimenti all'utente sul diniego opposto dall'amministrazione alle sue domande, in quanto la comunicazione del Difensore Civico può forse evitare ulteriori richieste e spiegazioni che vengono difficilmente accolte se fornite direttamente all'utenza dal responsabile dell'ufficio competente, spesso considerato un contraddittore "non imparziale".

3. COLLABORAZIONE CON GLI ORGANI POLITICI COMUNALI

La riforma delle autonomie locali, che ha disegnato le nuove competenze dei Consigli Comunali, limitandole ad alcuni atti fondamentali espressamente enumerati, e della Giunta, configurandola come organo a competenza generale, ha spostato il ruolo storico del Difensore Civico.

Oggi non ha più senso parlare di Difensore Civico quale strumento di ausilio a favore del Consiglio nei confronti dell'apparato amministrativo e della Giunta, schierato contro questi ultimi. Per questo motivo si è tentato di configurare un "nuovo" rapporto con gli amministratori, essenzialmente di collaborazione, mantenendo sempre il Consiglio Comunale come punto di riferimento dell'Ufficio di Difesa Civica.

Durante questi primi mesi di attività, infatti, l'Ufficio si è rivolto al Consiglio Comunale, nella persona del suo Presidente, per la segnalazione di casi e problemi, per l'indicazione di interessi da curare, per la proposta di atti da adottare.

D'altra parte l'Ufficio ha ricevuto più di una istanza "presentata" da Consiglieri comunali nell'interesse di cittadini: questa attività svolta da alcuni membri dell'organo

politico, oltre a fornire un confortante indice di interessamento per questa nuova realtà, ha certamente contribuito a far conoscere il nuovo istituto.

L'Ufficio, inoltre, interpellato da alcuni consiglieri, ha provveduto a reperire materiale amministrativo ed a relazionare su di esso agli stessi, in materie di competenza specifica della difesa civica.

Nell'esercizio di tale collaborazione è stata ben chiara la distinzione tra tutela degli interessi in sede di difesa civica e tutela degli interessi in sede politica: l'ufficio di difesa civica non può svolgere quell'attività di studio e di raccolta di materiale che i consiglieri devono effettuare nella loro sede istituzionale (Commissioni consiliari); può però, come è avvenuto, tutelare gli interessi di cittadini segnalati a quest'ufficio tramite l'intervento di consiglieri.

Si evidenzia, pertanto, l'importanza di un rapporto di collaborazione tra Consiglio ed Ufficio di difesa civica che non si limiti alla presentazione della relazione annuale, ma che si sostanzi in un sempre maggiore interesse ed "utilizzo" di questo istituto da parte dei Consiglieri nell'interesse degli amministrati.

A sostegno di quanto esposto ed a riprova di quanto preziosa sia stata in alcuni casi la collaborazione tra Consiglio e Difensore civico, si cita la richiesta di intervento formulata dal Difensore Civico al Presidente del Consiglio Comunale in materia di mancata parziale attuazione in sede regionale della Legge 104/92, contenente norme per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, relativamente all'assegnazione di idonei alloggi. L'analisi della questione sollevata ha condotto ad una richiesta espressa di adeguamento della normativa regionale ERP all'art. 31 della L.104/92, votata dal Consiglio Comunale ed inviata alla Regione Toscana. La tutela del cittadino, resa impossibile per la mancanza di discrezionalità in

materia da parte dell'ente locale Comune, è stata portata comunque a conoscenza dell'organo politico regionale con un atto deliberativo del Consiglio Comunale adottato in sede di discrezionalità politica.

Per quanto riguarda i rapporti con la Giunta, in alcuni casi l'Ufficio di difesa civica, avendo esperito l'iter procedimentale amministrativo senza apprezzabile esito per la concreta tutela del cittadino, ha sollecitato l'interessamento diretto degli assessori competenti per materia, chiedendo un intervento che, nel rispetto della legittimità, potesse trovare nella discrezionalità politica la chiave di risoluzione della questione prospettata: ad oggi si sono registrati alcuni interventi da parte degli assessori interpellati che hanno condotto alla soluzione delle questioni sollevate o almeno alla loro completa chiarificazione.

Maggiori problemi si sono incontrati quando l'intervento dell'assessore, invece che essere diretto, ha rimandato di nuovo la soluzione della questione alla sede amministrativa dove già non erano state trovate soluzioni adeguate: in questi casi si sono registrati ritardi non produttivi per la soluzione dei casi prospettati o addirittura archiviazioni senza effettiva tutela.

In alcuni casi, infine, l'intervento dell'organo politico, richiesto da parte dell'Ufficio di difesa civica non ha ottenuto alcuna risposta: in questi casi la discrezionalità politica unitamente alla competenza tecnica avrebbe potuto costituire, a nostro parere, l'unica strada rimasta all'amministrazione Comunale per tutelare l'interesse del cittadino e l'operato della stessa.

E' questa la sede per tornare a ripetere che la funzionalità della difesa civica nel Comune di Arezzo dipende in larga misura dalla qualità del rapporto di collaborazione esistente tra l'istituto e gli organi politici e dalla volontà di questi ultimi di utilizzare al

meglio le funzioni del primo nell'ottica comune della difesa dei diritti della popolazione aretina. D'altra parte l'istituto del Difensore civico si caratterizza appunto per il fatto di sottrarsi per sua natura ad un ambito esclusivamente giuridico: oltre un certo punto gli strumenti giuridici non possono arrivare e, pur nel rispetto più assoluto della legittimità, valgono più la mentalità, il contesto sociale, l'apertura e la disponibilità della classe politica al dialogo.

4. RAPPORTI CON IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE E CON GLI ALTRI DIFENSORI CIVICI LOCALI DELLA TOSCANA.

La legge regionale n. 4 del 12.01.1994 sulla nuova disciplina del Difensore Civico all'art. 3, comma 3, regola i rapporti tra Difensore Civico della Toscana e Difensori Civici Locali. La disposizione normativa prevede che l'attività di difesa civica sia coordinata nelle varie sedi al fine di assicurare la piena tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini in tutto il territorio della regione. Per rendere effettivo tale coordinamento il Difensore civico regionale convoca, periodicamente, una conferenza dei Difensori civici operanti sul territorio della Regione, durante la quale vengono coordinate le aree di attività di ciascuno di essi ed individuate modalità organizzative tese ad evitare sovrapposizioni di intervento. A tale fine il Difensore Civico di Arezzo ha partecipato ai vari incontri di coordinamento confrontando la propria attività con le esperienze degli altri difensori civici locali e collaborando, per quanto di sua competenza, alla risoluzione di casi proposti dai colleghi toscani. Per l'attività di coordinamento ha predisposto una relazione in materia di modalità di elezione dei difensori civici locali utilizzata in un gruppo di studio a commento dell'art.8 della L.142/90; ha inoltre fornito documentazione amministrativa e giurisprudenziale, su richiesta dell'Ufficio legale del

Dip.to Affari regionali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, in materia di status di Difensore Civico e relativa regolamentazione amministrativa di ferie e permessi in vista della riforma dell'art. 8 L.142 cit..

La collaborazione con l'Ufficio di difesa civica della regione è proseguita, sotto lo stimolo e l'indirizzo del Dr. M. Carli, Difensore Civico regionale uscente, e l'organizzazione della Dr.ssa Bianchi, dirigente dell'Ufficio, nelle materie di competenza regionale per le quali l'Ufficio di Difesa civica del Comune ha costituito la sede di raccolta delle istanze presentate dagli utenti in sede territoriale decentrata : tale raccolta delle istanze in sede comunale, poi trasmesse a Firenze, ha permesso alla cittadinanza un afflusso più immediato all'Ufficio di Difesa civica regionale ed una conseguente tutela facilitata anche in quella sede.

Tale collaborazione si è esplicata soprattutto in materia sanitaria, di competenza del Difensore civico regionale, ed in materie connesse all' applicazione della legislazione regionale.

5. RAPPORTI CON LA U.S.L. 8 DI AREZZO

La sanità ed i rapporti tra utenza e Usl locali è materia di competenza regionale e di conseguenza oggetto di intervento del Difensore civico regionale il quale opera raccogliendo le istanze presentate dai cittadini che lamentano disservizi in campo sanitario, istruendo successivamente la pratica con l'ausilio di consulenze di medici appartenenti alle Usl toscane ed infine intervenendo nei confronti dei Direttori generali delle Usl in cui si sono verificati gli inconvenienti lamentati .

La legislazione regionale, già dal 1983, ha predisposto, con largo anticipo sulla legislazione statale, norme a tutela dei diritti dell'utente dei servizi delle Unità sanitarie

locali. La tutela dell'utente e la sua possibilità di esperire reclami in caso di disservizio prestato nella erogazione dei servizi sanitari si è andata rafforzando grazie anche ad interventi legislativi statali (D.Lgs. 502/92 , DPCM 27.01.94, D.L.163/95), sia nel senso della maggiore partecipazione dell'utenza nel controllo sulla erogazione dei servizi, sia nel senso della maggiore trasparenza dell' azione amministrativa, anche in campo sanitario, culminata con la stesura delle carte dei servizi da parte delle aziende sanitarie ed ospedaliere sul modello dettato dallo schema generale di riferimento pubblicato nella G.U. il 31.05.1995.

Tale schema generale di riferimento prevede la possibilità, per l'utente del servizio sanitario che voglia denunciare un disservizio, di presentare reclamo all'Ufficio di Pubblica Tutela dell' azienda sanitaria o ospedaliera. Sulla risposta data all'utente da parte dell' azienda, qualora ritenuta dal primo insoddisfacente, è prevista la possibilità di ricorso, in seconda istanza, ad un altro organo interno alla stessa struttura sanitaria - la Commissione Mista Conciliativa - composta da personale dipendente dell' Azienda e da rappresentanti di associazioni di volontariato o di tutela dei consumatori per un definitivo esame della questione sollevata.

A presiedere la C.M.C. era indicato dallo stesso schema il Difensore civico regionale.

La regione Toscana con successiva deliberazione n.4189 del 09.10.95 approvava una direttiva per l'attuazione della carta dei servizi con la quale, in relazione alla presidenza della C.M.C. si prevedeva all' art. 7 che la persona chiamata a presiedere fosse indicata dal Difensore civico comunale o regionale.

La USL 8 di Arezzo provvedeva ad approvare in data 24.09.1996 il proprio regolamento di Pubblica Tutela indicando quale presidente della C.M.C. il Difensore civico regionale ovvero il Difensore civico del comune di Arezzo. Con deliberazione del 03.10.96 il

Difensore civico del Comune di Arezzo assumeva la presidenza della C.M.C. che iniziava subito ad operare continuando l'esperienza iniziata sperimentalmente con una C.M.C. precedentemente presieduta dal Difensore civico regionale.

Oggi la C.M.C. opera regolarmente riesaminando in secondo grado le istanze proposte dagli utenti, qualora le risposte dell'Ufficio di Pubblica Tutela non abbiano soddisfatto gli stessi: un servizio offerto dalla Usl 8 a favore dei cittadini che trova già in ambito territoriale una realizzazione, prima in Toscana, che si somma alla tutela offerta dall'ufficio di difesa civica regionale. L'esperienza pilota dovrebbe portare all'utenza della USL 8 ed in particolare alla cittadinanza aretina un ambito di tutela in materia sanitaria ancora più ampio di quello previsto per altre province toscane. L'attività della C.M.C. sarà inoltre strettamente coordinata con l'attività del Difensore civico regionale tramite collegamenti personali tra i due uffici di difesa civica e tramite la conferenza dei difensori civici locali .

La partecipazione dell'organo di difesa civica comunale all'attività della USL di appartenenza, oltre a costituire una naturale prosecuzione del rapporto tra USL e territorio che istituzionalmente è demandato alla Conferenza dei sindaci, si colloca nell'ambito dell'attività propria del Difensore civico comunale che, ai sensi dell'art.11, comma 2, del proprio regolamento, è tenuto a favorire l'estensione del proprio intervento anche nei confronti di altre amministrazioni operanti in settori collegati all'attività del Comune.

III

PROPOSTE DI MODIFICA DEL REGOLAMENTO DEL DIFENSORE CIVICO

Sulla base dell'esperienza maturata in questo primo anno di attività dell'ufficio è emersa la necessità di apportare alcune modifiche al Regolamento comunale del Difensore Civico, modifiche che si sottopongono all'attenzione del Consiglio in questa sede, prima dell'eventuale proposta formale.

Gli articoli del regolamento che necessiterebbero di revisione sono i seguenti:

A) L'art. 5 prevede che la nomina del Vicario avvenga nella seduta successiva all'elezione del Difensore Civico. Considerato che il nominativo del Vicario è indicato dal Difensore Civico in carica e che il D.C. entra in carica dal momento in cui ha reso la dichiarazione di accettazione -che deve avvenire entro 15 giorni dall'esecutività dell'atto consiliare di nomina- appare opportuno prevedere la nomina del Vicario nella seduta consiliare successiva alla dichiarazione di accettazione. All'art. 5, I comma, pertanto, le parole "Nella seduta successiva all'elezione" potrebbero essere modificate in "Nella seduta successiva alla dichiarazione di accettazione di cui all'art. 4, comma 3".

B) L'art. 9 sulle "Competenze economiche" non prevede alcun tipo di compenso in favore del Difensore Civico Vicario. Per tale motivo, a fronte di una sostituzione effettuata da quest'ultimo, si è provveduto con deliberazione della Giunta Comunale a devolvere allo stesso una quota del compenso del Difensore Civico, commisurata al periodo di sostituzione. Sembrerebbe opportuno, pertanto, prevedere nel Regolamento l'attribuzione di un compenso al Vicario nel caso di sua effettiva attività, aggiungendo un comma all'art. 9 che potrebbe essere così articolato: "Al Difensore Civico Vicario spetta una quota dell'indennità mensile del Difensore Civico, commisurata al periodo di

sostituzione. Tale periodo deve essere comunicato agli uffici competenti per la liquidazione dell'indennità, da parte del Difensore Civico o, in caso di suo impedimento, da parte del funzionario dell'ufficio.”

Lo stesso art. 9 prevede, al secondo comma, la corresponsione al Difensore Civico dell'indennità di presenza prevista per i consiglieri comunali, per la partecipazione alle adunanze del consiglio, della giunta e delle commissioni consiliari.

Il comma dovrebbe essere abrogato, in quanto l'indennità prevista dal primo comma dello stesso articolo non può essere cumulata con alcuna indennità di presenza, ai sensi dell'art. 14 della Legge 27.12.1985 n. 816.

C) L'art. 13 relativo al “Diritto di accesso” prevede un termine di tre giorni per fornire al Difensore Civico notizie ed informazioni da parte dell'ufficio interpellato ed un termine di cinque giorni per consentire la consultazione ed il rilascio di copie. Dall'esperienza effettuata ad oggi, il primo dei due termini si è rivelato troppo breve per pretenderne il rispetto. Avrebbe forse maggiore possibilità di essere osservato un termine di 5 giorni per entrambi gli adempimenti.

D) Il Regolamento non indica un termine entro il quale il Difensore Civico deve fornire una risposta agli istanti. Fino ad oggi, pertanto, l'ufficio ha rispettato il termine di trenta giorni indicato dalla Legge 241/90. Si segnalano inoltre che durante il mese di agosto è risultato difficoltoso poter continuare regolarmente la collaborazione con gli uffici comunali, a causa del periodo di ferie.

Appare opportuno, quindi, specificare espressamente il termine nella misura di trenta giorni con sospensione feriale. L'art.12, comma 6, potrebbe essere modificato nel modo seguente:” Esperiti gli interventi di cui ai successivi articoli, il Difensore Civico mette al corrente l'istante nel termine di trenta giorni dell'esito degli stessi e dei

provvedimenti adottati dall'amministrazione interessata. I termini dal 1 al 31 agosto sono sospesi".

E) L'art. 16, comma 2, del regolamento prescrive, infine, che il Difensore civico rimette la propria relazione al Sindaco, il quale la iscrive all'ordine del giorno della seduta successiva.

Oggi la competenza a predisporre l'ordine del giorno è del Presidente del Consiglio Comunale. In tal senso dovrebbe essere modificato l'articolo.

CONCLUSIONI

La relazione, indirizzata al Consiglio Comunale, raccoglie le istanze presentate al Difensore Civico dai cittadini che segnalavano la loro insoddisfazione nei confronti dell'apparato amministrativo; spetta ora al Consiglio comunale eliminare le disfunzioni lamentate o, almeno inserire la loro soluzione nell'agenda politica delle cose da fare.

Arezzo, li 03.03.1997

IL DIFENSORE CIVICO

Dr.ssa Anna Maria Nuti

IL FUNZIONARIO

Dr.ssa Orietta Occhiolini