

*Relazione del difensore civico al Consiglio comunale sull'attività svolta
primo semestre (Gennaio-Giugno 2003)*

Signor Presidente del Consiglio Comunale, signor Sindaco, signori Consiglieri ed Assessori,

mi accingo ad esporre questa mia prima relazione con la consapevolezza che, essendo trascorsi appena sei mesi dall'assunzione dell'incarico, è troppo presto non solo per fare bilanci, sia pur provvisori, ma anche per trarre indicazioni univoche da un'esperienza ancora relativamente breve. E' possibile riferire sull'attività svolta, nella misura in cui essa presenta motivi di specifico interesse per il massimo organo rappresentativo locale, e formulare alcune osservazioni basate su riscontri obiettivi tratti da questa prassi. Prima ancora vorrei presentarmi, visto che non vi è stata occasione prima d'ora. La presentazione riguarda la mia persona, senz'altro, perché non ho avuto ancora il piacere di conoscere personalmente tutti i consiglieri (che colgo l'occasione per ringraziare, per la fiducia che mi è stata accordata); ma soprattutto la presentazione riguarda, per ciò che più conta, le *linee guida* che orientano la mia azione nell'incarico che ho l'onore e l'onore di svolgere. Su tali questioni sarà particolarmente interessante, in questo momento, attivare un confronto con i consiglieri che a buon diritto sono portavoce privilegiati e qualificati degli orientamenti e delle aspettative della cittadinanza tutta.

Per sua natura e anche per le modalità di elezione previste nel nostro statuto la figura del difensore civico sembra destinata a mantenere in un certo qual modo un "basso profilo" dal punto di vista comunicativo. Non presenta programmi, perché non ha obiettivi politici in senso stretto da realizzare; non interviene direttamente nel dibattito politico, per mantenersi in una posizione di imparzialità e di garanzia di fronte a tutti i cittadini. E tuttavia il ruolo che svolge è *politico*, nel senso più proprio del termine, e instaura un rapporto dialettico anche con chi è chiamato a compiere scelte e valutazioni che possono avere un contenuto politico. Il contatto diretto e quotidiano con i problemi concreti delle persone permette al difensore civico di ricostruire in maniera piuttosto attendibile e puntuale le problematiche più rilevanti che hanno a che fare con l'amministrazione cittadina, viste con gli occhi degli "amministrati" e nella prospettiva del caso particolare, della conseguenza inattesa, dell'esito iniquo o paradossale di una regolazione generale; l'opera di selezione, comunicazione, impulso che il difensore civico svolge contribuisce alla costruzione di una "buona amministrazione" e di una città sempre più a misura d'uomo, capace di rispondere alle esigenze ed agli interessi dei cittadini. Obiettivi che senz'altro sono ben presenti nell'agire di tutti i Consiglieri comunali, che appartengano alla maggioranza o all'opposizione.

Quando mi è capitato di parlare con politici locali “da difensore civico” ho potuto riscontrare due tipi di reazioni. La prima reazione tipica è quella delle persone schiette, che lasciano trasparire, più o meno gentilmente e velatamente, il loro scetticismo, ritenendo l’istituto del difensore civico poco significativo o al più strumento di comunicazione piuttosto retorico e sovrabbondante rispetto agli strumenti più tradizionali: una spesa inutile, in sostanza. Il secondo atteggiamento, solo apparentemente contrapposto, è quello di chi, esaltando a priori il ruolo di questa figura, conferma indirettamente il valore meramente retorico che può assumere la sua esistenza ed il suo operato. Io credo, e mi sono fatto l’idea, che abbiano torto gli uni e gli altri. Preferisco l’approccio pragmatico di chi, sospendendo il giudizio, attende di poter far riferimento ai risultati concreti per decidere se promuovere o rivedere quest’esperienza che, va detto, nel paese e nella nostra città ha una tradizione piuttosto recente. Certamente del difensore civico si può fare a meno, tant’è che alcune amministrazioni ne fanno a meno senza grossi scompensi. Né di per sé la presenza del difensore civico è un indicatore di buona amministrazione. Non indispensabile, o non necessario, non significa peraltro inutile. Io credo che l’amministrazione abbia bisogno del difensore civico, prima ancora che i cittadini. L’amministrazione può permettersi di non istituirlo, o di ignorarlo, che è lo stesso, o di considerarlo un veicolo pubblicitario propagandistico, una vetrina (che forse è ancor peggio, perché si generano delle aspettative destinate a rimanere disattese). Ma in questi casi si perde un’opportunità.

Io penso, e sto sperimentando, che il difensore civico è istituzionalmente capace di colmare parte di un vuoto politico che si genera tra una tornata elettorale e l’altra – specie a fronte di un sistema maggioritario - ogni volta che le istanze di diretto contatto tra cittadino e amministrazione rimangono ingiustamente frustrate (senza che ciò abbia a che fare con il colore politico degli amministratori). Io penso che la partita della democrazia si giochi non quando si ottiene di far decidere la maggioranza (che la dittatura della maggioranza sempre dittatura è, e non democrazia), ma proprio sul fronte della tutela delle minoranze e della facoltà di partecipare alle decisioni che è assicurata a ciascuno, che si riconosca o meno nelle opinioni maggioritarie. Ecco che il difensore civico svolge una funzione decisiva, come strumento per assicurare questa *partecipazione* quando risulta ostacolata da fattori di ordine culturale, normativo, burocratico... Altra è la partecipazione garantita dagli organi politici: qui stiamo parlando degli strumenti che il cittadino ha per curare *direttamente* le proprie pretese, i propri diritti, i propri interessi nei confronti dell’amministrazione o del “potere”, ogni volta che le forme normali di questa “cura” rimangono frustrate dall’atteggiamento dell’amministrazione, dalla difficoltà di interpellare direttamente i rappresentanti politici, dalla natura singolare dei problemi, dall’oscurità delle norme e così via. Per come la vedo io il difensore civico non è un tecnico che fa le pulci agli amministratori per coglierli in fallo, ma una persona competente ed autorevole in grado di dare consigli, mediare tra cittadino e amministrazione, garantire la correttezza di particolari procedure là dove altri strumenti si sono dimostrati, in concreto, inefficaci. Non un filtro tra amministrazione e cittadini arrabbiati (tutti i cittadini hanno il diritto-dovere di disturbare il manovratore), ma nemmeno uno che ruba il mestiere all’opposizione politica.

Una funzione utile, dunque, all'amministrazione, nella misura in cui garantisce maggiore consapevolezza e controllo sulle decisioni e sul loro esito, ad uso e consumo dell'amministrazione stessa e a garanzia del patto tra eletti ed elettori, per contribuire a che si possa avere una fiducia ben riposta nelle istituzioni. Di qui il taglio specifico della sommaria panoramica che mi appresto a darvi sull'attività svolta, nonché gli orientamenti più generali appena illustrati.

Comincio con il rilevare che l'affluenza presso l'ufficio è aumentata di più del 45% rispetto a quella registrata nel primo semestre dello scorso anno (117 contatti registrati rispetto agli 80 dello scorso anno, comprese le petizioni al Sindaco che vengono sempre inoltrate al difensore civico per conoscenza). Il crescente numero di contatti dimostra che il titolare della difesa civica è ormai uno dei riferimenti certi, su cui contare, all'occorrenza, all'interno del sistema delle autorità cittadine e del quale il più delle volte si apprezza l'azione di persuasione e di mediazione che lo contraddistingue. Ritengo si tratti anche dell'effetto della campagna pubblicitaria che si è avuta con l'affissione dei manifesti in tutta la città, in occasione della nomina del nuovo difensore civico, e di alcuni articoli che sono apparsi sui giornali locali. Dai dati a mia disposizione risulta che molte delle persone che ho incontrato in questo lasso di tempo hanno appreso dell'esistenza del difensore civico proprio dai manifesti e dalle locandine dei giornali. Penso si tratti anche di un indicatore della maggior conoscenza di questo istituto in capo alla cittadinanza e, perché no, anche di una crescita di fiducia nelle potenzialità dell'azione del difensore civico (per questo vanno ringraziati i miei predecessori per il lavoro che hanno svolto). Senz'altro l'atteggiamento del difensore civico incide sull'afflusso di cittadini presso l'ufficio, e in questo senso il fattore novità "avvantaggia" il sottoscritto. Non ho invece elementi per poter dire se a ciò sia associabile anche un aumento obiettivo e in valore assoluto del malcontento della cittadinanza: non solo una cattiva amministrazione ha molti strumenti per ostacolare l'accesso al difensore civico, ma sappiamo per esperienza che il malcontento generalizzato non viene espresso tipicamente in forme istituzionalizzate, perché genera sfiducia nelle istituzioni.

Se vogliamo interpretare questo aumento di contatti come segno del successo di questa esperienza, sarebbe una ragione in più per pensare di promuovere una serie di convenzioni tra i comuni che porti ad avere un difensore civico della Vallesina, presente a rotazione mensile su tutto il territorio. Quello delle convenzioni con i comuni più piccoli non è solo un auspicio che viene dall'ambiente dei difensori civici (che come saprete sono organizzati in coordinamenti regionali e nazionali), ma è anche un'indicazione che si può trarre dal fatto che al difensore civico di Jesi (e a quello provinciale) si rivolgono anche persone residenti nei Comuni della Vallesina. Sarebbe anche uno strumento che contribuisce a realizzare quella integrazione del nostro territorio che si può riscontrare nei fatti, che si auspica nei discorsi, ma che a livello istituzionale trova sempre molti ostacoli (vedi per esempio le vicende del Palio di San Floriano).

Il rapporto con i dirigenti è di regola improntato alla massima correttezza e vi è, in media, una buona disponibilità. In media significa ove più, ove meno; ma anche laddove sono mancate occasioni di colloquio, non posso per il momento muovere appunti formali al comportamento di dirigenti e funzionari. Anzi, direi che l'unico cruccio, la critica veramente importante che sento di poter esprimere fin d'ora riguarda proprio questo profilo: nella nostra amministrazione – in questo specchio fedele della maggior parte delle amministrazioni - la norma costituisce anche uno scudo formidabile per non vedere gli effetti dell'azione amministrativa, quando questi effetti frustrano sostanzialmente gli obiettivi della (buona) amministrazione. Quando la legge dice che il ritardo di un giorno va trattato come il ritardo di un anno, o che un gazebo è “regolare” solo perché coperto con un telo di plastica spesso due dita anziché con tavolette di legno o coppi, se giungiamo ad esiti aberranti e sconcertanti per i cittadini non basta il rispetto delle normative per dire che va tutto bene (quando pure le normative non vengono invece “dimenticate”, e penso a qualche caso di accesso ai documenti amministrativi). Occorre invece il massimo impegno per giungere a realizzare gli obiettivi sostanziali dell'agire politico e amministrativo, fosse pure forzando – senza stravolgerla – l'interpretazione della norma in direzione della realizzazione dei principi costituzionali. Ovvero, attivandosi per cambiare la norma.

Le norme non sono degli idoli, sono per loro natura soggette ad interpretazione, che assicura gli effetti e l'evoluzione delle norme stesse. Tanto più ora, che sono le leggi dello Stato a promuovere la semplificazione amministrativo-burocratica e indurre ad una maggiore considerazione della posizione del cittadino. Questo processo comporta il passaggio da una cultura di stampo prettamente giuridico-formale, imperniata su rigidi criteri di garanzia procedurale, ad una cultura del risultato. Incentrare l'azione amministrativa sul risultato vuol dire abbandonare la vischiosità delle forme e garantire maggiore certezza, tempestività, efficienza, efficacia, visibilità, incisività. Certo ognuno deve prendersi la responsabilità delle proprie decisioni, e non è facile... La maggior responsabilizzazione dei funzionari sembra invece aver determinato, in alcune circostanze, un effetto opposto a quello che ci si auspicava. Anziché utilizzare il loro maggior potere di iniziativa per vagliare e valutare caso per caso gli interessi in gioco, cercando un equo contemperamento dell'interesse pubblico con diritti ed interessi soggettivi, i funzionari tendono ad appiattirsi sull'interpretazione letterale della norma, per l'evidente motivo che questo atteggiamento evita il rischio che venga chiamata in causa la loro responsabilità. Ciò è piuttosto frustrante e probabilmente oltre al pungolo rappresentato dalla difesa civica occorre attendere i tempi lunghi di un cambiamento culturale nella PA e, in tempi più brevi, occorre poter contare sull'iniziativa politica dell'amministrazione che intervenga nei casi di più evidenti storture. D'altra parte anche ignorare l'intervento del difensore civico comporta una qualche responsabilità. Anche a voler tralasciare quei casi in cui la mancata risposta può configurarsi come vera e propria omissione d'atti d'ufficio, resta pur sempre una possibile responsabilità politica o disciplinare per il mancato recepimento delle osservazioni presentate formalmente dal difensore civico, in genere dirette a sollecitare l'azione di autotutela della P.A., in veste di garante del buon andamento e dell'imparzialità della Pubblica Amministrazione.

Altra cosa che vorrei sottolineare in questa parte della relazione è la *modalità* di approccio ai problemi adottata sinora. Nella stragrande maggioranza dei casi, quando è necessario interloquire con l'amministrazione per risolvere un problema o chiarire una questione, il primo contatto avviene per via informale, telefonicamente, via posta elettronica ovvero di persona, recandomi direttamente nell'ufficio (talvolta anche accompagnando il cittadino presso un ufficio). Questo parlare con le persone, quando non basta di per sé a trovare delle soluzioni, rappresenta una prima, utile, fase istruttoria, che contribuisce a centrare il problema che poi viene affrontato in maniera formale con lo scambio di comunicazioni scritte. Tale sistema dà buoni risultati per quanto riguarda la natura dei rapporti con i vari uffici, che si mantengono sereni, quando non addirittura cordiali. In molti casi permette di risparmiare tempo da entrambe le parti attraverso vere e proprie "conferenze" di trattazione delle varie problematiche che riguardano un certo settore, emerse in un lasso di tempo più o meno prolungato. Permette inoltre, cosa da non trascurare, di conoscere meglio gli uffici e le persone con cui mi trovo a trattare, e ciò elimina alla radice alcune possibili fonti di incomprensione, di diffidenza, di conflitto. Da qui anche l'importanza della "logistica" dei locali occupati dall'ufficio del difensore civico, che debbono essere in una posizione centrale, visibile, accessibile. La situazione odierna potrebbe essere migliorata, soprattutto per quanto riguarda la distanza fisica rispetto all'ufficio partecipazione, che assicura il supporto amministrativo e informativo, specie nei giorni in cui il difensore civico non è presente. Da un lato questa posizione un po' defilata marca l'autonomia dell'ufficio, ma non vorrei che finisse anche per rappresentare la marginalità nella considerazione del Palazzo!

Se vuole essere efficace il difensore civico deve essere conosciuto. Questa voce della "pubblicità" merita qualche secondo di tempo. Non si tratta solo di fare delle "campagne" a cadenza periodica. Stiamo provando a realizzare una bacheca elettronica, magari una bacheca fisica, ci sarà un piccolo spazio fisso su Jesi oggi, verranno revisionate le pagine internet dedicate al difensore civico, per renderle più chiare, più efficaci e più interattive. Ma soprattutto quando penso alla pubblicità da fare a questa istituzione del difensore civico penso ad un'altra cosa. Al di là del ruolo che potremmo definire "privatistico" del difensore civico, che riguarda le patologie dei rapporti del cittadino con l'amministrazione, non va dimenticato ciò che caratterizza di più la sua funzione "pubblica". Per cui far conoscere sempre di più e sempre meglio la figura del difensore civico è un'operazione che riguarda quella che possiamo chiamare la partecipazione democratica. Si tratta quindi di proporre iniziative volte a promuovere una cultura dei diritti (e dei doveri) a partire dalle scuole ed in altri contesti di educazione e di formazione (seminari, convegni, corsi ...), magari in occasione di ricorrenza particolari e campagne civili. In tal senso andranno ripensate e valorizzate anche forme di partecipazione già utilizzate e che prevedono il coinvolgimento del difensore civico. Penso in particolare ai forum civici, anche in vista di processi di decisione e di cambiamento particolarmente importanti e significativi, quali l'implementazione dell'agenda 21 o la pianificazione urbanistica.

Ho detto che davanti a me ho più di un centinaio di fascicoli, e non sono pochi (i tempi di risposta si allungano....). In alcuni casi ci si rivolge al difensore civico per un consiglio, una verifica, un orientamento, anche su problemi che non coinvolgono direttamente l'amministrazione locale. Penso che sia perfettamente coerente con il ruolo di garante e mediatore su cui viene ritagliata questa figura di non negare a nessuno quantomeno un'indicazione (salvo il rischio, da evitare, di diventare una sorta di ufficio di gratuito patrocinio in materia civile). La credibilità e la legittimazione delle istituzioni locali si gioca anche sulla capacità di ascoltare e rimanere vicini ai cittadini, magari anche attraverso questa forma di accesso alla tutela dei diritti del cittadino-consumatore, che peraltro rappresenta difesa civica in senso stretto. Queste prime indicazioni potranno di volta in volta meglio specificarsi nell'intervento di associazioni a tutela dei consumatori, sindacati, liberi professionisti – avvocati in particolare – e così via, fino all'accesso alle forme di tutela giudiziale. Una parte delle pratiche aperte finora riguarda invece, più o meno direttamente, precise censure nei confronti del Comune, o comunque evidenzia problemi di interesse generale e ricorrenti. Alcune questioni fotografano in maniera interessante i problemi che caratterizzano il rapporto tra cittadini e amministrazione ed anche lo stato di alcune problematiche che hanno trovato spazio sulla stampa e in consiglio comunale. Preciso che non è il mio compito quello di dare i voti all'amministrazione; aggiungo che almeno per questa volta, essendomi dilungato nella prima parte della relazione, cercherò di essere schematico, quindi utilizzerò delle semplificazioni che non rendono giustizia alla complessità dei problemi. Credo ci saranno altre occasioni per scendere maggiormente nel merito.

- Patrimonio. Con l'utilizzazione del patrimonio immobiliare comunale va svolta una funzione sociale importante nella situazione di mercato che stiamo attraversando in città. A fronte di un mercato immobiliare che penalizza gravemente le persone in difficoltà (extracomunitari, malati, disoccupati, anziani, ma anche alcune famiglie monoreddito) l'opera del comune potrebbe avere un maggiore impatto sociale se si riuscisse ad impostare una gestione più progettuale e sistematica, che è mancata in passato. L'emergenza abitativa coinvolge ormai anche categorie e soggetti nuovi e diversi rispetto a quelli tradizionali; per risolverla sembra necessario ed urgente uno sforzo volto per esempio ad introdurre nuovi criteri che rendano l'assegnazione più trasparente e la durata dell'utilizzo di alloggi pubblici più strettamente legata alle effettive necessità dei soggetti. Sto naturalmente pensando anche alla promozione del volontariato e dell'associazionismo attraverso un'assegnazione oculata dei locali da destinare a sede dell'attività di interesse collettivo.

- Strade e altri lavori di manutenzione. Sarà perché questo tipo di interventi è per sua natura sotto gli occhi di tutti, ma è evidente che i tagli di bilancio stanno incidendo pesantemente in questo settore. Basta guardare la frequenza con la quale arrivano petizioni da parte di comitati e richieste di singoli cittadini per sollecitare interventi su una strada, su un fosso, su una via di città...

- Cimitero. Premesso che abito nei paraggi e che sono una delle due, forse tre persone a Jesi a cui il nuovo cimitero non dispiace (meglio però che lo dica piano...), il dato che appare veramente preoccupante al riguardo, più che i problemi di funzionalità e di estetica, è che non è ancora finito. E questo porta i costi a lievitare...Una patata bollente che sembra destinata a dar parecchio da fare all'ufficio del difensore civico, visto che si tratta di mediare tra ragioni obiettive e contrapposte dei singoli cittadini e dell'amministrazione che li rappresenta nel loro complesso.

- Multe. Che i vigili sono tornati sulle strade si vede dalla gente che si lamenta per le multe; né, diciamolo subito a scampo di equivoci, il difensore civico ha il potere di farle togliere quando sono legittime. Anzi, sono contento che ci si dedichi un po' alla sosta selvaggia, non per gusto sadico ma perché liberando i marciapiedi dalle macchine si restituiscono alle persone anziane e alle carrozzine. A fronte di ciò occorre cercare di recuperare posti auto là dove si può e apporre una segnaletica univoca là dove non si può (in alcuni casi il codice della strada condanna autovetture in sosta che non creano intralcio alla circolazione); occorre rendere più agevole l'utilizzo dei parcheggi un po' più distanti dal centro, occorre cambiare qualcosa in termini di sensi unici e divieti di accesso veicolare...

- I.C.I. Anche in questo caso, il problema più ricorrente non è tanto l'illegittimità dei provvedimenti, quanto che la normativa applicata alla lettera spesso produce effetti iniqui. In base alle segnalazioni ricevute spero di far cambiare qualche interpretazione, ma non è semplice, e comunque occorre tempo. L'alternativa è il ricorso alle Commissioni tributarie.

- Rumori ed emissioni. Parliamo soprattutto di bar, pizzerie ristoranti, oltre che di privati cittadini in lite tra loro. I vicini si lamentano un po' dappertutto, dove per il chiasso degli avventori, dove per il rumore generato da compressori di frigoriferi e impianti di aria condizionata, dove per i fumi e gli odori scaricati a poca distanza dalle finestre di abitazioni. Essendo la strada della causa civile lunga e dispendiosa, spesso si cerca conforto (anche) nel difensore civico. Il quale però non si immischia nelle questioni tra privati, salvo dispensare qualche consiglio. Piuttosto ci sono casi in cui opere sono realizzate o attività sono poste in essere in violazione di normative urbanistiche, sanitarie ecc. In questi casi la tutela dei cittadini è assicurata di volta in volta da enti a ciò preposti, per cui occorre rivolgersi a carabinieri o polizia, al Sindaco, alla Asl per l'avvio della specifica procedura. Al riguardo spesso mi viene segnalato che i tempi sono lunghi: quello che sto facendo è vedere di contribuire ad accorciarli, magari cercando di mediare per arrivare ad una soluzione consensuale, o segnalando tipologie di casi più urgenti o, come accennavo sopra, sollecitando la revisione di normative e prassi che appaiono non adeguate.

- E questa del "tempo", che ho lasciato per ultima, è probabilmente la questione più importante, perché trasversale rispetto a tutte le altre. Certamente una buona soluzione può richiedere tempi piuttosto lunghi. D'altra parte, cos'è la "soluzione del problema": soddisfazione del cittadino? cambiamento di orientamento da parte dell'amministrazione? accordo tra cittadino e amministrazione? Resta il fatto che la certezza dei tempi e la progressiva semplificazione delle modalità di dialogo sono indicatori significativi della capacità di un'amministrazione di affrontare i problemi. Certamente in alcuni settori della P.A. i tempi lunghi mortificano i diritti dei cittadini. Sotto questo profilo c'è ancora parecchio da fare ad ogni livello.

Ritengo in questa maniera di aver illustrato, sia pure in forma sommaria, i dati salienti che hanno caratterizzato l'attività dell'ufficio in questo semestre. Rimango a disposizione per

chiarimenti ed approfondimenti, qui in sede di consiglio e in futuro per chiunque vorrà interpellarmi. Segnalo alla lettura anche l'appendice "statistica". L'appendice illustra il contenuto di un database realizzato ex novo a partire da Gennaio, è parte integrante della presente relazione e contiene alcuni commenti.

A tutti Voi presenti, ai Presidenti delle circoscrizioni – con i quali si è instaurata un'intesa particolarmente significativa - oltre che all'amministrazione nelle sue varie espressioni e naturalmente alle dirette collaboratrici dell'Ufficio partecipazione, va il mio sincero ringraziamento per l'attenzione che mi è stata concessa e prima ancora per un'esperienza che si sta dimostrando interessante e stimolante.

Il difensore civico del comune di Jesi
F.to Avv. Samuele Animalì

*Allegato statistico
alla relazione del difensore civico (gennaio-giugno 2003)*

Dati sull'oggetto delle richieste formulate all'indirizzo del difensore civico

La rilevazione dei dati concernente l'oggetto delle richieste d'intervento formulate all'indirizzo del difensore civico segnala una maggiore problematicità, come prevedibile, attorno alle questioni che hanno un contenuto patrimoniale (tributi, multe... evidentemente su queste materie vi è meno disponibilità a 'lasciar perdere') e sulle questioni che riguardano la viabilità e la manutenzione delle strade, perché per loro natura più di altre si manifestano in tutta evidenza e coinvolgono gli interessi di una pluralità di soggetti. Infine il terzo settore particolarmente delicato è quello che riguarda le questioni urbanistiche e ambientali, con il corollario rappresentato dai conflitti tra vicini che, per quella che è la competenza del difensore civico, in genere sfociano nella richiesta di interventi e sanzioni a carico di persone che apparentemente violano regolamenti o normative di rilievo amministrativo (per esempio circa la possibilità di realizzare manufatti in aree private all'aperto o in aree condominiali). Tutto ciò comporta anche frequenti accessi e scambi di vedute con gli uffici che fanno riferimento in particolare ai servizi Lavori pubblici e Urbanistica.

La stragrande maggioranza delle richieste è senz'altro pertinente, perché riguarda i rapporti tra cittadini e amministrazione. Il difensore civico naturalmente non interviene nei rapporti tra privati, se non indirizzando il richiedente in maniera più o meno generica o fornendo consigli. Spesso, peraltro, i rapporti tra privati coinvolgono anche, più o meno marginalmente, una competenza del difensore civico (applicazione di regolamenti locali, necessità di interventi da parte della polizia municipale...).

Oggetto	N. casi
Tributi/Imposte	10
Viabilità	9
Multe/Sanzioni	9
Manutenzione Strade	8
Immissioni/Emissioni	8
Vicinato	8
Pratiche urbanistiche	8
Rapporti tra privati	7
Anagrafe	6
Lavoro	6
Accesso atti	4
Immobili comunali	4
Fognature	3
Risarcimenti	3
Pensioni	2
Atti giuridici	2
Sistemazione fossi	2
Barriere architettoniche	2
Cimitero	2
Disagio sociale	2
Consumatori	2
Utenze	1
Autorizzazioni/Concessioni	1
Concorsi	1
Manutenzione scuole	1
Finanziamenti	1
Rifiuti	1
Sfratto	1
Ritardi postali	1
Piste ciclabili	1
Distribuzione corrispondenza	1
Totale	117

Enti interessati	N. casi
Comune	80
Enti diversi	19
Privati	14
Istituzione	1
Gorgovivo	1
Non classificabili	2
Totale	117

Servizi	N. casi
Lavori Pubblici	22
Urbanistica	13
Polizia municipale	9
Tributi	8
Servizi demografici	6
Patrimonio	4
Ambiente	4
Servizi sociali	2
Servizi Cimiteriali	2
Personale	2
Teatro	1
Igiene urbana	1
Cultura	1
Commercio	1

Rispetto a queste domande in genere ciò che si chiede al difensore civico è di farsi promotore presso l'amministrazione di un provvedimento, che magari l'amministrazione tarda a prendere ovvero non vuole prendere per motivazioni più o meno valide, che evidentemente non sono condivise dal cittadino. Il ruolo del difensore civico non sarebbe peraltro ben delineato se trascurassimo tutto il resto della casistica, che evidenzia come ben oltre un terzo delle richieste siano volte ad ottenere chiarimenti, consigli o pareri che evidentemente altri non hanno saputo, o potuto, o voluto fornire. Un ruolo residuale e di supplenza dunque, ma non per questo meno importante, specie quando vi è un deficit reale di possibilità di accesso all'autotutela o alla tutela giudiziaria, per ragioni economiche, culturali, organizzative...

Aspettative	N. casi
Provvedimento	67
Consiglio	21
Parere	12
Chiarimento	12
Dato mancante	5
Totale	117

Dati sulle modalità di accesso

Per quanto riguarda gli strumenti attraverso cui vengono fatti conoscere ruolo e funzioni del difensore civico, un ruolo importante l'hanno avuto i manifesti (sono stati appesi per molti giorni in occasione dell'elezione) ed il passaparola. Andrebbe forse aumentata la presenza sui mezzi di informazione che per ora sembrano avere un ruolo abbastanza marginale per quel che riguarda la promozione di questo strumento di tutela dei diritti.

Un simile discorso riguarda le modalità di contatto. Andrebbe promosso l'utilizzo dei mazzi elettronici, che per ora hanno ruolo poco significativo, e invece sono particolarmente comodi specie per i giovani e per chi lavora. Ciò anche in quanto, come vedremo più sotto, la necessità di recarsi presso l'ufficio in orari pre-stabiliti seleziona l'utenza con meno impegni (pensionati, in particolare, che magari si recano presso l'ufficio per sottoporre questioni che interessano direttamente propri congiunti).

Strumenti	N. casi
Conoscenza personale	30
Manifesti	24
Consiglio di conoscenti	24
Uffici comunali	17
Mezzi di informazione	5
Dato mancante	17
Totale	117

Modalità di contatto	N. casi
Ufficio	85
Lettera	20
Telefono	8
E-mail	3
Esterno	1
Dato mancante	10
Totale	117

Dati sulle caratteristiche dei richiedenti l'intervento

Naturalmente per quanto riguarda l'età e le professioni vi sono parecchi dati mancanti, sia perché in alcuni casi la richiesta proviene da persone giuridiche o comitati, sia perché non sempre è possibile e opportuno impostare il colloquio in maniera da poter ricavare il dato statistico che interessa, sia perché alcune richieste arrivano per iscritto, senza dunque interazione diretta con l'interessato. Nel caso della residenza, per quanto riguarda associazioni, enti e società, è stata presa in considerazione la sede; per quanto riguarda i comitati, la residenza dei cittadini che hanno firmato le eventuali petizioni.

E' alta l'affluenza di persone in pensione, ma ciò non deve sorprendere: non solo chi lavora forse ha meno tempo e probabilmente più risorse alternative per far fronte ai problemi, ma l'età contraddistingue una fascia di persone particolarmente debole e dunque oggettivamente più bisognose di tutela. La maggioranza dei casi, riguarda peraltro persone con meno di 60 anni.

Da notare che, nonostante la competenza del difensore civico si estenda solo sul territorio del comune di Jesi, al difensore civico di Jesi si rivolgono anche persone provenienti da comuni che non hanno attivato questo istituto.

Soggetti	N. casi
Maschio	65
Femmina	34
Comitato	12
Persona Giuridica	3
Associazioni	1
Non classificato	2
Totale	117

Età'	N. casi
oltre 60 anni	43
40 - 60 anni	38
20 - 40 anni	15
Dato mancante	21
Totale	117

Professione	N. casi
Pensionato	43
Impiegato	18
Operaio	15
Professionista	4
Insegnante	4
Operatore sanità	3
Commerciante	3
Altre	1
Dato mancante	26
Totale	117

Residenza	N. casi
Comune	96
Asl / ambito	5
Provincia	2
Regione	1
Italia	3
Extra U.E.	1
Dato mancante	9
Totale	117

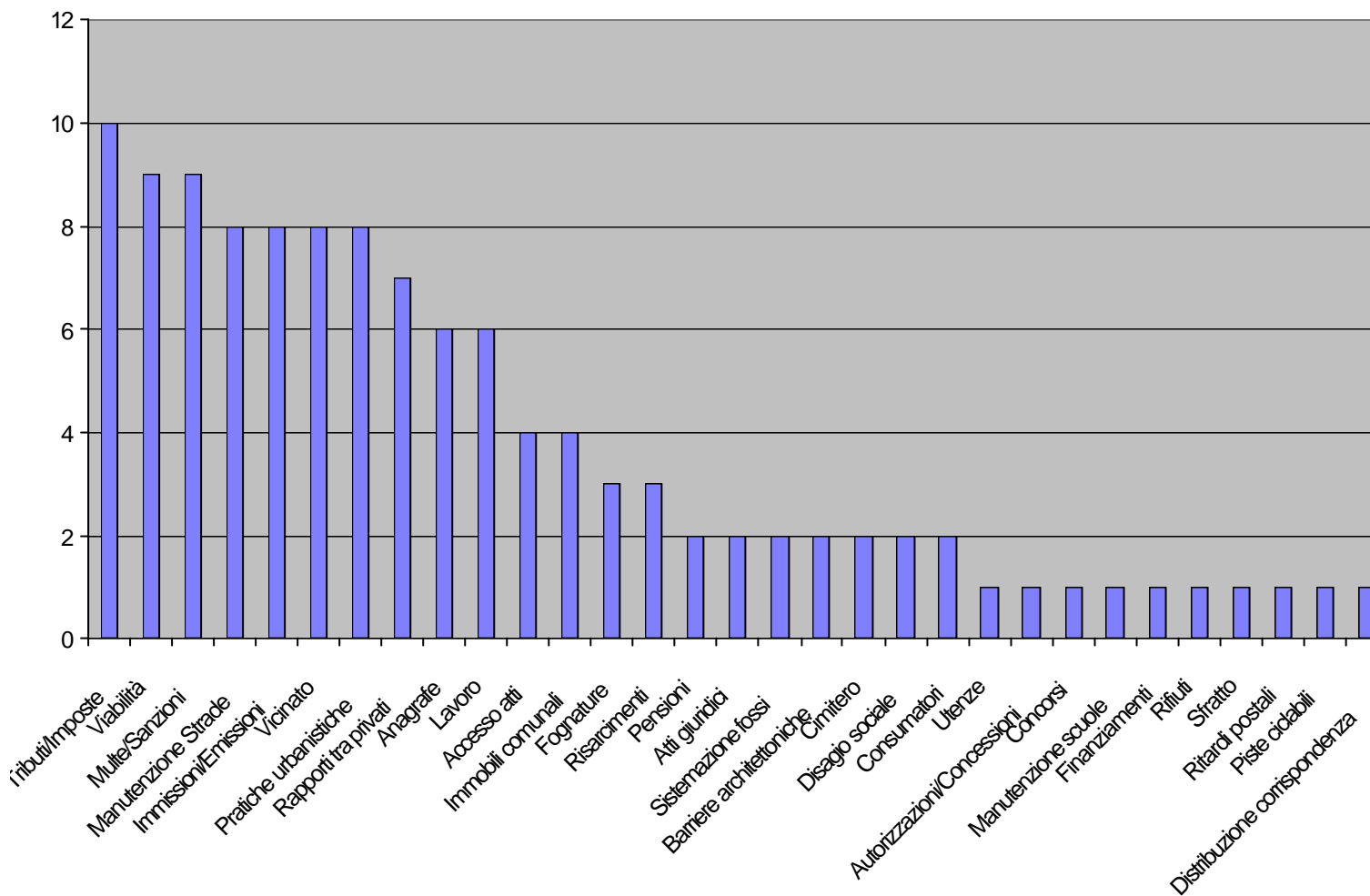
Altri dati rilevanti

Il crescente interesse per questa forma di tutela dei diritti, cui si è avuto modo di accennare nella relazione, è confermato anche dal dato relativo alla presenza di precedenti contatti. In effetti si tratta in genere di persone che contattano per la prima volta il difensore civico (solo in 13 casi su 117 l'interessato si era già rivolto in passato all'ufficio).

In 75 casi l'interessato aveva già contattato in precedenza uffici o servizi, come dovrebbe essere di regola. A ciò va aggiunto che in taluni casi (come per esempio quando vengono richiesti semplici consigli, magari su questioni non direttamente di pertinenza di uffici pubblici) il previo interpello dell'ufficio non è necessario o non è pertinente. Rimane tuttavia una casistica per così dire "secondaria" in cui ci si rivolge al difensore civico non per lamentare risposte inadeguate da parte degli uffici competenti, ma ancor prima di rivolgersi a tali uffici. In questi casi il difensore civico, com'è naturale, provvede a indirizzare l'interessato presso l'ufficio competente, prestandosi a fare inizialmente da tramite quando occorra (persone particolarmente anziane o con problemi di salute, stranieri che non padroneggiano la lingua italiana...).

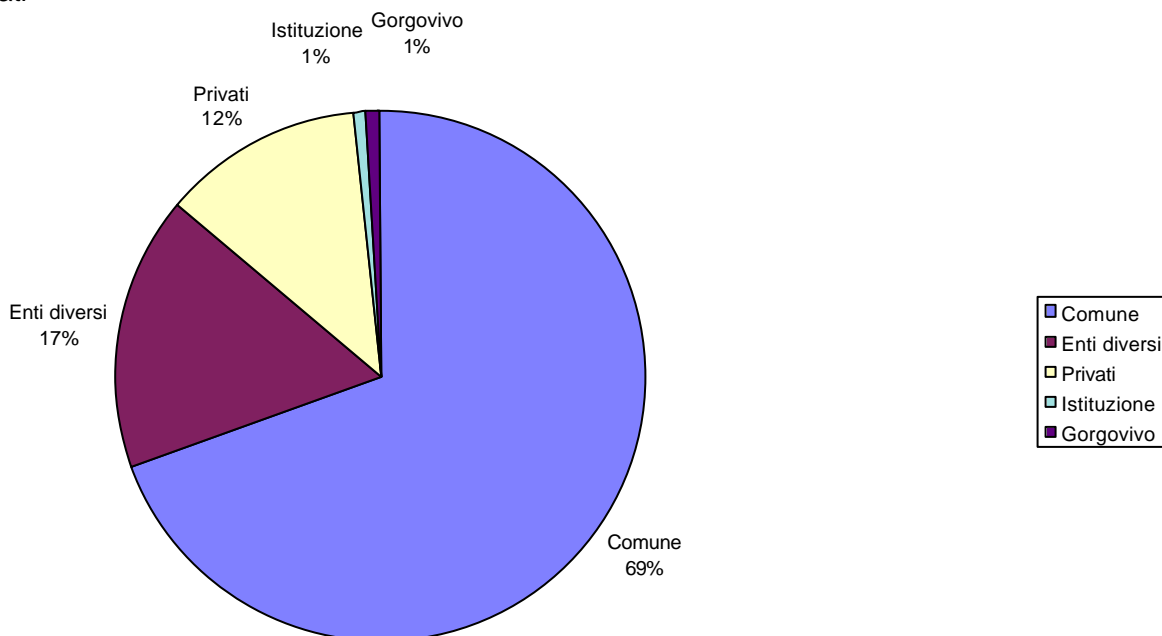
In 12 casi soltanto, su un totale di 117 esaminati, il cittadino si è già rivolto ad un legale, e dunque interpella il difensore civico a supporto dell'opera già intrapresa autonomamente con l'assistenza di un professionista; tra questi, soltanto cinque volte il difensore civico è stato contattato in pendenza di procedimenti giudiziari (evidentemente per questioni collegate o in rapporto di continenza con quelle oggetto del procedimento, l'attività del difensore civico per sua natura non può sovrapporsi a quella del Giudice, né interferire con le sue decisioni: al più, si può tentare di promuovere la conciliazione). In altri casi si tratta di questioni non rilevanti da un punto di vista strettamente giuridico, ma che riguardano per esempio scelte politiche o comunque valutazioni di opportunità da parte di amministratori o funzionari. Oppure si tratta di questioni che per il loro scarso rilievo da un punto di vista strettamente economico (che non corrisponde necessariamente allo scarso rilievo giuridico, di principio o in termini di conseguenze materiali sulla vita delle persone...) o per l'atteggiamento non conflittuale da parte dell'interessato, si preferisce trattare con l'ausilio di un difensore civico, visto come mediatore più o meno imparziale, piuttosto che impostando una controversia giudiziaria. In altri casi ancora l'intervento del difensore civico serve, nelle intenzioni degli interessati, proprio a scongiurare una minacciata controversia giudiziaria, e dunque come ultima risorsa prima che il problema sfoci nel conflitto aperto. L'opera del difensore civico in tutti questi casi diventa rilevante come una sorta di forma di risoluzione alternativa delle controversie e contribuisce anche a ridurre o comunque a controllare la conflittualità giudiziaria ed extra-giudiziaria, specie in campo amministrativo, ma anche civile e, in casi più rari, penale.

Oggetto

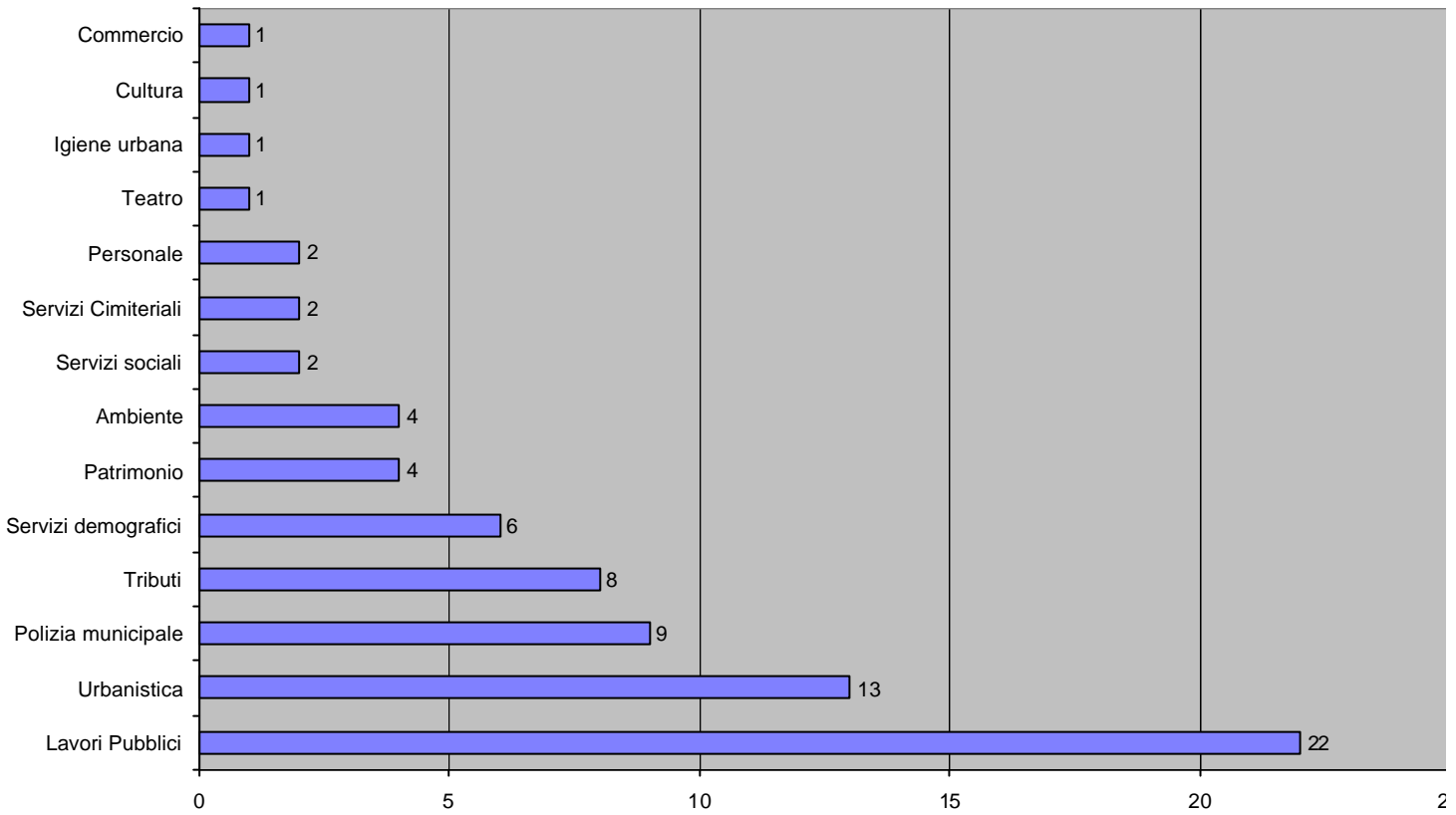


Grazie a Stefano Lancioni per il supporto nell'elaborazione dei dati

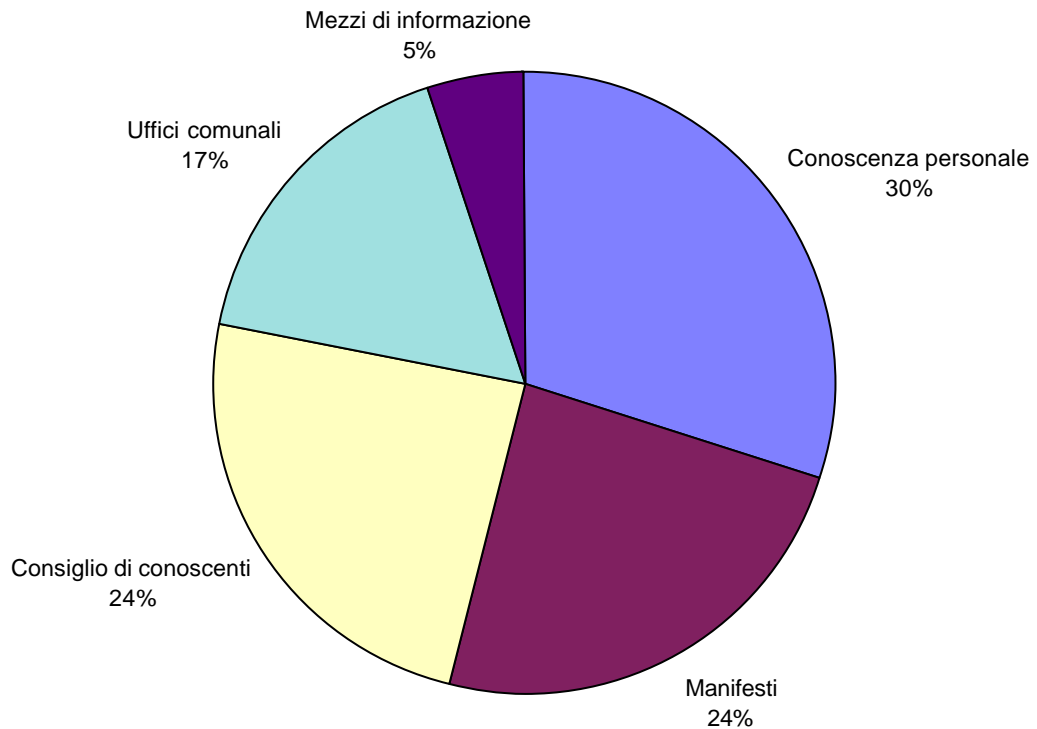
Enti interessati



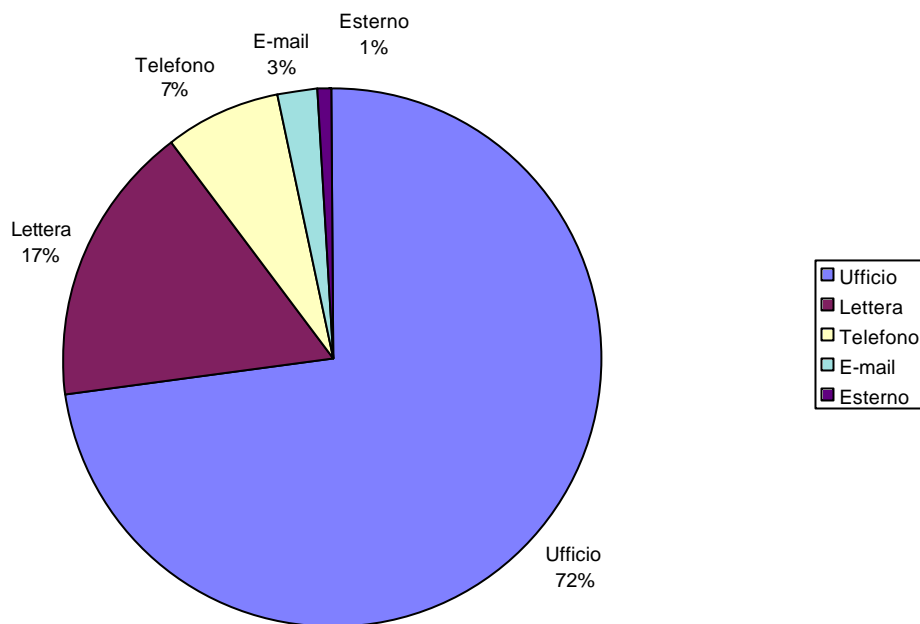
Servizi interessati



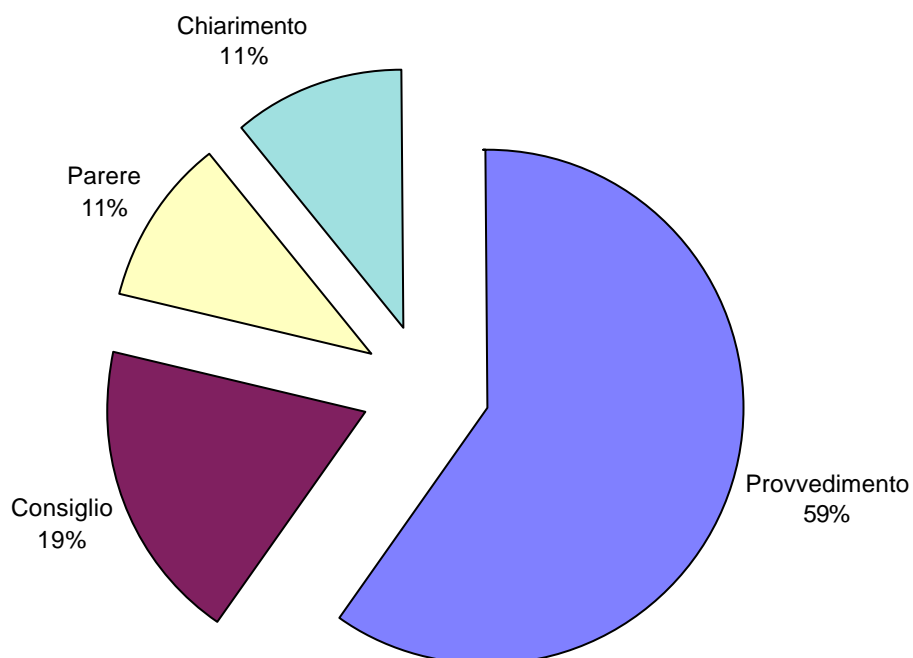
Come è stato indirizzato al difensore civico?



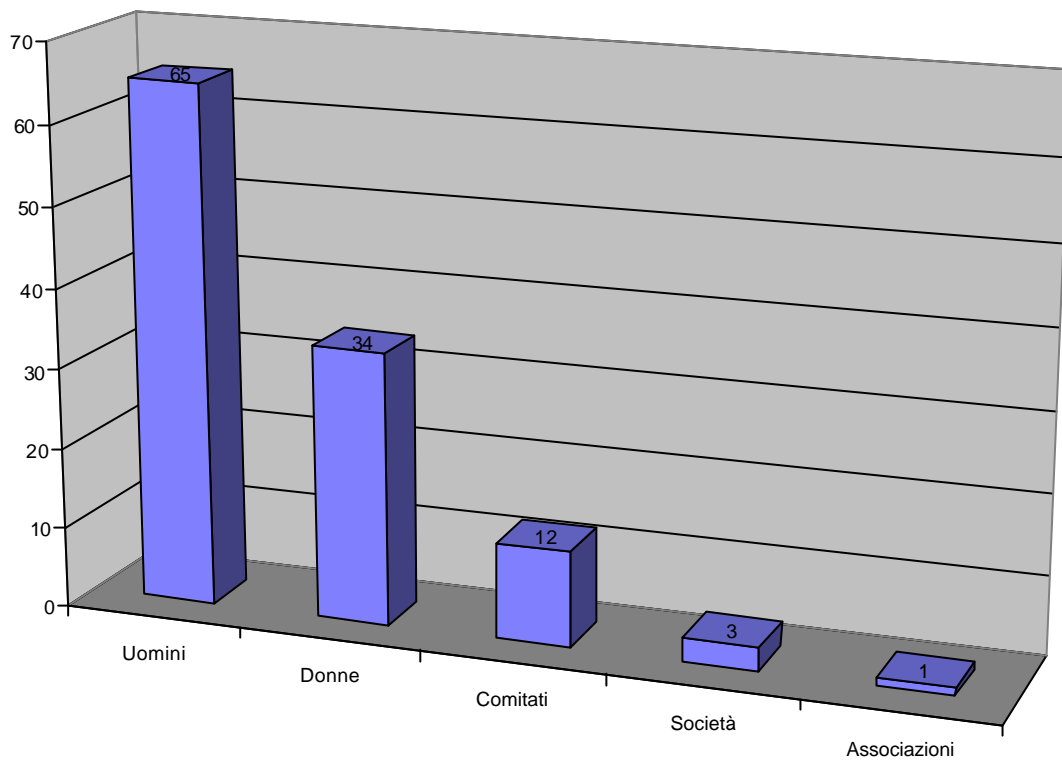
Modalità di contatto



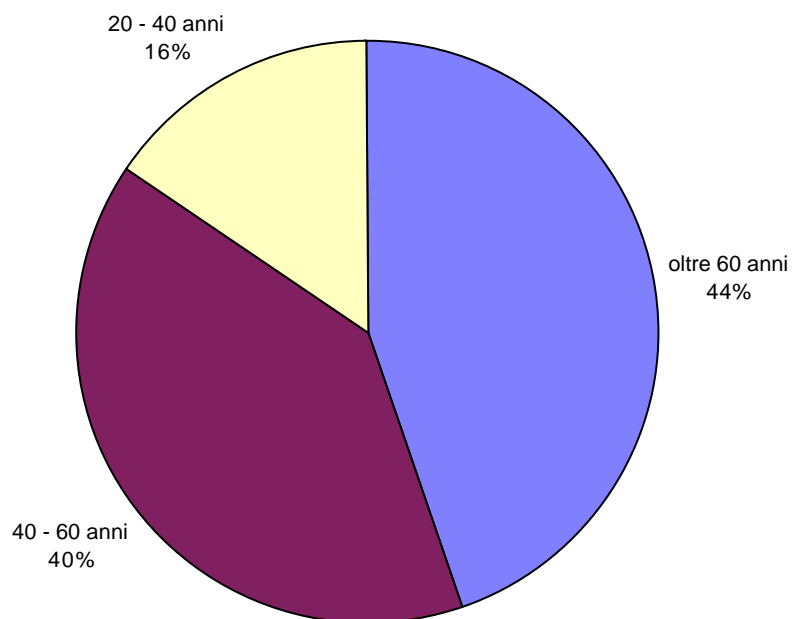
Che cosa si aspetta come risultato dopo aver interpellato il difensore civico?

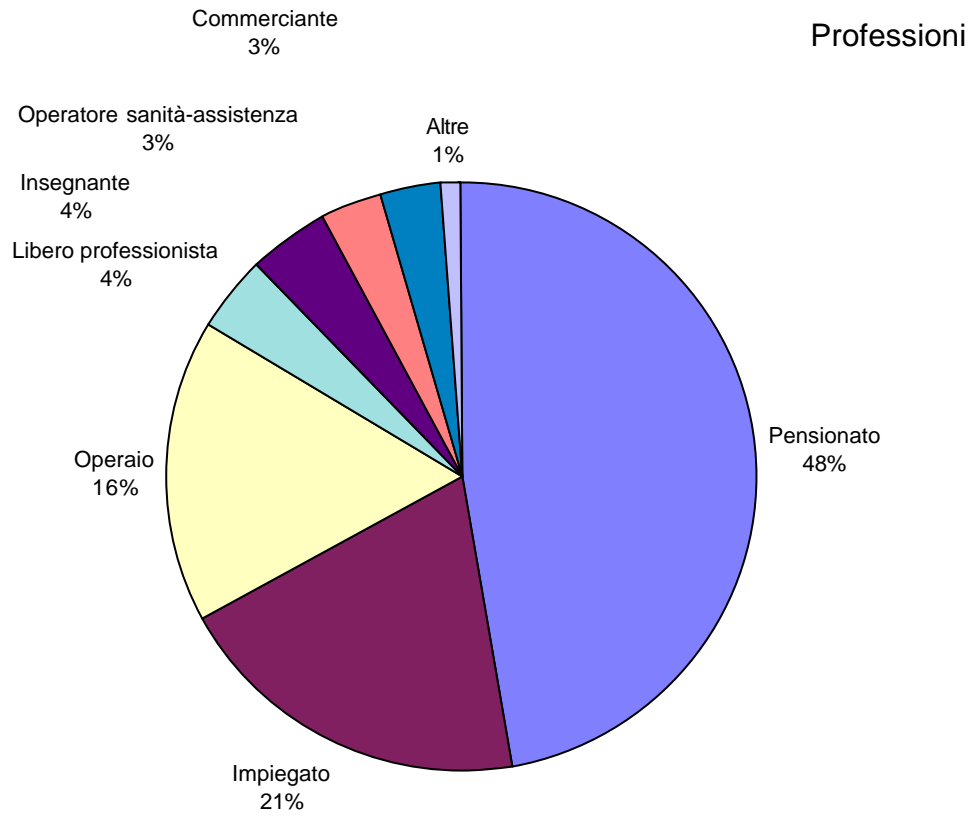


Soggetti

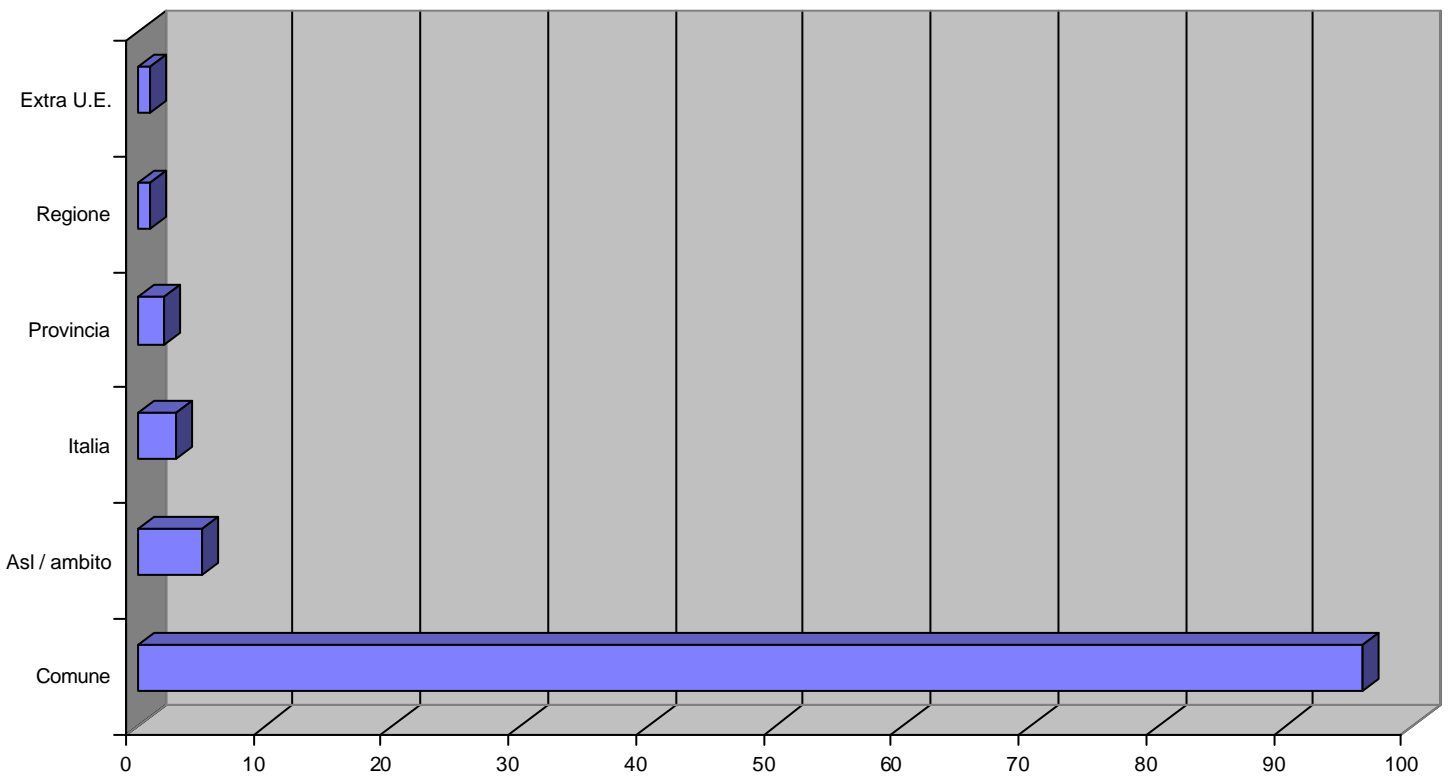


Fascia d'età degli utenti





Residenza



COMMA N. 8 - DELIBERA N.108 del 18.07.2003

PRESA D'ATTO DELLA RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO AI SENSI DELL'ARTICOLO 24 DELLO STATUTO COMUNALE – 1° SEMESTRE 2003

Esce Moretti

Sono presenti in aula n.22 componenti

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: A questo punto abbiamo la relazione semestrale del difensore civico che invito ad entrare in aula. Prego Avvocato Animali. Approfittiamo tra l'altro anche per presentare il nuovo difensore pubblico al Consiglio Comunale, questa è la relazione semestrale del difensore civico eletto da pochi mesi, quindi io do immediatamente la parola all'Avvocato Samuele Animali, prego.

DIFENSORE CIVICO – AVVOCATO SAMUELE ANIMALI: Presidente del Consiglio Comunale, signor Sindaco e signori Consiglieri ed Assessori, naturalmente sei mesi sono un periodo troppo breve per fare bilanci sulle attività ed anche per trarre delle indicazioni univoche da questa prima esperienza, quindi mi limiterò a formulare delle osservazioni e colgo l'occasione per presentarmi, soprattutto per quelle che intendo essere le linee guida nello svolgimento di questo incarico che mi è stato affidato, dunque un difensore civico non presenta programmi, non interviene direttamente nel dibattito politico, però secondo me ha un ruolo che è politico in senso lato perché il contatto diretto e quotidiano con i cittadini permette in qualche maniera al difensore civico di ricostruire anche egli come può fare qualsiasi Consigliere Comunale, in maniera attendibile e puntuale quelle che sono le problematiche che hanno a che fare con la buona amministrazione della città. In questo senso io penso che anche il difensore civico contribuisce alla buona amministrazione e quindi in questo senso anche il difensore civico svolge il ruolo politico. C'è da dire che questa funzione ha una tradizione piuttosto recente almeno per quelli che sono i tempi dell'affermazione di istituzioni politiche. Tra l'altro mi è capitato di parlare in giro con dei politici e non è che abbia tanta buona stampa il difensore civico nel senso che come istituzione è ritenuto spesso, alcuni me l'hanno detto esplicitamente, una funzione non indispensabile quando non inutile. Io chiaramente se svolgo questo compito non credo che si tratti di una funzione inutile, credo che l'amministrazione possa permettersi di non istituire un difensore civico, possa permettersi di ignorare il difensore civico, possa permettersi di magnificare questa istituzione a parole e nei fatti ignorarla – è la cosa peggiore perché crea aspettative alle quali non si riesce a dare risposta – credo però che non valorizzando questa figura si perda una opportunità come amministrazione, perché credo che il difensore civico come istituzione ripeto, è capace di colmare parte di quel vuoto politico che si genera tra una tornata elettorale e l'altra. Egli garantisce un diretto contatto del cittadino con una istituzione più o meno importante come la si vuole considerare però garantisce questo contatto diretto, quindi in questa maniera il difensore civico opera su un fronte che è quello della partecipazione politica perché da' facoltà, aiuta, costituisce un supporto per i cittadini per quanto riguarda la partecipazione alle decisioni, anche quando questi cittadini rappresentano una minoranza, anche quando si tratta di tutelare esclusivamente il diritto soggettivo di poche persone o addirittura di una persona che per i motivi più vari può non essere in grado o non voler ricorrere a quello che è lo strumento istituzionale – che peraltro ha anche alcune controindicazioni – che è il ricorso al Giudice ordinario o amministrativo, dico alcune

controindicazioni che riguardano soprattutto la situazione dei tempi e delle spese che sono necessarie per ricorrere a questo tipo di tutela. Quindi uno strumento per assicurare partecipazione ed uno strumento per permettere al cittadino di curare direttamente, sia pure con l'ausilio di un tecnico quelle che sono le proprie pretese, i propri diritti, i propri interessi nei confronti dell'amministrazione in particolare. Quindi il difensore civico dovrebbe essere una persona in grado di dare consigli, di mediare tra cittadino ed amministrazione, di fare da garante circa la correttezza di particolari procedure laddove altri strumenti si siano dimostrati in concreto non efficaci perché non lo dimentichiamo il ruolo del difensore civico è residuale, nel senso, ci sono altri strumenti ad oc per tutelare le diverse posizioni giuridiche soggettive, quando questi strumenti non funzionano per un motivo o per un altro, interviene il difensore civico. Non quindi un filtro tra l'amministrazione ed i cittadini, questo sarebbe rinnegare veramente quello che abbiamo appena detto, sarebbe impedire la partecipazione e nemmeno uno che ruba il mestiere all'opposizione politica tirando fuori problemi per mettere in difficoltà l'amministrazione, né l'uno, né l'altro, quindi una funzione utile all'amministrazione perché garantisce all'amministrazione maggior consapevolezza e controllo su quelle che sono le decisioni e soprattutto sul loro esito quando questo si misura in base alle conseguenze sulla vita dei cittadini, quindi uno strumento che permette di aumentare la fiducia nelle istituzioni. Esaurisco qui la prima parte introduttiva della relazione che immagino vi sia stata già consegnata e vado un po' più nel merito. La prima cosa che vorrei rilevare è che l'affluenza presso l'ufficio è notevolmente aumentata rispetto allo stesso semestre dell'anno precedente, è aumentata di circa il 45%, credo che questo sia segno del fatto che viene apprezzata l'azione del difensore civico, non di questo ma del difensore civico inteso come istituzione, quindi questa azione di persuasione e di mediazione che contraddistingue il difensore civico. Certamente sarà effetto della campagna pubblicitaria che si è avuta al momento dell'elezione del difensore civico quindi manifesti, stampa e così via, spero sia anche effetto di una crescita della fiducia e della conoscenza che si ha di questa istituzione e chiaramente vanno ringraziati i miei predecessori perché evidentemente hanno lavorato bene. Non so se questo sia anche segno di un aumento del malcontento della cittadinanza, ritengo di no sempre per i motivi che ho detto prima, secondo me quando c'è il malcontento difficilmente la gente si rivolge alle istituzioni, esprime il malcontento verso le istituzioni. Questo aumento di affluenza presso l'ufficio del difensore civico mi permette anche di sottolineare un'altra esigenza che viene dal coordinamento dei difensori civici delle Marche, come saprete abbiamo un coordinamento che raccoglie tutti gli uffici dei difensori civici attivati nelle Marche, compreso il difensore civico regionale e quelli provinciali, peraltro in questo momento non ce n'è nemmeno uno perché se non sbaglia è la Provincia di Ancona che ha istituito il difensore civico ed in questo momento non l'ha eletto ancora, comunque questo coordinamento ed io mi unisco a loro anche costatando i risultati... quello che ho potuto vedere in questo primo semestre, esprimo l'auspicio che ci si faccia anche promotori di convenzioni con i Comuni più piccoli perché il difensore civico di Jesi, non io, il prossimo possa essere anche il difensore civico di altri Comuni della Vallesina, anche perché a questo difensore civico si rivolgono anche cittadini di altri Comuni, o perché non hanno il difensore civico, o per sbaglio, o perché comunque fa comodo avere un consiglio o un parere, fatto sta che ho avuto anche dei cittadini di Monte Roberto, S. Paolo e così via. Altro punto delicato di questo ruolo riguarda il rapporto tra difensore civico ed amministrazione ed in particolare tra difensore civico e funzionari, difensore civico ed uffici di questo Comune. In questo momento non posso esprimere nessuna critica nei confronti dei funzionari degli uffici anzi posso dire che si è instaurato un rapporto direi sereno, in qualche caso addirittura cordiale e non ci sono stati per il momento e mi auguro che non ci

siano nemmeno in futuro, motivi di frizione salvo il fatto che molte questioni che il difensore civico ha avuto modo di sollevare sono ancora sul tappeto, sono aperte e vedremo come andrà a finire. In realtà c'è un appunto che però ha un valore più generale e riguarda il tipo di approccio che i funzionari in generale tendono ad avere rispetto ai problemi. Io ritengo che – anche vista la legislazione ormai non più tanto recente emanata a livello nazionale – bisognerebbe passare e qui rischio di essere retorico ma lo dico lo stesso, da una cultura di stampo prettamente giuridico formale ad una cultura dei risultati e questa cosa non è ancora ben presente, si tende spesso a farsi scudo della norma rispetto a quelle che sono le esigenze dei cittadini, rispetto a quelli che sono alcune volte i risultati aberranti dell'applicazione letterale della norma – lo dice la norma e quindi faccio in questa maniera – a quel punto il difensore civico fa dei pareri, più o meno dettagliati, più o meno motivati dal punto di vista giuridico e qualche volta i funzionari cambiano idea ma non perché sono convinti, perché hanno la pezza d'appoggio che in qualche maniera sembra ripararli da quella che può essere una loro responsabilità rispetto ad una decisione che non avrebbero preso. Vedremo anche in questo caso come evolveranno le cose e vi saprò ridire. Anche per questo però ho pensato di improntare il lavoro che faccio soprattutto su un rapporto che in prima battuta è informale, parlare con i funzionari prima di scrivere lettere serve a chiarire le problematiche, ad instaurare un rapporto di fiducia e qualche volta a risolvere i problemi direttamente senza fare una istruttoria, quindi io scrivo la lettera, ci vuole una settimana, dieci giorni prima di scriverla, la lettera arriva all'attenzione del funzionario il quale ha un mese per rispondere e così via, alcune volte si riesce a risolvere questo problema per la via breve. Altre volte è stato proprio possibile fare una sorta di conferenza, di trattazione, di più problemi congiuntamente ed anche in questi casi si sono avute se non soluzioni comunque chiarimenti delle rispettive posizioni del difensore civico, del cittadino e del funzionario; anche per questo mi permetto di sottolineare come sia importante la logistica dell'ufficio del difensore civico nel senso che il mio predecessore è riuscito a portare l'ufficio da una sede distaccata all'interno del Comune, cercherò di mantenere questa posizione logistica anche in vista di ristrutturazioni e cose varie nella misura in cui credo sia importante che il difensore civico stia dentro il palazzo del Comune non perché si deve identificare con il palazzo, anzi, ma perché la vicinanza fisica aiuta a comprendersi meglio anche con gli interlocutori che di volta in volta sono chiamati a rispondere a quelli che sono i dubbi o le domande espresse dal difensore civico. Un altro appunto vorrei farlo sulla questione pubblicità, intesa non tanto come manifesti, quello che dicevo prima ma intesa nel senso che al di là del ruolo privatistico – potremmo chiamarlo così – del difensore civico e che riguarda le patologie dei rapporti tra singolo cittadino e pubblica amministrazione credo che il difensore civico debba svolgere anche una funzione pubblica e questa forse in passato non l'ha svolta abbastanza, intendo che l'ufficio vorrebbe farsi promotore di iniziative volte a promuovere una cultura dei diritti e dei doveri, magari nelle scuole, magari in occasione di particolari ricorrenze civili ed anche di valorizzare quelle che sono le forme di partecipazione che già prevedono il coinvolgimento del difensore civico e penso in particolare ai forum di cui prima si parlava: i forum civici. Quindi maggior coinvolgimento anche di questa istituzione nella misura in cui può servire ad organizzare meglio queste iniziative che per quel poco di esperienza che ho avuto – ho partecipato ad un solo forum – però si sono ridotte purtroppo ad una presentazione formale di alcuni documenti senza che si sia sviluppata una vera e propria discussione, anche per motivi tecnici però penso che questa cosa vada superata. Andiamo ad esaminare i casi, non nel singolo ma molto sommariamente, schematicamente: allora, dico subito che alcune volte ci si rivolge al difensore civico per casi che non sarebbero di sua competenza e tuttavia il difensore civico in questi casi

– almeno per la politica che ho adottato io – non mando via la persona che viene da me in quanto sono convinto che questo ruolo, in questo caso si tratta di dare consigli o di indirizzare le persone genericamente presso avvocati o presso altri consulenti tecnici, credo che questo sia pertinente con il ruolo di garante e mediatore che il difensore civico ha e credo che la credibilità e la legittimazione di queste istituzioni si gioca pure su questa mera capacità di ascoltare e di rimanere vicini ai cittadini anche attraverso queste forme di accesso indiretto alla tutela dei diritti che però è la vera e propria tutela dei cittadini consumatori. Magari darò al cittadino l'elenco delle associazioni di tutela dei consumatori che possono essere più idonee a tutelarlo in quel caso specifico che non è di competenza formale del difensore civico, quindi una risposta a tutti, forse anche per questo le pratiche sono aumentate. Invece chiaramente la parte preponderante delle pratiche riguarda censure più o meno palesi nei confronti dell'operato del Comune, cercherò di essere schematico, salvo approfondimenti se mi verranno chiesti, comunque ci saranno altre occasioni per addentrarsi nel merito, io nella relazione mi sono limitato a citare alcune problematiche che mi sembrano di impatto maggiore rispetto a quelli che possono essere gli interessi di questo Consiglio. Partirei dai problemi che riguardano il patrimonio ed in particolare la sua gestione, la gestione del patrimonio immobiliare, credo che con l'utilizzazione di questo patrimonio il Comune debba svolgere una funzione sociale importante specialmente in un momento in cui il mercato immobiliare penalizza – e molto – le persone in difficoltà, penso agli extracomunitari ma anche agli anziani, ai portatori di handicap, ai disoccupati e quindi sia necessaria una gestione più progettuale e sistematica del patrimonio immobiliare del Comune in maniera tale che con questo patrimonio si possa anche svolgere questa funzione sociale. Questo significa criteri più chiari, anzi criteri obiettivi, formalizzati per la gestione di questo patrimonio, per l'assegnazione di questi immobili, per quanto riguarda la durata di questa assegnazione e quando parlo di immobili penso anche agli immobili che vanno destinati alle associazioni, quindi associazioni di volontariato ed associazionismo più vario. Secondo punto, strade e lavori di manutenzione, c'è una grossissima casistica che arriva al difensore civico su questo argomento, questo significa che i tagli di bilancio stanno incidendo parecchio in questo campo e mi limito a suscitare un'attenzione che per quanto ne so già c'è già, quindi io caso per caso mi riservo di affrontare i singoli problemi che mi vengono prospettati; però c'è un problema che riguarda la manutenzione delle strade ed arriva anche al difensore civico. Cimitero se ne parlava prima, non voglio entrare in questioni politiche, voglio solo dire che i casi che mi vengono prospettati riguardano quello che è l'aspetto forse più preoccupante di questa questione ed è il lievitare dei costi dei loculi al cimitero nuovo, ancora non si sa quanto costeranno questi loculi e c'è gente molto preoccupata e quindi il vero problema al di là di altre questioni più spicciole è questo e non spetta a me capire qual è la soluzione però sto pressando per vedere cosa si ha in mente riguardo a questo. Ripeto, il problema sarà finire questo cimitero oltre che pensare alle migliorie o ad altre soluzioni. Multe, ho scritto questo... (*intervento fuori microfono.*) ... prima che scoppiassero le polemiche sui giornali riguardo alla chiusura del centro storico e così via, io ho raccolto soprattutto lamentele da parte di persone anziane, persone che sono in carrozzina, anche carrozzine di bambini e quindi non vedo poi così di cattivo occhio il fatto che i Vigili siano tornati per le strade, certamente occorre cambiare qualcosa per quello che riguarda la viabilità perché ci sono dei problemi che riguardano utilizzi di parcheggi, sensi unici, divieti d'accesso e così via. ICI, anche questo è un problema ricorrente perché tocca le tasche dei contribuenti, questo è uno di quei casi in cui la normativa applicata alla lettera produce esiti aberranti qualche volta, per cui si ha casi di persone che pagano più del dovuto magari sbagliando a distribuire i pagamenti nel tempo e queste persone vengono sanzionate come se

avessero omesso un pagamento, chiaramente il funzionario mi fa leggere la normativa e mi dice che la stessa dice questo, anche con l'Assessore Romagnoli ho avuto modo di parlarne, non sta venendo fuori una soluzione, anche questo sarà un caso da analizzare e vi farò sapere in futuro cosa ne è venuto fuori; per esempio chi ritarda il pagamento di un giorno paga la stessa sanzione, salvo interessi naturalmente, di chi ritarda il pagamento di un anno o due, la legge è legge lo sappiamo però insomma... altro discorso delicato è quello che riguarda i rumori e le emissioni, ogni bar o meglio la maggior parte dei bar, delle pizzerie e dei ristoranti specialmente nei mesi estivi da' luogo a lamentele, i Vigili non riescono a tener dietro alle chiamate, ci sono enti preposti a controllare la rispondenza ai criteri di legge di queste emissioni di rumori, purtroppo i tempi sono biblici, tante volte cerco di risolvere i casi per via breve altre volte questo problema del tempo è quello che penalizza i diritti dei cittadini. Questa del tempo è una questione trasversale rispetto a tutti i problemi e rispetto al modo di affrontare tutti i problemi che caratterizzano questa amministrazione per l'esperienza che ho io ed immagino anche le altre amministrazioni, chiaramente se un diritto non viene fatto valere in un tempo ragionevole è inutile stare lì a recriminare, nel senso che capitano casi di persone – nel caso di cui stavo parlando si tratta di un extracomunitario ma potrebbe essere chiunque – che hanno bisogno dell'iscrizione all'anagrafe per prendere la patente, che hanno bisogno della patente per lavorare, siccome l'iscrizione all'anagrafe avviene in tre mesi – in questo momento – non possono andare a lavorare perché l'anagrafe non riesce ad evadere le sue pratiche. In questo caso particolare siamo riusciti a risolverlo, sono state date assicurazioni circa la riorganizzazione o comunque il recupero di questo problema ma si tratta di un problema trasversale che riguarda un po' tutti gli uffici. Qui chiudo per quello che riguarda il merito, segnalo la lettura dell'appendice statistiche che mi dispiace ma per problemi organizzativi è stata consegnata solamente oggi, è stata anche fatta un po' in fretta comunque i dati ci sono tutti, a partire da gennaio abbiamo cominciato a fare un database con una serie di informazioni circa i casi che vengono prospettati al difensore civico, questo database andrà avanti almeno finché ci sarò io e ci permetterà di tenere sotto controllo quella che è l'evoluzione del lavoro di questo ufficio. Ci sono anche alcuni commenti in questa appendice. Ringrazio tutti e chiudo.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie all'Avvocato Animali per la sua relazione. Onestamente debbo dire che mi ha colpito il modo con cui il difensore civico si è presentato al Consiglio Comunale che secondo il mio punto di vista non è un modo formale ma credo che abbia in qualche modo manifestato partecipazione al di là dell'impegno come difensore civico, credo che una istituzione così giovane come questa abbia bisogno anche di qualcosa in più che non la mera attuazione dell'attività prevista dai regolamenti o dalla legge per quanto riguarda la sua figura. Quindi questa partecipazione, questo coinvolgimento anche sul piano personale, questo credere alla sua attività penso sia un fatto importante anche per far conoscere e pubblicizzare l'azione e la presenza del difensore civico. Colgo l'occasione per dire che ritengo interessanti due proposte che fa il difensore civico che sono l'allargamento della funzione del difensore civico nel nostro comprensorio, quindi una figura di Jesi che sia però dell'intera Vallesina perché in alcuni Comuni soprattutto quelli piccoli, oltre alle difficoltà logistiche ma credo che sia anche per dimensioni dei Comuni, non sia neanche opportuna la presenza di un difensore civico, quindi questa proposta di prevedere un difensore civico che sia dell'intero comprensorio credo che sia un'idea da portare all'attenzione anche dei livelli istituzionali della Vallesina. L'altra proposta che troverà disponibilità da parte del Consiglio Comunale e delle sue strutture e quella che riguarda le iniziative volte ad una cultura del diritto quindi si parlava di iniziative con le scuole soprattutto, credo che questo sia una proposta

importante e va sicuramente sostenuta ed aiutata nella realizzazione. Io chiudo passando la parola ai colleghi consiglieri, ringraziandolo anche per l'impegno, è importante, io vedo, dato che sto frequentemente in Comune, che l'Avvocato Animali è in continuo – diciamo così – movimento, corre per i corridoi del Comune per dare quelle risposte che certe volte in via breve si riesce a soddisfare, certe volte problemi piccoli ma sono grandi per i cittadini che hanno difficoltà nell'approccio all'intera macchina burocratica del Comune. A questo punto ho prenotato il Consigliere Meloni, do la parola prego.

CONSIGLIERE – ROSA MELONI (D.L. LA MARGHERITA): Sì, io ho ascoltato con molto piacere e devo dire per la prima volta con molto interesse, mi piace chiamarlo Avvocato o il Professor Samuele Animali perché in effetti ha illustrato la sua relazione in un modo che a me personalmente ha richiamato concetti ed espressioni, nonché idee che un politico – anche un consigliere comunale – deve più volte richiamare alla mente, quindi io lo ringrazio non soltanto come Capogruppo de La Margherita ma anche personalmente perché mi sembra di aver assistito un po' anche a qualche sua lezione che ovviamente terrà in forma molto più completa di quello che ha qui come tempo a disposizione rispetto alle aule delle Università. Desidero sottolineare la motivazione con cui tutti noi abbiamo ascoltato Animali, la motivazione con svolge il ruolo di difensore civico come sorta di supporto per i cittadini e di mediatore anche con l'amministrazione comunale, certo dobbiamo essere molto attenti agli argomenti che ha richiamato, non soltanto sui punti specifici della sua relazione o sulle percentuali di incidenza delle richieste dei cittadini ma soprattutto sull'ultima idea, la questione trasversale che ci ha indicato, cioè quella della tutela e della valenza di un diritto in un determinato tempo, credo che questo sia il grosso macigno di tutte le pubbliche amministrazioni non soltanto dell'amministrazione della giustizia dove forse questo elemento diventa ancora più eclatante, questa discrasia, ma soprattutto per le pubbliche amministrazioni che esistono proprio perché i cittadini non solo eleggono, ma le istituzioni esistono perché sono al servizio dei cittadini. Quindi anche l'idea di questa area vasta per il difensore civico credo che possa essere una proposta da raccogliere, l'amministrazione la deve tenere presente nei suoi successivi atti amministrativi. Mi è servito molto, lo ringrazio e gli auguro buon lavoro, oltre ad aver avuto il piacere di conoscerlo personalmente.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Meloni, la parola al collega Mazzarini prego.

CONSIGLIERE – MASSIMO MAZZARINI (RIFONDAZIONE COMUNISTA): Sì, nell'ascoltare la relazione dell'Avvocato Animali ho trovato importante sottolineare il fatto dell'impegno al di fuori di quella che è la burocrazia, lui diceva di trattare i casi in modo non rigido sulla legge ma di valutare i casi. Questa la ritengo una cosa molto importante. Analizzando un po' quello che ha presentato nei suoi schemi vedo che la cittadinanza si è rivolta a lui per problemi che riguardano l'amministrazione comunale quindi questo ci deve servire a mirare le misure dell'amministrazione comunale e le decisioni politiche della stessa, specialmente per quanto riguarda il bilancio, il restringimento del quale può portare disagio ai cittadini e quindi quello che chiedono i cittadini è di fare piccoli interventi di manutenzione per dare risposte fondamentali sul bilancio e sulle risorse umane del Comune, questo ci deve far capire, deve dare indirizzo politico per dare una risposta a tutti quei cittadini che si rivolgono a lui. Io ho trovato molto interessante la sua relazione, torno a sottolineare il fatto di un difensore

civico non schematico, non rigido sui regolamenti ma più umano, ecco passatemi questo termine. Grazie.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Mazzarini, la parola al collega Bornigia. Prego.

CONSIGLIERE – STEFANO BORNIGIA (DEMOCRATICI DI SINISTRA): Grazie Presidente. Ringrazio il difensore civico per questa sua relazione. Noi comprendiamo perfettamente le difficoltà in cui si muove e quelle che incontra nel dare soddisfazione alle richieste dei cittadini. È vero, c'è una sensazione che il ruolo del difensore civico sia un po' vuoto di significato, ma come prima ha detto l'Avvocato questo suo approccio secondo me lo sta riempiendo di significato. È un inizio positivo per l'ascolto che l'Avvocato rivolge nei confronti di tutti i cittadini e come ha detto nei confronti dei cittadini che risiedono anche fuori dal Comune di Jesi e qui crediamo – come prima sosteneva il Presidente del Consiglio – interessante e proponibile una soluzione che veda il difensore civico di Jesi con sede a Jesi ma a disposizione anche dei cittadini di tutta la Vallesina; ci piace anche in questo suo approccio come si è posto nei confronti dell'amministrazione comunale che a sentire dire ha risposto perfettamente con un confronto costruttivo e leale. Sono state toccate diverse criticità, mi sento di rilevarne una che secondo me è molto importante relativa ai tempi di attesa esageratamente lunghi per quanto riguarda pratiche licenziate dall'anagrafe, io credo che questa criticità insieme alle altre debba avere risposte adeguate ed in tempi i più brevi possibili. Ringrazio ancora il difensore civico soprattutto per questo suo approccio molto costruttivo ed un invito a continuare per questa strada ed un augurio per questo suo impegno. Grazie.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Bornigia. La parola al collega Giuliadori, prego.

CONSIGLIERE – ERO GIULIODORI (COMUNISTI ITALIANI): Ringrazio il Dr. Animali per il lavoro svolto in questi sei mesi e lo ringrazio particolarmente perché credo che abbia centrato uno degli aspetti fondamentali della figura, dell'istituzione che va a ricoprire, cioè quello di riuscire a coniugare la riflessione teorica sulla funzione del difensore civico e nello stesso tempo avere la sensibilità per concentrarsi su alcuni suggerimenti specifici che possono servire all'amministrazione comunale e quindi alla città ed ai cittadini. Io il passaggio teorico della sua riflessione lo condivido pienamente, noi siamo in presenza di una figura che c'è stata suggerita dalle più forti democrazie del nord Europa, soprattutto della Norvegia a livello nazionale, non mi avventuro a pronunciare il nome tecnico del difensore civico nazionale norvegese perché rischierei di fare una pessima figura però c'è stato suggerito... (*fine lato B – I° cassetta*)... individuato dal Dr. Animali, cioè siamo in presenza di una figura che fa al di là della partecipazione dei cittadini alla vita politica e sociale, siamo in presenza di una figura che una volta individuato il diritto del cittadino, sia esso individuale o collettivo, fa in modo che questo si affermi nell'attività e nella funzione quotidiana della pubblica amministrazione, in Italia non siamo abituati a questo, semplifico, in Italia siamo abituati alla grande partecipazione di massa e democratica e poi alle cause nei confronti del Comune o dello Stato perché il Comune, lo Stato, la Provincia o la Regione, insomma l'ente pubblico non sempre si adegua a quelli che sono i suoi obblighi, invece noi qui stiamo tentando, in Italia ormai da una decina d'anni a questa parte di far fare un salto in avanti alla situazione proprio dal punto di vista

sociale e giuridico, cioè fare in modo che il cittadino abbia automaticamente il diritto che gli viene riconosciuto. Questa è la funzione del difensore civico quindi né un ruolo di oppositore, né un ruolo di mediatore, un ruolo – come diceva giustamente Animali – residuale ma importantissimo perché copre quell'effetto alone che tante volte esiste tra la decisione e l'attuazione della decisione stessa che spesso rimanda a tempi biblici purtroppo nelle nostre amministrazioni. Questo deve essere un ruolo perché se si svolge questo ruolo ed il cittadino ne beneficia, lo stesso apprezza quello che si chiama lo stato di diritto; inoltre io condivido un altro aspetto e quindi lo invito a proseguire su questa china che ritengo positiva, come pure apprezzo il fatto che ci possa essere un accordo con i Comuni della Vallesina perché si agisca di comune accordo, tante decisioni che ai Jesi prenderemo e che riguardano la sanità o altri argomenti che hanno rilevanza extracomunale andranno a toccare la vita dei cittadini degli altri Comuni della Vallesina, quindi credo sia anche questo importante si faccia cioè in modo che la funzione del difensore civico possa essere una dimensione comprensoriale, inoltre apprezzo – e questo lo dico da profano – la veste tipografica della relazione, io a livello di informatica o quant'altro sono ad uno stato preindustriale addirittura e quindi vedere queste cose sostanzialmente mi stupisce. Lo ringrazio perché anche io che ho qualche difficoltà di fronte a questi mezzi posso leggere e capire che si può andare oltre la penna o tutt'al più la macchina da scrivere. Grazie.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Giuliadori. La parola al collega Belluzzi prego.

CONSIGLIERE – GIOACCHINO BELLUZZI (FORZA ITALIA): Ringrazio il Dr. Animali per la relazione. Io vorrei evidenziare due fatti, il primo è che le persone che si sono rivolte al difensore civico rispetto al primo semestre del 2002 sono aumentate del 40% io credo che questo Avvocato non dipenda né dalla sua persona – che apprezzo e stimo – né dalla pubblicità che è stata fatta dal Comune per pubblicizzare la figura del difensore civico, credo che sia un campanello d'allarme che dovrebbe far riflettere questa amministrazione comunale sul grado di malcontento crescente rispetto all'operato della pubblica amministrazione e se aggiungiamo che il picco dei problemi sollevati al difensore civico riguardano in alto Lavori Pubblici, seguito da Urbanistica credo che sia un allarme del malcontento della nostra città sul quale non tanto il Consiglio Comunale, non tanto il difensore civico che fa il suo dovere ma soprattutto l'amministrazione comunale dovrebbe riflettere un po' perché indipendentemente da quanto sia pubblicizzato un servizio o un ufficio, l'ufficio del difensore civico, il fatto è che se non ci sono problemi la gente non credo venga a scambiare due chiacchiere con lei soltanto per il piacere di conoscerla. Credo quindi che qualcosa nell'amministrazione comunale non funziona e quindi credo che gli Assessori dovrebbero leggere con attenzione questa relazione e soprattutto dovrebbero leggere con attenzione gli Assessori nei quali settori c'è un picco elevato di lamentele. Al di là di questo la ringrazio per il suo lavoro.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Belluzzi, la parola al collega Brunetti prego.

CONSIGLIERE – FOSCO BRUNETTI (SOCIALISTI DEMOCRATICI ITALIANI): Grazie Presidente. Anche io a nome del gruppo dei Socialisti Democratici Italiani ringrazio il difensore civico per la relazione esaustiva, completa, ampia che ha toccato vari aspetti teorici della funzione del difensore civico su alcuni dei quali io qualche piccola eccezione l'avrei ma

comprendo il contributo passionale con cui l'Avvocato Animali si è accinto a svolgere questa sua funzione e questo approccio è più che lodevole quindi continui pure. La piccola lezioncina che ci ha fatto sulle funzioni del difensore civico io la metterei in questo modo: ne facciamo tesoro, però vorrei dare il giusto quadro, nel senso che il difensore civico è un organo eletto dal Consiglio Comunale, da questa assise, quindi è una istituzione derivata da un'istituzione rappresentativa. Il suo compito principale... sottolineando il fatto che Jesi è una delle prime città della zona ad istituire la sua figura, questo è un segnale di una effettiva attenzione della comunità jesina alle esigenze dei cittadini tutti, poi questi obiettivi si possono più o meno raggiungere ma l'attenzione ideale c'è nell'istituzione della figura del difensore civico, il compito principale di questo istituto è quello di assistere e confortare il cittadino nelle sue istanze avendo presente la conformità degli atti, una legittimazione, confrontare l'istanza del cittadino con la regolarità degli atti, controllando come è regolato quell'aspetto della vita civile e sociale in questa comunità, quindi con un discorso di regolamenti, di norme che non sono a mio avviso... a volte indubbiamente raggiungono lo scopo di imbrigliare il cittadino oppure di renderlo... ma sicuramente una cosa è certa, sono il frutto dell'elaborazione teorica, dottrinale, politica e filosofica del Consiglio Comunale, delle rappresentanze cittadine. Questa è la sua funzione primaria, che poi come giustamente lei ha fatto nella relazione, si debba ampliare questa funzione, collaborare con altre istituzioni, allargare a livello comprensoriale e quant'altro va bene, però io non... sarà che mi piace stare con i piedi per terra non andrei a 360° questo per non mortificare sia nei suoi doveri e neanche nelle sue responsabilità altri organi. Il Consiglio Comunale per primo. Ha fatto bene a dare ammonimenti alla politica perché questo è un compito preciso, attenzione ci sono questi problemi, mi risultano queste situazioni. Io per esempio parto da un altro presupposto che il cittadino comunque non ha sempre ragione, al cittadino va spiegata bene la sua situazione soggettiva in quel momento ed in quel particolare rapporto con l'amministrazione quindi comunicazione – attenzione – ma anche educazione al rispetto delle norme che devono essere a mio avviso interpretate nella maniera il più estensiva possibile, nella maniera meno mortificante, ma norme che comunque rappresentano la fissazione di un modo di pensare e di vedere in quel determinato momento una fattispecie da parte della maggioranza della città di Jesi rappresentata al Consiglio Comunale. Quindi ecco, attenzione e cura al cittadino però anche inquadrare la funzione e quindi le situazioni soggettive del singolo cittadino in quella che è la sua situazione reale, quindi un po' più di realismo partendo dal presupposto che il cittadino non ha sempre ragione, avvolta ha torto e le pretese dei cittadini avvolta anche velleitarie. Così, con questo senso di correttezza istituzionale, il senso del valore delle istanze e del rispetto dei rapporti interpersonali ed istituzionali credo che sia un dato imprescindibile, una aspetto imprescindibile secondo me. Da ultimo ho gradito particolarmente la relazione ampia ed esaustiva che considero comunque positiva, io mi sono permesso delle piccole critiche in un confronto tra istituzioni, gli ammonimenti come parte politica credo tutti noi ce ne facciamo carico e sarà responsabilità nostra tra un anno se non avremmo risposto a quelle che sono le istanze odierne dei cittadini. Volevo dire per concludere che di particolare valore, quindi di apprezzamento è il suo senso di collaborazione con gli uffici. Vedo anche nell'ultima parte della relazione, le 5 o 6 pagine in cui è scritto dettagliatamente il discorso dei dati, delle percentuali e quant'altro, credo che questo lei lo fa – è lodevole alla collaborazione di Stefano Lancioni, un dipendente – questo serve per dare valore ad una scelta che la precedente amministrazione ha fatto, un forte rilancio del centro elettronico che a mio avviso va ulteriormente valorizzato perché come in questo caso serve per monitorare la situazione immediatamente, per avere certezza di dati ed essere in grado contemporaneamente di confrontarli. Questo aspetto è particolarmente gradito per il suo

spirito di collaborazione fattiva con tutti gli altri comparti dell'amministrazione comunale, avvolte credo sarà anche critica, ma di particolare pregio questo del servizio d'informatica. Grazie.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Brunetti. La parola al collega Serrini, prego.

CONSIGLIERE – CESARE SERRINI (SOCIALISTI UNITI JESINI): Sì, per confermare che ho apprezzato notevolmente l'alto profilo della relazione che avevo già rilevato l'altra sera mentre la leggevo, questo profilo è confermato anche dalla relazione che il difensore civico ha fatto nell'aula consiliare, credo che sia particolarmente apprezzabile lo sforzo che sta facendo per ridisegnare o disegnare una figura ed un ruolo più chiaro alla cittadinanza stessa del difensore civico. Credo che questi risultati dei primi mesi, questo incremento del 45% sia significativo di un lavoro svolto in maniera egregia e quindi a me non resta, condividendo peraltro la gran parte delle cose che sono state dette, di augurare al difensore civico un buon lavoro e soprattutto di proseguire con questo taglio che quello che è a mio avviso il taglio giusto che deve essere dato.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Serrini, ho prenotato l'ultimo intervento, il collega Grassetti prego.

CONSIGLIERE – ANTONIO GRASSETTI (ALLEANZA NAZIONALE): Grazie Presidente. Per ultimo mi unisco al coro degli altri, tutti hanno fatto i complimenti al difensore civico e voglio riflettere un attimo su un punto importante, non tanto della sua relazione quanto di quella che è la sua funzione. Io comincio a parlare come un consigliere con un po' d'esperienza, al punto che a parte il primo difensore civico che fu l'Avvocato Fittajoli, nel periodo in cui ancora io neanche pensavo di poter un giorno sedere in questi scranni, gli altri li ho conosciuti tutti ed ho avuto modo di sentire le loro relazioni e di leggerle. Debbo dire che tra tutti passa un filo rosso e cioè una similitudine che si rinnova ogni volta. In questo senso, tutti i difensori civici fino adesso hanno lamentato una certa sordità degli uffici rispetto alle richieste degli stessi, nel senso che a molte istanze non giungevano risposte. Questo in particolare, l'ultimo, l'Avvocato Mucelli, l'aveva sottolineato con una certa forza, la stessa cosa aveva riferito in passato l'Avvocato Panettieri e tra le righe mi sembra di aver letto grossomodo un appunto di questo genere anche nella relazione di questo difensore civico. Allora io vedo per esempio con buon occhio la scelta di portare la residenza, l'ufficio del difensore civico così come è stato mi sembra, nel palazzo ma vedo di buon occhio l'iniziativa di questo difensore civico che volge verso la soluzione immediata del problema anche attraverso il rapporto personale con il funzionario anziché procedere con l'iter amministrativo che in qualche modo può comportare questi disagi, queste difficoltà, questi ritardi ed avvolte anche queste mancate risposte che non costituiscono né un crimine, né uno scandalo particolare ma si capisce che nello stress e nello svolgersi di un lavoro che comunque comporta una notevole serie di funzioni è probabile che qualcosa resti da una parte quindi ecco, è auspicabile sempre che si possa giungere ad una soluzione per il cittadino attraverso un contatto personale che dia al cittadino stesso la risposta immediata che poi potrebbe non essere la migliore ma proprio perché immediata acquisisce pregio anche se poi nella sostanza o nella qualità non raccoglie esattamente il 100% di quella che era l'istanza. Detto questo concludo l'intervento perché il tempo stringe, abbiamo parlato in molti ed anche perché

immagino dagli appunti presi dal difensore civico probabilmente ci sarà anche una replica, comunque ci sarà l'autorevolissimo intervento del Sindaco, quindi ci sarà tempo ancora, però quello che mi interessava con questo intervento era offrire un modestissimo e piccolo contributo dal punto di vista del metodo, molto pratico e semplice. Concludo veramente aspettando le prossime relazione e sperando che in queste ultime questa amministrazione attraverso la relazione del difensore civico dia prova di maggior efficienza così come ha evidenziato il collega Belluzzi prima di me al punto che gli interventi del difensore civico oppure gli accessi presso l'ufficio del difensore civico da parte dei cittadini diminuiscano non perché non sia giusto che i cittadini si rivolgano al difensore civico ma perché è giusto che i cittadini non debbano sentire questa esigenza perché l'amministrazione riesce a soddisfarli già da prima. Grazie.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie collega Grassetti. La parola al Sindaco prego.

SINDACO – FABIANO BELCECCHI: Io brevemente per associarmi a tutti gli altri nel ringraziare l'Avvocato Animali per il modo sostanzialmente con cui affronta e porta avanti questo tipo di esperienza e questa attività. Per rimanere all'interno delle sue considerazioni, dobbiamo quanto meno evitare o io non intendo né enfatizzare né sminuire, ma cercare di cogliere il senso vero di questa figura e del ruolo che può svolgere verso l'amministrazione pubblica, verso chi governa, chi opera nell'amministrazione pubblica e verso i cittadini. Credo che nelle sue considerazioni ci siano due elementi fondamentali che in qualche modo è strano che non siano state colte da alcuni interventi che traducono direttamente in questa maniera forse un po' strumentale il numero di accessi all'ufficio del difensore civico come metro di giudizio sulla capacità dell'amministrazione pubblica o di chi governa di dare o fornire risposte, perché io credo che nel momento in cui viene detto che la figura del difensore civico è quella figura che assiste in qualche modo – non so se è il termine giusto – però prende in carico il problema del singolo individuo o di gruppi di cittadini che ritengono che sia stato loro lesa un diritto, ma anche di coloro che percepiscono un'iniziativa o una scelta fatta come una lesione di un proprio diritto, io credo stia qui lo snodo dell'importanza e della delicatezza del ruolo del difensore civico, che è quello che riesce a tradurre, a cogliere anche dalle istanze dei singoli cittadini elementi di stimolo per la stessa amministrazione; la cosa fondamentale che secondo me veniva detta è che il difensore civico riesce o può avere anche come funzione quella di rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni non in chi governa ma nelle istituzioni, quindi avvicinare le istituzioni direttamente ai singoli cittadini, ai loro bisogni ed al riconoscimento dei loro diritti. Dopodiché io credo che se questo è il senso ed il significato, io non penso che tenendo conto del fatto che è vero come diceva il difensore civico che in questo periodo c'è stato un incremento dei cittadini che si sono rivolti a lui, io sono convinto che questo è un bene in generale, penso sia un fatto importante che ci sia una consapevolezza anche da parte dei cittadini di avere o ricercare un rapporto diretto con l'amministrazione nel suo insieme, non solo con la parte politica ma quanto e soprattutto con la parte amministrativa e gestionale per risolvere alcuni problemi che magari vive in maniera più diretta e credo anche quindi che – faccio fatica in qualche modo in questa situazione – se ci fossero stati venti casi in meno dell'anno scorso allora significava che questa amministrazione o l'amministrazione al di là di questa o di chiunque è una buona amministrazione perché non credo che sia questo il senso, il ruolo e la traduzione che dovremmo dare e che in qualche modo traspare anche dalla relazione

e quindi da un'articolazione che viene data nella relazione da parte del difensore civico. Io credo che dobbiamo rispettare quello che è il ruolo e la funzione del difensore civico, tenere conto – non è un caso che il difensore civico viene eletto dal Consiglio Comunale e relazione al Consiglio Comunale sulla attività – in termini di stimolo e credo che quello più interessante o che io ritengo così contenuto in questa relazione sia in quel concetto di riuscire a contribuire lui stesso insieme a chi amministra a fare in maniera che la struttura gestionale di un ente pubblico come il nostro sia sempre più orientato agli esiti, quindi ad una valutazione degli esiti, c'è chi fa una distinzione un po' intellettuale tra la differenza tra esito e risultato, si sostiene sostanzialmente che l'esito è la capacità di modificare in meglio la situazione delle persone a cui viene rivolto un intervento, il risultato rischia di limitarsi alla verifica se il percorso amministrativo, giuridico e tecnico che è stato fatto è corretto oppure no. Quindi, qui c'è un po' il rischio di una visione burocratica del proprio ruolo o della propria funzione, io credo che sia fondamentale cogliere il senso vero del ruolo e la funzione del difensore civico e di quelle che sono le questioni che sono poste dallo stesso, in una dialettica, in un confronto che noi poi dobbiamo avere la capacità di tradurre in scelte politiche e quindi anche di avere la libertà di poterci confrontare noi con il difensore civico e viceversa senza il rischio che ogni questione possa essere strumentalizzata per un fine piuttosto che per un altro.

PRESIDENTE C.C. - FIORELMONDO MASSIMO: Grazie Sindaco. La parola ora per una breve replica al difensore civico. Prego Avvocato.

DIFENSORE CIVICO – AVVOCATO SAMUELE ANIMALI: Sarò brevissimo, innanzitutto ringrazio tutti per i ringraziamenti, chiaramente per brevità non citerò tutte le persone che sono intervenute quindi non avrò modo di ringraziarle singolarmente. Volevo soffermarmi – ripeto – brevemente su un paio di interventi, innanzitutto ringrazio Giuliadori perché so essere un cultore, per motivi che non sto qui a spiegare, delle discipline pubblicistiche quindi il suo avvallo sulla ricostruzione teorica tutto sommato mi conforta, sul problema sollevato dal Consigliere Belluzzi io per i motivi che ho già illustrato nella relazione mi rimetto a quanto già scritto riguardo a quello che penso io e lo lascio all'interpretazione politica del Consiglio, questo penso sia il compito anche mio e vostro. Non mi esprimo se non su un punto, negli interventi che sono stati fatti, siccome non è stato fatto lo faccio io, non è stata colta quella che è la vera pecca – secondo me – di questa relazione, non parliamo ancora di esiti dei casi che si sono presentati. Non parliamo degli esiti per un paio di motivi, uno di ordine tecnico e pratico che questo aumento di affluenza ha creato anche dei problemi organizzativi che penso di superare in questi tempi di estate e di vacanza in cui l'affluenza sarà minore e quindi avrò più tempo per seguire le pratiche, l'altro motivo per cui non si parla di esiti riguarda proprio la questione dei tempi nel senso che siccome i tempi sono lunghi, siccome per legge un funzionario ha comunque un mese per rispondere ad una mia lettera che in genere arriva 10/15 giorni dopo che mi è stato prospettato il caso perché prima chiaramente lo devo studiare, significa che tutti i casi che si sono... tra l'altro io non ho cominciato all'inizio di gennaio ma ho cominciato a fine gennaio, quindi c'è stato un primo periodo di rodaggio per cui gli ultimi casi che sono stati prospettati naturalmente non possono aver avuto un esito in questo momento per motivi obiettivi e quindi questo discorso sugli esiti magari lo rimandiamo alla prossima relazione. Invece volevo rispondere al Consigliere Brunetti perché l'intervento è stato stimolante, solamente per dire che per quello che ho detto non ritengo che quella difensore civico sia un'istituzione derivata, non ritengo che sia un'istituzione derivata né d'altra parte ritengo che ci sia un conflitto di poteri tra Consiglio Comunale e difensore civico, non

fosse altro perché il difensore civico non ha poteri. Il difensore civico non ha nessun potere tranne quello che gli viene riconosciuto dalla 241 che è di rimandare ai funzionari i dinieghi all'accesso ai documenti, questo è l'unico potere formale che ha il difensore civico, tutti gli altri poteri sono di carattere informale, quindi non c'è un rischio di conflitto di poteri. D'altra parte non ritengo sia un'istituzione derivata perché se fosse tale questo cambierebbe un po' quello che è il ruolo del difensore civico, quelle che sono le sue potenzialità che verrebbero veramente sminuite se questa relazione fosse veramente un rendiconto al Consiglio che in effetti prende atto della relazione ma non l'approva, perché non ha il potere di approvarla, tanto è vero che il difensore civico non è stato eletto dal Consiglio Comunale, ma da un'assemblea formata dai consiglieri comunali e dai consiglieri di circoscrizione, questo è solo un chiarimento tanto per... non per fare polemica naturalmente, ma giusto per ribadire delle cose che ho scritto nella relazione e che mi sento di poter ribadire anche a fronte degli appunti stimolanti di Brunetti. A questo proposito mi sento anche di precisare che è vero che il cittadino non ha sempre ragione però ha il diritto di capire perché ha torto. Questo è importante quanto il cittadino ha torto e viene dal difensore civico questo non gli può dire "guardi mi dispiace lei ha torto" gli dirà "aspetti, esaminiamo la cosa, vediamo cosa ne dicono gli uffici, a mio parere lei potrebbe avere torto, esaminiamo meglio la questione e ci risentiamo tra una settimana, 15 giorni" se ha torto a quel punto si può dire, ma abbiamo il dovere di spiegare perché ha torto. Forse gli uffici non sempre hanno il tempo di spiegare ai cittadini perché hanno torto e se i cittadini si sentono lesi nei loro diritti chiaramente si perde fiducia nelle istituzioni. A me è capitato in alcuni casi che il cittadino è tornato da me dicendomi, "guardi abbiamo fatto come diceva l'ufficio perché ci siamo resi conto che non c'è niente da fare" però l'ha presa più serenamente, arrivato arrabbiato è uscito dall'ufficio più sereno. Questo non vale nel caso in cui la legge determina conseguenze ingiuste. In questo caso non è che il cittadino ha torto, dobbiamo impegnarci – parlo al plurale per ribadire che non siamo in concorrenza – ognuno per le sue competenze, possibilità e per i suoi poteri a cercare di vedere se e come certi esiti dell'applicazione della legge non condivisibili possono essere superati nel breve o nel lungo periodo adoperandosi per cambiare le normative a qualsiasi livello per quelle che sono le possibilità delle persone che intervengono sul singolo problema. Anche per quello che riguarda le mancate risposte cui faceva cenno Grassetti, lascio la relazione all'interpretazione di ciascun consigliere perché in essa qualcosa è scritto e comunque per adesso forse è un po' presto per dare pagelle ai singoli uffici. Mi conforta l'appoggio di tutti e chiaramente rimango a disposizione anche dei singoli consiglieri per chiarimenti o per qualsiasi scambio di idee, di informazioni o anche per la prospettazione di casi rispetto ai quali si ritenga che l'interessamento del difensore civico possa essere opportuno. Spero che questo clima costruttivo si mantenga fino alla prossima relazione e per tutte le seguenti e da parte mia mi impegno a mettere lo stesso entusiasmo che ho messo in questi sei mesi di lavoro.

PRESIDENTE C.C. - FIORDELMONDO MASSIMO: Grazie Avvocato, infatti noi non votiamo questa delibera, ne prendiamo soltanto atto, nel prendere atto io naturalmente rinnovo al difensore civico il grazie per questa relazione che ha presentato in Consiglio Comunale, le rinnovo gli auguri di buon lavoro e proprio perché non siamo in concorrenza quindi l'istituzione difensore civico nell'istituzione Consiglio Comunale troverà sempre la massima disponibilità. Quindi grazie di nuovo ed arrivederci al prossimo futuro.