

Relazione del difensore civico al Consiglio comunale Gennaio-Giugno 2004 (secondo anno – primo semestre)

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

anche in questa occasione la relazione è divisa in due parti principali, la prima di presentazione dei dati, la seconda dove si discutono alcune tra le principali questioni affrontate. Per gli orientamenti di carattere generale rimando alle precedenti relazioni, salva la disponibilità ad approfondire tali profili in sede di discussione.

Prima parte. Dati quantitativi

Il numero dei nuovi contatti è decisamente aumentato rispetto ai semestri precedenti (182 nei primi sei mesi di quest'anno di contro ai 234 totali dello scorso anno; nei primi sei mesi dello scorso anno erano stati 117). L'afflusso dovrebbe subire un rallentamento ora, nei mesi estivi. Le pratiche effettivamente trattate da Gennaio a Giugno sono in realtà di più, se si considera che molti dei fascicoli dello scorso anno non sono ancora chiusi, o sono stati archiviati soltanto in questi ultimi mesi. C'è da dire

anche che alcune pratiche non richiedono una trattazione approfondita e si esauriscono contestualmente all'apertura del fascicolo, per esempio perché si tratta semplicemente di fornire chiarimenti o consigli.

Alcune imperfezioni "tecniche" nella presentazione dei dati possono derivare da una revisione non perfetta del database (per mancanza di tempo), ma non inficiano la sostanza dei dati.

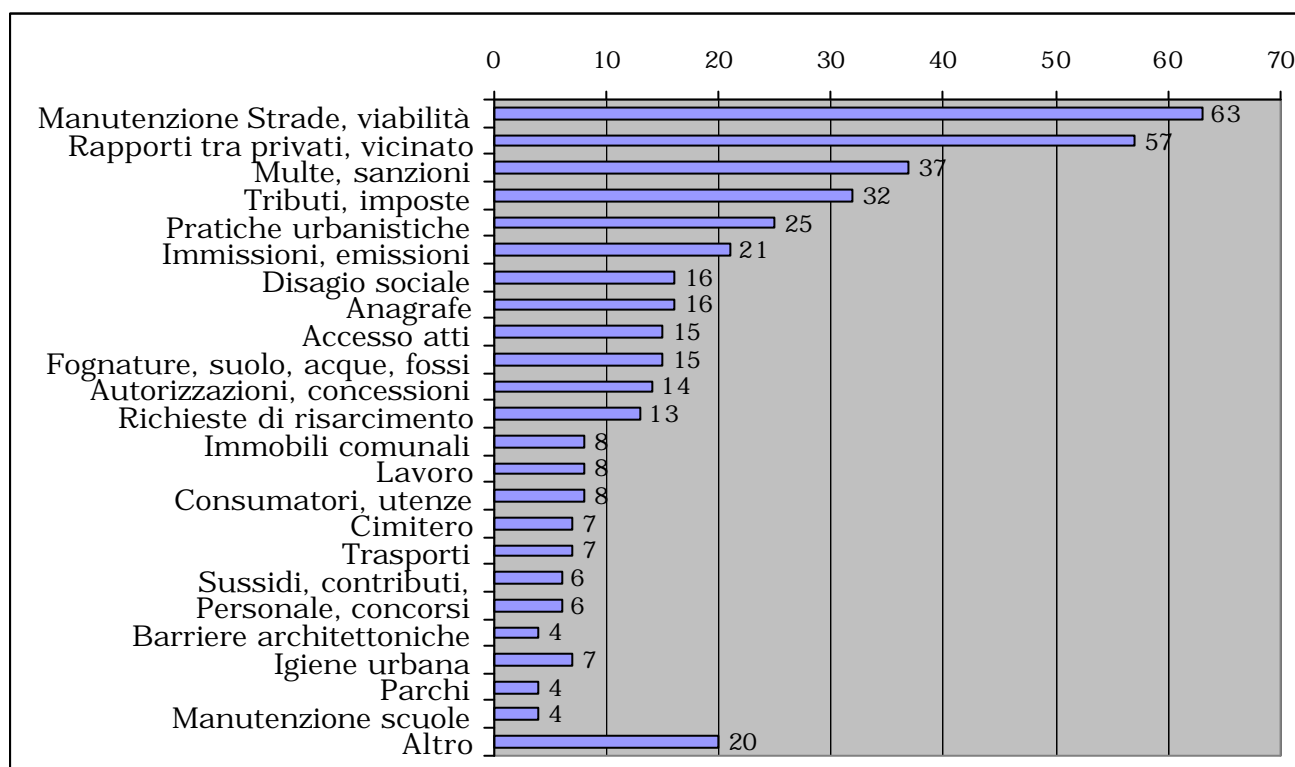
Dati sulle forme di contatto e sul contenuto dei fascicoli

La tabella distingue le pratiche a seconda dell'oggetto. Alcuni casi sono stati raggruppati per affinità tra loro. Non vi è necessariamente corrispondenza tra oggetto e ufficio che ha trattato la pratica (in effetti questo è l'argomento di una successiva tabella; es.: le pratiche che riguardano l'erogazione di contributi possono essere trattate da diversi servizi o uffici). Quando la pratica può essere catalogata sotto più voci (es. una sanzione in materia urbanistica), si è scelta una sola categoria prevalente.

Un'avvertenza generale: le tabelle e i grafici riportano il dato complessivo dei 18 mesi di mandato già espletati, che è sembrato più interessante e statisticamente significativo. Il dato "storico", ovvero la tendenza con riferimento agli ultimi sei mesi ed in rapporto allo stesso semestre dello scorso anno, o ai sei mesi precedenti, può essere agevolmente estrapolato dal confronto con le relazioni precedenti e se ne darà conto in questa relazione. Si è scelto peraltro di non proporre le tabelle e i grafici con i dati di confronto tra i diversi periodi per non appesantire eccessivamente la relazione.

<hr/> <hr/> OGGETTO <hr/> <hr/>	
Manutenzione strade, viabilità	63
Rapporti tra privati, vicinato	57
Multe, sanzioni	37
Tributi, imposte	32
Pratiche urbanistiche	25
Immissioni, emissioni	21
Disagio sociale	16
Anagrafe	16
Accesso atti	15
Fognature, suolo, acque, fossi	15
Autorizzazioni, concessioni	14
Richieste di risarcimento	13
Immobili comunali	8

Lavoro	8
Consumatori, utenze	8
Cimitero	7
Trasporti	7
Igiene urbana, rifiuti	7
Personale, concorsi	6
Barriere architettoniche	4
Parchi	4
Manutenzione scuole	4
Altro	20



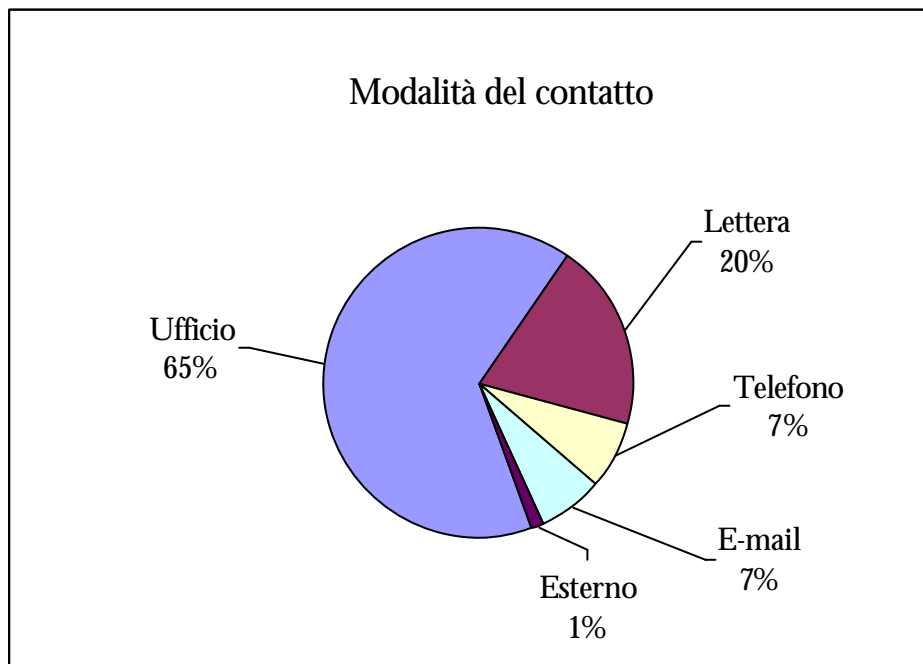
Le tendenze dello scorso anno risultano confermate. Crescono le segnalazioni che riguardano strade e viabilità (a differenza per esempio di quelle che riguardano la manutenzione degli edifici scolastici, a conferma delle priorità esplicitate dall'amministrazione). La crescita del numero di pratiche sotto la voce "imposte" ha a che fare con la nota vicenda degli accertamenti della Guardia di finanza collegati al "piano di recupero" del Centro storico, di cui si parlerà più avanti.

Cresce di molto anche la voce che fa riferimento ai problemi relativi alle pratiche anagrafiche e di stato civile; recentemente, in effetti, si è cercato di affrontarli con chiusure al pubblico programmate, per recuperare

l'arretrato e cercare di rimediare ad una situazione di evidente disagio e difficoltà.

Continuano ad essere molto numerose anche le richieste di chiarimenti in materia di rapporti di vicinato (rumori e molestie, costruzione di manufatti e così via). Spesso l'amministrazione è del tutto estranea alla vicenda, per cui il difensore civico si limita a fornire pareri o consigli, di regola in via piuttosto sommaria.

MODALITA' DI CONTATTO	
Ufficio	271
Lettera	81
Telefono	30
E-mail	27
Esterno	6

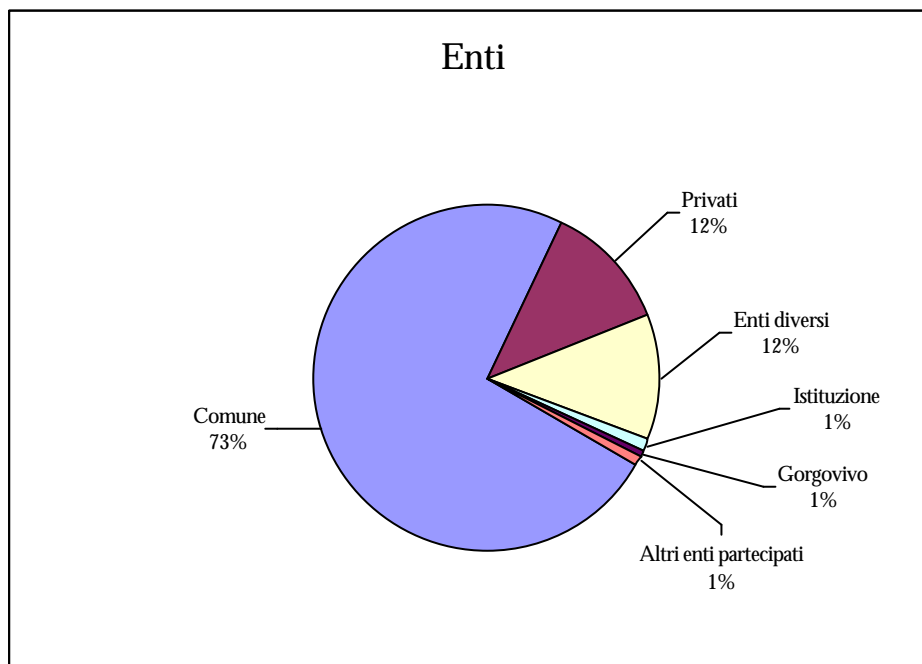


La seconda tabella si riferisce alle modalità di contatto con la cittadinanza. La maggior parte degli utenti continua a preferire il contatto diretto; l'incidenza delle lettere è determinata soprattutto dalle petizioni.

Per "esterno" si intendono questioni sottoposte personalmente al difensore civico al di fuori dell'ufficio. Se si tratta di questioni complesse vengono schedate come vere e proprie pratiche (e magari viene fissato un

appuntamento...); negli altri casi si tratta di fornire una mera indicazione o un consiglio in via informale, per cui questo tipo di contatto non viene inserito nel database. In crescita l'utilizzo della posta elettronica, soprattutto in vece del telefono.

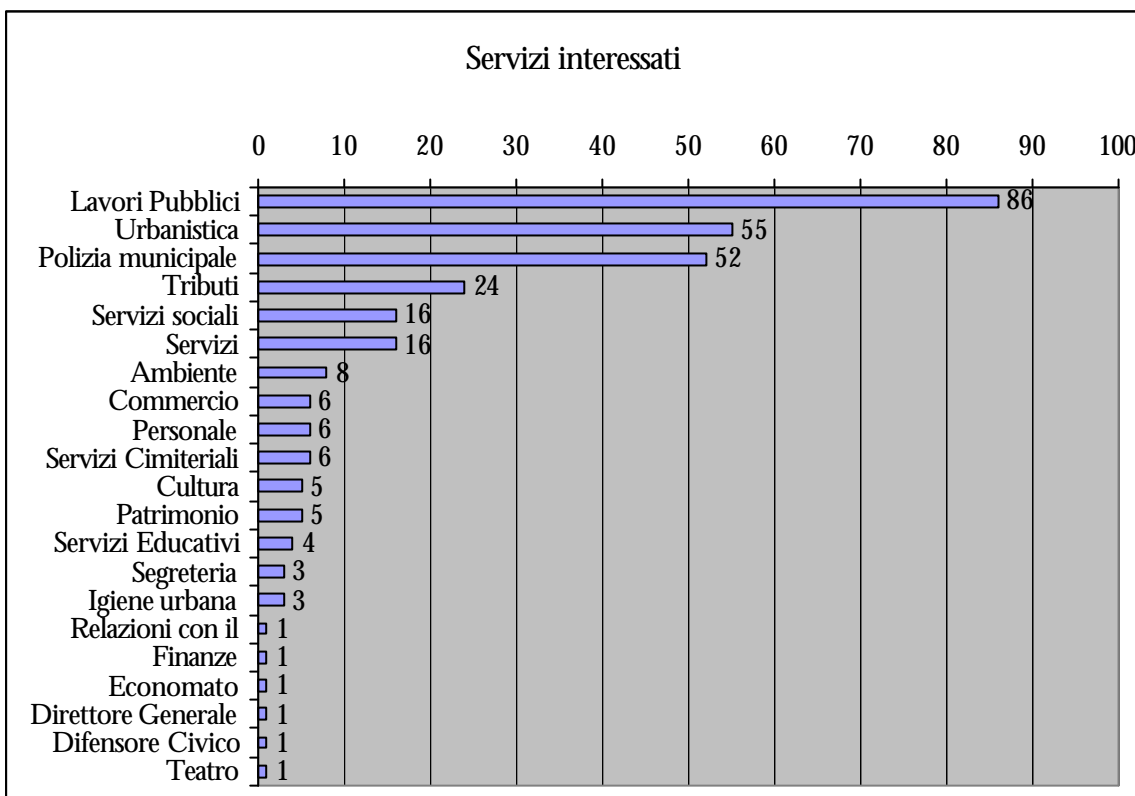
ENTI INTERESSATI	
Comune	303
Privati	49
Enti diversi	48
Istituzione	4
Gorgovivo	3
Altri enti partecipati	3



Tre utenti su quattro sottopongono al difensore civico questioni riferibili direttamente all'attività dell'amministrazione comunale o di altri enti partecipati e dunque senz'altro pertinenti rispetto ai compiti istituzionali del difensore civico. Nel 25% restante dei casi il difensore civico potrebbe non avere attribuzioni specifiche. In questi casi viene comunque fornito un consiglio. Va considerato che per valutare la competenza è comunque necessario prendere conoscenza dell'intera questione (per esempio le liti tra vicini spesso derivano da violazioni di leggi o regolamenti – si pensi ai

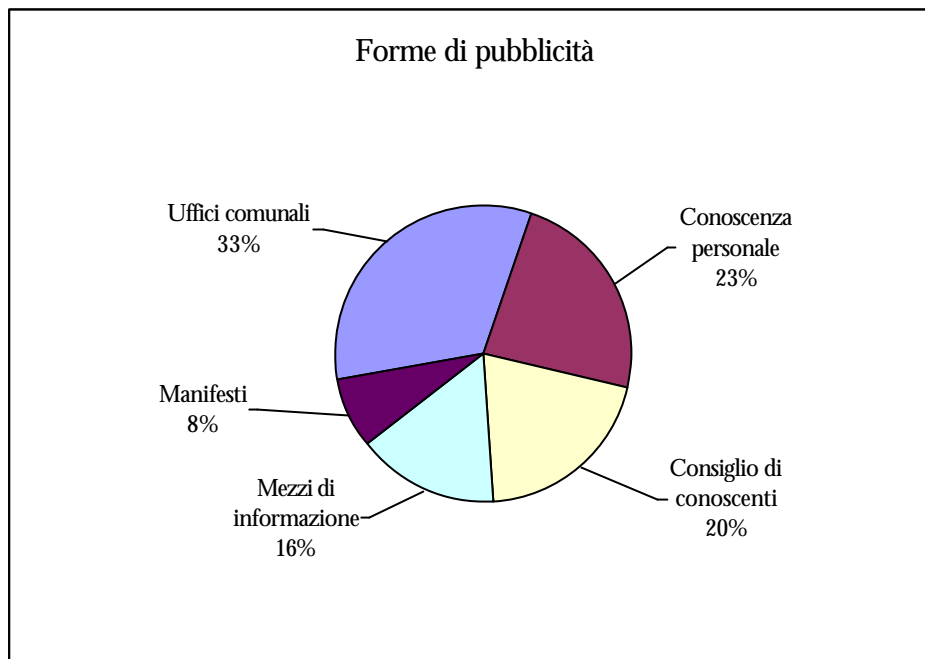
rumori molesti -); successivamente, anche quando si ravvisi l'incompetenza del difensore civico, il dare qualche sommaria indicazione di carattere tecnico-giuridico non aumenta significativamente il "costo" dell'intervento in termini organizzativi, perché si tratta di pratiche che non hanno seguito dopo il primo contatto.

SERVIZI INTERESSATI	
Lavori Pubblici	86
Urbanistica	55
Polizia municipale	52
Tributi	24
Servizi sociali	16
Servizi demografici	16
Ambiente	8
Commercio	6
Personale	6
Servizi Cimiteriali	6
Cultura	5
Patrimonio	5
Servizi educativi	4
Segreteria generale	3
Igiene urbana	3
Relazioni con il pubblico	1
Finanze	1
Economato	1
Direttore Generale	1
Difensore Civico	1
Teatro	1



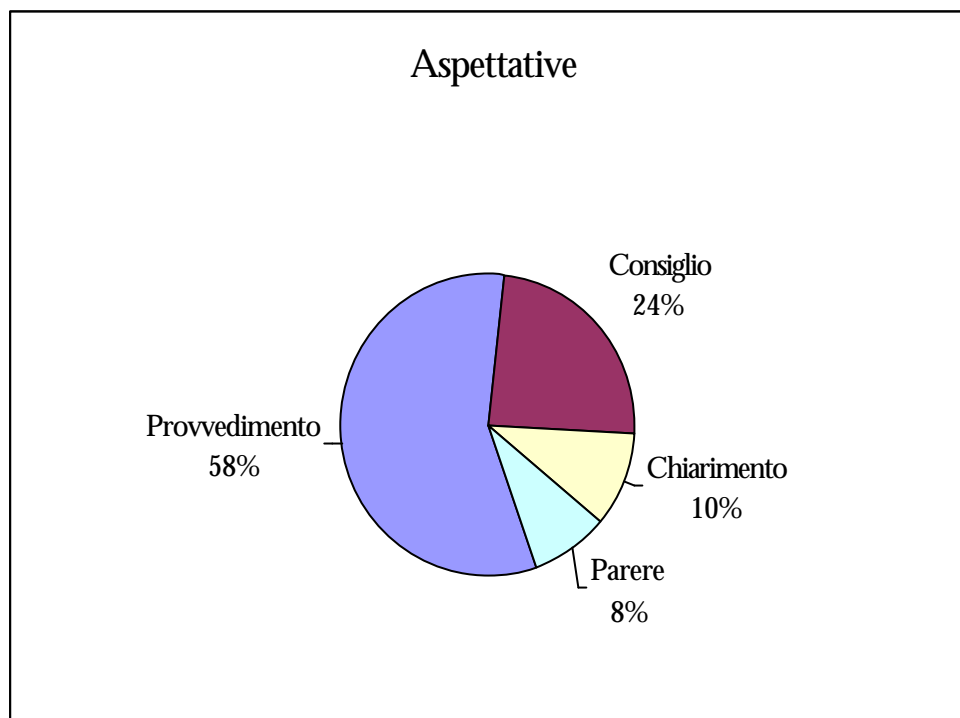
I “lavori pubblici” continuano ad essere il servizio chiamato in causa con più frequenza, con una forte incidenza delle petizioni di cittadini sulla viabilità o su lavori da svolgere su immobili di proprietà comunale. Seguono urbanistica, polizia municipale, tributi, servizi sociali e servizi demografici.

FORME DI PUBBLICITA'	
Uffici comunali	108
Conoscenza personale	76
Consiglio di conoscenti	66
Mezzi di informazione	51
Manifesti	25



Per quanto riguarda le forme di pubblicità sulla base delle quali i cittadini hanno appreso dell'esistenza e delle funzioni del difensore civico, si accentua il ruolo dei mezzi di informazione e degli uffici comunali.

ASPETTATIVE	
Provvedimento	229
Consiglio	97
Chiarimento	40
Parere	33

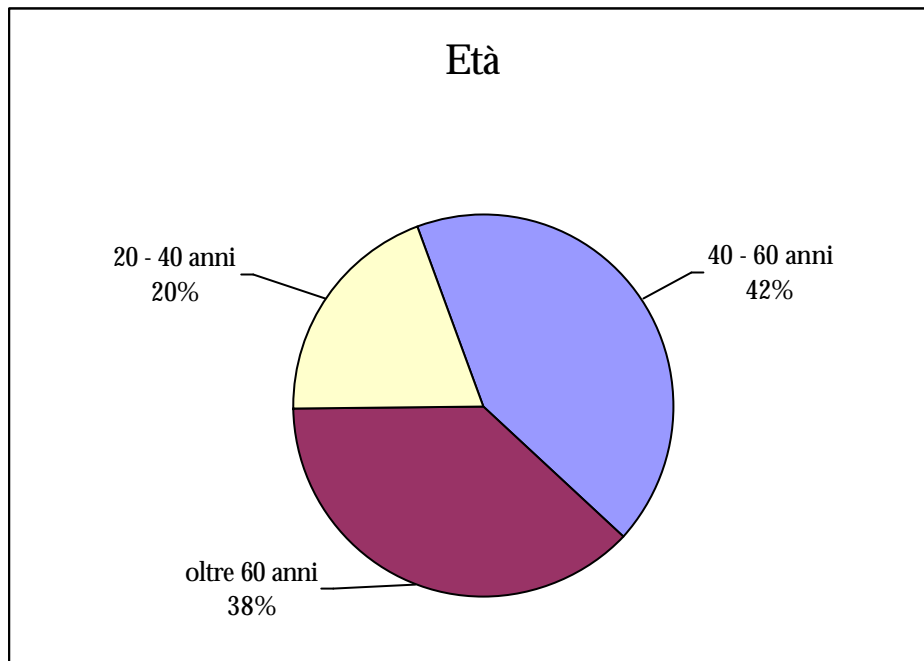


I dati che riguardano le aspettative sono in linea con quelli dei mesi precedenti. L'attività di "pressione" e mediazione prevale su quella di "consulenza" e informazione.

Dati sulle caratteristiche dei richiedenti l'intervento

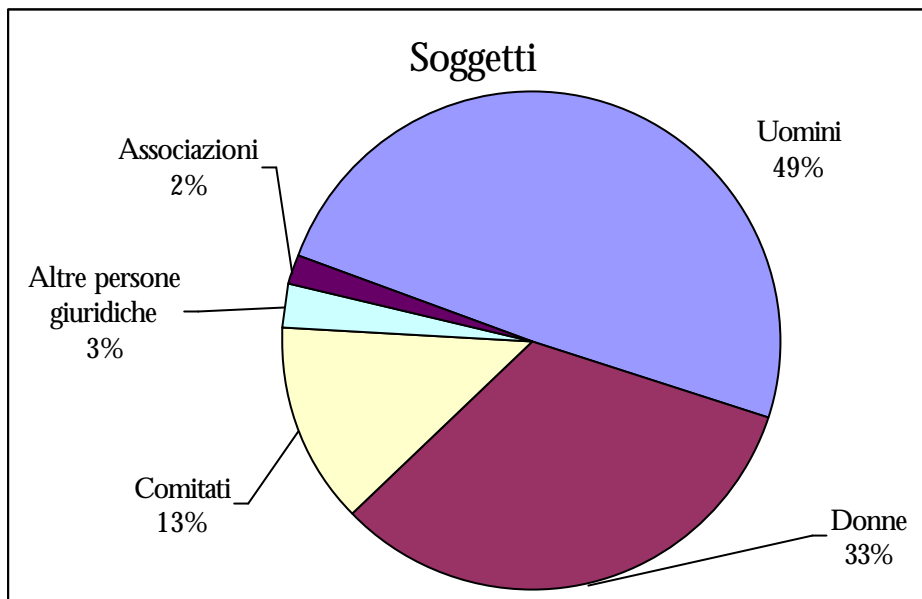
Si precisa che per la residenza, per quanto riguarda associazioni, enti e società, è stata presa in considerazione la sede; per quanto riguarda i comitati, la residenza dei cittadini che hanno firmato le eventuali petizioni. In molti casi (es. lettere) non è stato possibile oppure non è sembrato opportuno rilevare uno o più dati.

FASCIA ETA'	
20 - 40 anni	54
40 - 60 anni	116
oltre 60 anni	103



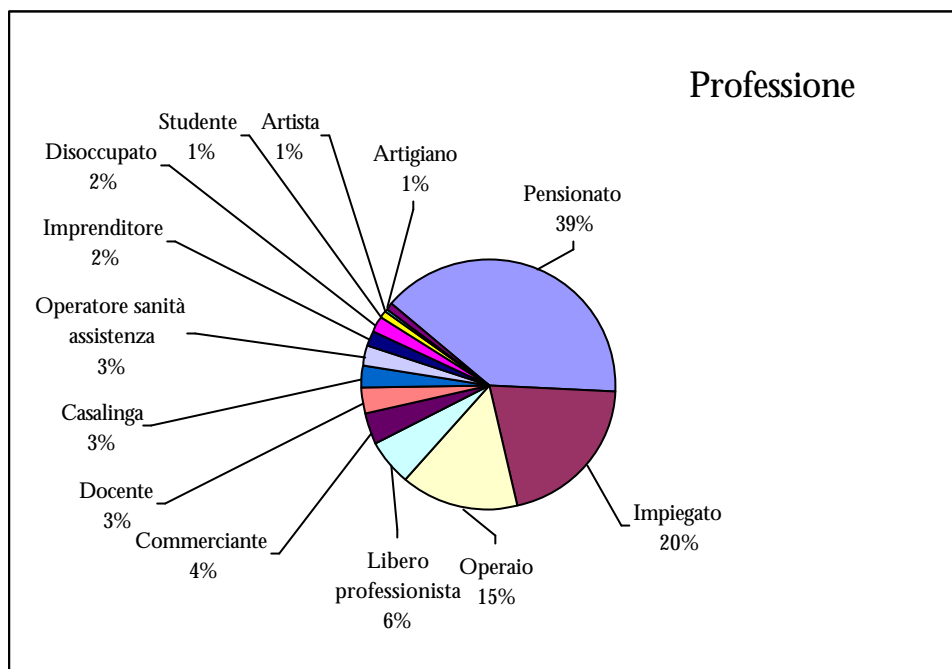
Per quanto riguarda l'età, diminuisce in percentuale, l'affluenza di persone oltre i 60 anni.

SOGGETTI	
Uomini	204
Donne	135
Comitati	54
Altre persone giuridiche	11
Associazioni	8



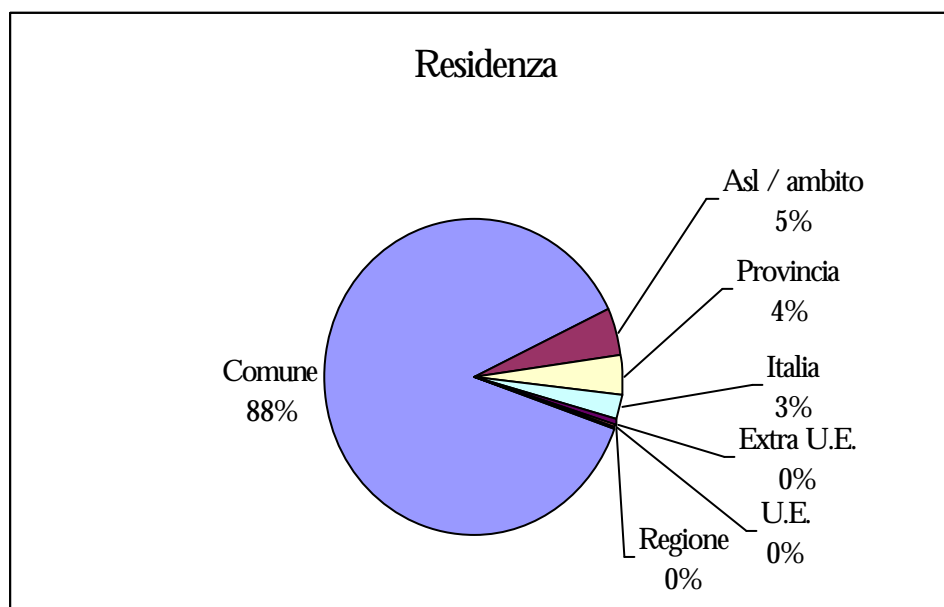
Quasi la metà dei richiedenti sono uomini, come negli scorsi mesi, circa un terzo donne e il resto associazioni, ditte e soprattutto comitati di cittadini.

PROFESSIONE	
Pensionato	109
Impiegato	54
Operaio	40
Libero professionista	17
Commerciante	11
Docente	9
Casalinga	8
Operatore sanità assistenza	7
Imprenditore	6
Disoccupato	5
Studente	2
Artista	2
Artigiano	2



Rispetto ai precedenti periodi aumenta l'afflusso di persone occupate.

RESIDENZA	
Comune	360
Asl / ambito	20
Provincia	16
Italia	11
Extra U.E.	2
U.E.	1
Regione	1



I dati sostanzialmente coincidono con quelli dei mesi precedenti. Ribadisco che, qualora ne esistessero le condizioni politiche, credo sarebbe opportuno attivare convenzioni con gli altri comuni dell' "Ambito", ovviamente alla scadenza del mandato dell'attuale difensore civico e approntando le necessarie integrazioni e modifiche agli Statuti, specie per quanto riguarda le modalità di selezione.

E' vero che nei Comuni più piccoli si pensa di non aver bisogno di questa figura in quanto il contatto con l'amministrazione è più immediato. E' anche vero però che alcuni piccoli comuni hanno un difensore civico e che magari proprio in questi casi la mediazione di un terzo estraneo e con competenze di carattere tecnico può contribuire a far affrontare le questioni in maniera più serena e distaccata, ri-generando fiducia nell'operato dell'amministrazione locale.

Altri dati

Nell'84% dei casi si tratta di persone che si rivolgono al difensore civico per la prima volta. Negli scorsi periodi la percentuale era più elevata, segno che taluni ritornano per sottoporre nuove questioni. Nel 70% dei casi si erano già rivolti ai servizi, prima di interpellare il difensore civico, evidentemente non soddisfatti del risultato ottenuto. Questa percentuale si è ormai stabilizzata. Rimane stabile anche la percentuale di coloro che si rivolgono preventivamente a legali privati (7,7 %).

Seconda parte. Alcune questioni rilevanti.

Credo sia interessante recuperare alcune questioni dalle precedenti relazioni, per vedere se e come si sono "evolute" in questi ultimi sei mesi. Altre questioni sono del tutto nuove per il difensore civico, e qui vengono sottolineate soltanto le più importanti e ricorrenti come casistica, senza alcuna pretesa di essere esaustivo o sistematico.

Funzionamento dell'ufficio del difensore civico

Logistica e organizzazione

Nelle scorse settimane la dislocazione di alcuni uffici è stata un poco razionalizzata. So che si sta studiando anche una soluzione più congrua per le necessità della Polizia municipale, e questo permetterà qualche altro passo in avanti.

Finalmente il difensore civico, con piena soddisfazione, ha un ufficio tutto suo, facile da ritrovare, caldo (!) ed accogliente. E' venuta meno la necessità di condividere la stanza con l'Assessore ai servizi sociali, che peraltro va ringraziato per aver dimostrato la massima disponibilità in ogni occasione. Rimane il problema delle scale, ma riguarda tutto il piano di rappresentanza del Comune e davvero non si poteva fare di più, per ora. Un ulteriore ringraziamento va alla collega avv. Ninno, il cui "trasloco" ha permesso questa soluzione. Mancherebbe solo uno schedario, ma sembra che per averne uno in più sia necessario toglierlo a qualcun altro...

La situazione rimane assolutamente precaria per quel che riguarda la dotazione di personale. Allo stato attuale il supporto dell'ufficio partecipazione è limitato quasi esclusivamente allo smistamento e all'archiviazione della corrispondenza. Si tratta di una di una scelta obbligata, quella di non coinvolgere l'ufficio partecipazione nell'attività corrente se non strettamente necessario. Ciò in considerazione del carico di lavoro oggettivamente elevato che grava su quell'ufficio, carico di lavoro che da ultimo è ulteriormente aumentato per motivi che non è questa la sede per illustrare. Resta ovviamente penalizzata l'operatività dell'ufficio del difensore civico.

In questo contesto si è rivelata estremamente importante la presenza di una stagista, grazie alla quale è stato recuperato molto arretrato e si sono potute trattare con maggiore speditezza le nuove pratiche. Lo stage (tirocinio di formazione e lavoro) ha avuto una durata di 4 mesi e si è concluso all'inizio del mese di giugno. Si è trattato di un'esperienza pienamente soddisfacente sia per l'amministrazione che, a quanto mi risulta, per l'interessata, senz'altro da ripetere qualora se ne ripresentino le condizioni. Colgo l'occasione per ringraziare pubblicamente la dott.ssa Bini, che tra l'altro ha contribuito in maniera significativa anche alla fase preparatoria di questa relazione, curando una parte della raccolta e dell'esame dei dati. Lo stage, lo ricordo, è prestato a titolo gratuito da laureandi o neo-laureati (talvolta – ma non in questo caso – viene offerto un "rimborso spese").

Internet

Il sito del difensore civico è stato arricchito con nuovo materiale in tutte le sue parti, e l'importanza della sua funzione è destinata ad aumentare con il tempo. Anche grazie all'autonomia su cui si è sempre potuto contare, ha riscosso un'attenzione crescente nell'opinione pubblica. Soluzioni simili a quelle sperimentate per il portale del difensore civico sono state adottate anche per iniziative partite successivamente, come il portale del gruppo di lavoro del piano strategico e il portale delle tre circoscrizioni. Per quanto riguarda il mancato decollo dei forum telematici, forse i tempi non sono ancora maturi per questa forma di partecipazione pubblica.



Progetti

Tra i progetti a suo tempo prospettati dal difensore civico non ha riscosso consenso la possibilità di formulare veri e propri percorsi di educazione alla legalità ed alla cittadinanza (magari in collaborazione con le politiche giovanili, la scuola e le scuole, la polizia municipale, anche lo stesso Consiglio comunale...), né il mio ufficio ha le forze per realizzare una cosa del genere. Potrebbe invece partire qualche iniziativa sul bilancio partecipato, visti i positivi riscontri da parte delle Circoscrizioni e dell'Assessore competente, oltre che del Presidente del Consiglio comunale.

Comunicazione pubblica, organizzazione

Risposte a istanze e petizioni

Grazie al lavoro della stagista è stato possibile delineare un quadro più preciso che in passato. Nel mese di Maggio tra i fascicoli non già archiviati c'erano 33 petizioni¹ (le petizioni vengono inoltrate per conoscenza anche

¹ Comitato via Azzocchi del 5/2/04; Via Fortunato (Viabilità) del 26/2/04; Via Bagnatora (Asfaltatura) del 28/02/04; Pres. II Circ. (Pulizia Vivaio Romagnoli) del 4/03/04; Via Abruzzetti (Proposta di rotatoria) del 4/03/04; Scuola d'Infanzia Isola felice (Manutenzione area verde) del 9/03/04; Via Campolungo (Realizzazione parcheggi) del 27/3/04; Via Annibaldi (Parcheggi) del 1/04/04; Via Minonna (manutenzione stradale) del 27/04/04; Via Merciai (Traffico) del 8/05/04; Via S. Lucia (Manutenzione stradale) del 13/05/04; Via Gangalia (Manutenzione

al difensore civico, a norma di regolamento). Di queste petizioni, 6 hanno avuto risposta scritta, 7 sono state poi archiviate senza bisogno di risposta scritta (perché si conosceva tramite la stampa o altre fonti che la questione era stata risolta); per le altre siamo andati a cercare ulteriori notizie presso gli uffici e l'Assessore, per scoprire che alcuni problemi sono state risolti del tutto o in parte (per esempio per ciò che riguarda una serie di lavori in area ex Smia).

Alcune volte i contatti tra amministrazione e firmatari avvengono in maniera informale, perché qualcuno si reca presso gli uffici per informazioni. Per le petizioni che vengono rivolte anche o esclusivamente alle Circoscrizioni, di regola la questione viene discussa in Consiglio circoscrizionale alla presenza dell'Assessore o del Dirigente competente; in alcuni casi viene convocata un'assemblea pubblica. Da ultimo queste notizie cominciano ad arrivare anche al difensore civico, che così può ricostruire più agevolmente un quadro della situazione.

Oggi sarebbe ingeneroso affermare che le petizioni e le istanze vengono ignorate. Se si va a guardare bene la maggior parte sono state prese in carico da qualche ufficio o dalle Circoscrizioni, ci sono stati incontri e spesso sono partiti dei lavori, salve le priorità che l'amministrazione si è data. Solo per tre o quattro petizioni mi risulta che siano rimaste effettivamente lettera morta (es. P.zza Oberdan, via Campolungo), mentre per altre vi è stata una risposta più o meno pubblica e più o meno formale, nella quale si è in sostanza manifestato che quanto esposto dai cittadini non costituiva una priorità per questa amministrazione (strada del cimitero, centro sociale a Salvator Allende...). Altre volte l'amministrazione considera "risolte" questioni che alcuni interessati non considerano affatto tali (incrocio Fornace, via Sarti, ...).

Quando a fronte di petizioni e istanze (le richieste da parte di cittadini singoli o piccoli gruppi) non vi è una risposta nei tempi assegnati dai regolamenti, interviene il difensore civico per chiedere chiarimenti, anche

stradale) del 13/04/04; Via Molise (Rumori) del 9/10/03; Area ex Smia (Manutenzione zona verde) del 24/04/04; Via Santa Lucia (Strada che costeggia il cimitero) del 19/02/04; Vicolo San Floriano (Parcheggi centro storico) del 19/02/04; Centro sociale Salvatore Allende (Costituzione Centro sociale) del 11/12/03; Via Sarti (Viabilità) del 2/10/03, e del 29/04/04; Bancarelle (traffico nei gg di mercato) del 10/06/03

P.zza Oberdan (Degrado orto privato) del 19/07/03; Via Santa Lucia (Fognature) del 24/6/03 risp. 6/09/03; Attività Vigna (Rumori) del 24/04/04 risp. 10/05/04; Via Spina (Fognature) del 10/07/03 risp. 4/08/03; Area ex-Smia (Manutenzione stradale) del 29/01/04, risp. 18/02/04; Genitori Piandelmedico (sostituzione pulmino) del 5/02/04 risp. 6/02/04; Via Roma (Pulizia Fognature ostruite) 13/04/04; Via Gallodoro (8/5/03); Via Piccità (12/04/03); Via del Molino (17/07/03); Genitori scuola Kipling (13/02/03); Genitori scuola Negromanti (06/03/03); Genitori scuola Garibaldi (03/07/03); Via Tessitori (06/09/03).

di propria iniziativa nel caso delle petizioni, solo se interpellato nel caso delle istanze.

L'atteggiamento nei confronti del difensore civico varia da caso a caso e da ufficio a ufficio. Ci sono uffici che rispondono immediatamente sia alle lettere che alle e-mail (circa il 50% della corrispondenza può contare su una risposta "spontanea"), altri con cui ci si deve confrontare di persona, altri che assicurano una comunicazione meramente formale.

Se si guarda poi alle iniziative effettivamente intraprese a seguito di segnalazioni del difensore civico, si può osservare una casistica molto varia. Si va dagli uffici che intervengono quasi sempre tempestivamente o motivano esaurientemente il mancato intervento, a quelli in cui le segnalazioni rimangono per lo più lettera morta. Potrei fare degli esempi, ma non ho intenzione di dare pubblicamente pagelle a questo o a quel servizio, si tratta se mai di una competenza degli organi di valutazione.

Ritengo che ci debbano essere degli automatismi tali per cui venga motivata sempre e tempestivamente anche la mancata adozione di un provvedimento, o un ritardo. Del resto, in questo come in altri casi, non è detto che quelli che sono definiti come problemi dal punto di vista del difensore civico, siano sempre considerati tali dal punto di vista dell'amministrazione...

Orari di ricevimento

Sugli orari di ricevimento non ho notato grosse novità, nel senso che non sempre sono chiari, coordinati tra loro e portati efficacemente a conoscenza del pubblico; quando ci sono, non sempre sono rispettati e comunque rimane il dubbio che necessiti una revisione per contemperare al meglio le esigenze dell'organizzazione con quelle della cittadinanza, con un occhio di riguardo a queste ultime.

Ripeto un concetto illustrato già sei mesi fa: al di là delle esigenze di una comunicazione efficace, il fatto di render conto dell'uso del tempo dedicato all'istituzione è una forma di responsabilizzazione per entrambe le parti.

Rapporti con il pubblico

L'esistenza di normative precise, e cito in particolare quella sul responsabile del procedimento che non sempre è applicata in modo efficace, non ha ancora eliminato il pellegrinaggio, spesso inconcludente, del cittadino da uno sportello all'altro. Il rinnovamento dei sistemi

informatici – già appaltato - dovrebbe, in prospettiva, permettere di eliminare alcuni problemi e disagi.

A volte il personale a contatto con il pubblico viene accusato di poca disponibilità e di poca chiarezza quando non anche, in casi isolati, di arroganza. In alcune circostanze si è trattato di meri problemi di comunicazione, risolti con la mediazione del difensore civico, senza necessità di mettere in discussione le decisioni amministrative. In particolare rimane piuttosto difficile il rapporto di una parte della cittadinanza con i vigili urbani.

Al di là della buona volontà dei singoli, tutta la macchina comunale continua a manifestare carenze strutturali sotto il profilo comunicativo, nonostante in alcuni settori vi sia stato un impegno per adeguare il front office alle nuove esigenze. Questa valutazione non coinvolge gli uffici elettivamente deputati alla comunicazione pubblica, che di per sé sembrano funzionare bene (urp, ufficio stampa, rete civica), ma peccano di scarso coordinamento tra loro e con il resto dell'organizzazione.

Sulla riforma dell'organizzazione si è perso molto tempo, per i motivi che tutti sappiamo. Da sei mesi a questa parte, pertanto, la situazione non è sostanzialmente migliorata. Si spera che le decisioni adottate al riguardo (l'incarico ad un nuovo consulente, in particolare) possano produrre effetti positivi.

Centro storico

Il centro storico rimane una delle questioni cruciali. L'attuale regolamentazione dell'accesso sembra inadeguata perché penalizza troppo alcune categorie di persone costrette a rinnovare il permesso recandosi ogni volta in Comune (per esempio chi presta assistenza regolare a congiunti, chi svolge lavori in economia, chi dimora nel centro storico ma non è residente...); gli spazi di sosta non sono adeguati alle esigenze manifestate dai residenti; le modifiche alla segnaletica in occasione di iniziative ed altro mettono in difficoltà gli automobilisti perché spesso sono poco chiare; nel periodo estivo le manifestazioni si protraggono fino a tarda notte; non si riesce a conciliare le esigenze di residenti con quelle degli ambulanti e degli esercizi commerciali di diversa natura; l'aspetto di alcuni dei luoghi più significativi manifesta talvolta incuria e scarso senso estetico...

In particolare per ciò che riguarda l'accesso nella ZTL, osservo che il regolamento, ben interpretato, potrebbe permettere di risolvere molti problemi prospettati da cittadini che esprimono esigenze meritevoli di considerazione. Se non si è d'accordo, allora occorre rivedere il regolamento.

A tutto ciò si è aggiunta, da ultimo, la nota vicenda degli accertamenti condotti dalla Guardia finanza, che ha esasperato in alcuni casi una situazione in cui ci si era pentiti della scelta di vivere nel centro storico (tanto che alcune famiglie si sono trasferite dal centro storico di Jesi ai paesi limitrofi, in controtendenza rispetto a quello che mi si riferisce essere il movimento prevalente; negli ultimi tempi sono anche aumentati i negozi sfitti).

L'Agenzia delle entrate contesta la possibilità di usufruire, sulla base del Piano di recupero del centro storico di Jesi, del beneficio del pagamento di imposte in misura ridotta in caso di acquisto e successivo recupero di immobili da parte di privati. Il discorso sarebbe piuttosto complesso da esporre compiutamente, e meriterebbe una relazione a parte. Va tenuto conto che in questa fase l'interesse dei cittadini e quello dell'amministrazione sostanzialmente collimano nel tentare con ogni mezzo lecito di bloccare l'iniziativa dell'Agenzia delle entrate. Il difensore civico, pertanto, ha seguito le mosse dell'amministrazione comunale, anche collaborando nel suo piccolo alla definizione di una linea di condotta; ha cercato di assicurare un'informazione corretta agli interessati; ha prestato consulenza a coloro che per il momento non hanno ritenuto di rivolgersi a professionisti privati, dando istruzioni per la corretta comprensione e applicazione delle indicazioni fornite dall'amministrazione; ha messo in contatto tra loro gli interessati, in modo da dare la possibilità di costituirsi in comitati più meno formali, per consentire di intraprendere iniziative più efficaci e di dare circolazione alle informazioni; perché no, ha tranquillizzato la cittadinanza, cercando di far chiarezza ed esponendo anche da un punto di vista tecnico-giuridico la natura e le implicazioni delle procedure in corso. Di concerto con l'amministrazione il difensore civico si è fatto carico di un interpello volto ad ottenere un parere, si spera decisivo o comunque autorevole, in vista della definizione della vicenda con il minor danno possibile per la cittadinanza.

Mobilità

Questioni generali

E' un'esigenza molto sentita quella di fluidificare e rendere meno invadente la circolazione stradale e la sosta in diverse parti della città. L'alto numero di petizioni e istanze su questo tema evidenzia peraltro la necessità di un progetto più generale. Credo che debbano essere prese in considerazione con la massima attenzione, nel loro contenuto specifico ma anche nelle loro implicazioni di carattere generale, nella redazione della variante del PRG.

A costo di ripetermi di relazione in relazione, aggiungo anche questa volta che ogni modifica alla viabilità, e in particolare quelle temporanee, va introdotta cercando di prevenire problemi eventualmente connessi alla poca chiarezza della segnaletica ed anche errori determinati dalla fretta, e in ogni caso va dimostrato di aver contemperato e valutato le ragioni di tutti gli interessati.

Alcune decisioni in materia di parcheggi e circolazione stradale sono esplicitamente difese dall'amministrazione invocando la scelta di disincentivare l'uso dell'auto privata. In questa come in altre decisioni, peraltro, si dovrebbe maggiormente tener conto dei dati socio-economici che caratterizzano "oggettivamente" la trasformazione e lo sviluppo della città. Le segnalazioni ricevute evidenziano che ci si aspetta anche "incentivi" all'uso di mezzi alternativi, dall'autobus al classico "cavallo di San Francesco". Altrimenti misure di per sé condivisibili vengono vissute come illogiche e ingiustamente punitive (si pensi per esempio all'ancora scarso uso del parcheggio Zannoni: sarà anche perché per raggiungere l'ascensore occorre issarsi su per una panoramica scalinata?).

Parcheggi

Anche l'esplicita scelta di evitare di sacrificare il verde pubblico per realizzare nuovi parcheggi in zone residenziali si deve confrontare con una situazione in cui l'elevato numero di richieste che arrivano può essere indice di un malessere diffuso. Da tenere presente anche l'esistenza di accorgimenti che in altre città vengono adottati con maggiore frequenza, come per esempio il ricorso a fondi semipermeabili per i parcheggi, che almeno limitano gli effetti del consumo di verde dal punto di vista idrogeologico.

Ovviamente l'idea di esorcizzare l'impatto della motorizzazione di massa non può tradursi in un rinvio della soluzione del problema degli spazi per le automobili, proprio mentre si procede alla revisione della pianificazione urbanistica.

Trasporto pubblico

A seguito delle segnalazioni ricevute, mi è stato riferito che si metterà mano alla riorganizzazione del servizio, ma non ho notato novità per ora. Occorre tener conto, contemporaneamente, delle esigenze di natura sociale (anziani, portatori di handicap...) e del contributo che il servizio pubblico può dare per ridurre il traffico; ciò anche nell'ottica di limitare quello che attualmente è uno spreco di risorse (autobus che girano vuoti, aree non servite, percorsi da razionalizzare e abbreviare).

Barriere architettoniche

Se si gira la città con occhio un poco attento ci rende conto che di barriere architettoniche ce ne sono ancora molte. E' una questione di cultura che coinvolge tutta la città, non solo un problema dell'amministrazione. Al di là del rispetto delle normative, occorre attenzione nel progettare e nel costruire, ma anche nell'installare un segnale stradale o parcheggiare una macchina. C'è da dire l'immobile occupato dal Municipio non è certo un buon esempio, per l'attuale carenza di locali a piano terra e l'assenza di ascensori. Il montascale, soluzione di ripiego rispetto all'ascensore, è spesso inutilizzabile e comunque consente di raggiungere esclusivamente il piano di rappresentanza.

Da citare il caso della coppia che ha dovuto aspettare un ora chiusa dentro, per veder sbloccare uno degli ascensori presso il cimitero, e questo perché, in orario d'ufficio, il personale del Comune non può, non sa o non vuole provvedere direttamente. Non stiamo parlando di riparazioni, ma solo di riportare l'ascensore al piano e aprire le porte.

I lavori da effettuare presso la piscina sono stati affidati direttamente all'associazione sportiva che l'ha in gestione, in cambio di un rinnovo "agevolato" della convenzione; ad oggi non so se siano stati ancora effettuati.

Partecipazione

A prescindere da quella che è l'attività del difensore civico, vorrei citare due esempi significativi.

Le Circoscrizioni e l'Ufficio del verde pubblico hanno promosso una convenzione per cui un comitato di cittadini si fa carico della manutenzione di alcuni giardini pubblici, con l'amministrazione che si

occupa dell'organizzazione. Questa sarebbe un'applicazione quasi direi da manuale di quella che è una delle riforme più importanti degli ultimi anni, la L. Cost. 18/10/2001 n.3, che ha introdotto il nuovo art. 118 della Costituzione: "...i Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà". Vale a dire, qualora i cittadini prendano iniziativa in vista della pubblica utilità, l'amministrazione è tenuta sostenerli mettendo a disposizione per quanto possibile i propri mezzi. Vale la pena di precisare che rimane invece appannaggio del settore pubblico, e non dovrebbe essere altrimenti, la garanzia concreta dei diritti fondamentali dei cittadini.

Sempre in questa direzione (valorizzare la società civile, creare capitale istituzionale) va il progetto, promosso da un'associazione costituita "ad hoc", di fare del complesso San Martino una sorta di cittadella del terzo settore, con sedi di associazioni, botteghe, sale per fare musica.... E' il modo di mobilitarsi, soprattutto, che è piuttosto nuovo per la nostra città e molto concreto: sottoscrizioni pubbliche per il finanziamento, consorzi di associazioni per la gestione. Il tutto ben confezionato in un piano che per ora ha almeno il pregio di colpire nel segno la dimensione emotiva di chi ha a cuore la città. E' un po' la reazione all'operazione "Mercantini", una scelta forse inevitabile quest'ultima, ma non si può dire che abbia avuto una buona accoglienza.

Una questione che dovrebbe avere maggiore risonanza e pure ha a che fare con questi principi di trasparenza, partecipazione, democratizzazione, è l'adozione del software open source. Anche il Comune di Jesi potrebbe decidere di sperimentare una graduale migrazione di alcuni sistemi verso il software libero; molti comuni italiani si sono già attivati in questo campo (Pescara, Lodi Firenze, ma anche Roma; molto attiva è la provincia di Pisa...).

Ambiente

Inquinamento: fumi, rumori...

Nonostante l'impegno degli uffici comunali preposti, le competenze ambientali sono molto frammentate fra diversi uffici e diversi enti, e non c'è accordo su quali siano le procedure più corrette per garantire rispetto delle norme e efficacia dei controlli. Il tutto si innesta su un conflitto difficilmente sanabile tra le ragioni di certi esercizi commerciali e

artigianali e le ragioni di residenti e proprietari, che si vedono disturbare la quiete e deprezzare gli immobili (quando non addirittura minacciare la salute e la sicurezza). Spesso si tratta semplicemente di frigoriferi che creano vibrazioni, altre volte di fumi, oppure degli avventori che si trattengono fuori dai locali durante i mesi estivi².

In questi casi il difensore civico si preoccupa di garantire per quanto possibile la correttezza e la tempestività dei controlli, magari arriva a formulare pareri o prospettare soluzioni di compromesso, salva la disponibilità delle parti in causa. E' essenziale però la coerenza e l'affidabilità dell'azione delle istituzioni, altrimenti i conflitti si trascinano per anni, sfociando anche in cause giudiziarie lunghe, complesse, costose e non sempre risolutive.

D'altra parte prevenire è meglio che curare; a parere di chi scrive occorrono una maggiore attenzione e un maggior rigore al momento del rilascio dei permessi, magari in maniera tale da poter concordare con gli imprenditori l'adozione di misure e prescrizioni volte ad evitare gli inconvenienti.

In questo contesto può essere citato ancora l'intervento "Mercantini", che non ha solo suscitato perplessità per quanto riguarda le caratteristiche dell'immobile che si andrà a realizzare, ma sta creando problemi a non finire a tutti i residenti della zona, per rumori, polveri, scuotimenti, anche in aperta violazione di quelle che erano le "regole" prospettate all'inizio dei lavori e ampiamente pubblicizzate tra i residenti.

In base al contenuto delle segnalazioni che arrivano all'amministrazione trovo non condivisibile la recente regolamentazione dei rumori in vista delle iniziative per la stagione estiva. Ritengo che l'offerta di svago dovrebbe essere opportunamente distribuita nell'arco della settimana, ma sempre concentrata tra le 21 e le 23.30 dalla domenica al giovedì, in maniera tale da garantire quiete e riposo notturno a chi lavora. Solo il venerdì e il sabato dovrebbe essere possibile arrivare a mezzanotte e trenta, ma non oltre. Le deroghe andrebbero previste solo in via del tutto eccezionale. Per divertirsi in ore notturne credo sia opportuno lasciare che

² Alcune delle attività commerciali ed artigianali oggetto di segnalazioni al difensore civico per asserito disturbo arrecato ai residenti nelle abitazioni vicine: Bar Verdi (Viale Verdi), Pizzeria Claudio (Viale Verdi), Gatta con gli stivali (via S.Francesco, ora chiuso), Circolo ARCI (via S. Marcello), Club Leoncelli (zona Stazione), Bar P.za Vesalio (in corso di apertura), Pizzamania (viale della Vittoria), Lo Stravizio (via Don Minzioni, ora ha cambiato gestione), Chichibio (viale della Vittoria), Baraonda (via R.Sanzio), Pizzeria Sciuscià (p.za delle Erbe), Vetreteria Artigiana (Via Molise), Fonderia Vigna (via Calabria), Panificio Simonetta (viale Verdi), Gommista Giardinieri (Viale del Lavoro), e altre che forse sto dimenticando. Per il momento, per quanto se ne sa, si è avuta una "soluzione" del problema solo in caso di chiusura dell'attività.

ci si rechi sulla costa, oppure ripiegare su iniziative che si svolgono in zone non residenziali.

Un caso che non riesce a trovare soluzione è quello dell'inquinamento da cromo in due siti distinti a Jesi. Lo citiamo in questa sede solo per ricordare che si tratta di una questione ormai annosa, la cui soluzione viene semplicemente rimandata perché troppo gravosa.

Riciclaggio, rifiuti

La società che se ne occuperà è stata varata con un certo ritardo, per cui per il momento non è stato rispettato quanto prospettato lo scorso anno circa la possibilità di procedere in tempi rapidi ad un rinnovo e ripensamento dei sistemi di raccolta dei rifiuti e della raccolta differenziata in particolare. La raccolta differenziata, ad oggi, appare carente sotto diversi profili: stato dei contenitori, frequenza dello svuotamento, chiarezza delle informazioni...

Il Comune potrebbe organizzarsi meglio almeno al proprio interno. Ora il riciclaggio della carta è lasciato all'iniziativa dei singoli dipendenti e i contenitori appositi sono proprio pochi. Lettera morta è rimasta anche la proposta – che a me sembra significativa – di acquistare carta riciclata. Esiste anche una precisa normativa in proposito.

Privacy

All'inizio di quest'anno è entrato in vigore il codice della privacy. Chi non ci è ancora abituato, dovrebbe iniziare a far caso a quanti utilizzano ancora i nostri nomi, cognomi e altri dati personali senza autorizzazione. Le informazioni sono ormai un bene che si può comprare e vendere, e di cui si può abusare facilmente; inoltre la riservatezza è destinata a diventare a sua volta un bene sempre più scarso in quanto a disponibilità, e pertanto prezioso. Cito un caso personale: alcuni giorni dopo che è nato mio figlio più piccolo mi sono arrivati a casa, a suo nome, i primi messaggi pubblicitari personalizzati. Evidentemente qualcuno riesce a procurarsi tali dati senza autorizzazione.

Con alterni risultati sono intervenuto per far cancellare dei nomi illegittimamente conservati nelle banche dati di società di servizi (c.d. centrali rischi), oppure per censurare il fatto che privati possano gestire dati personali senza il consenso degli interessati, indagando sulla possibilità di "fughe di notizie" nell'ambito di enti o amministrazioni pubbliche.

In Comune la disciplina non viene sempre applicata. A parte gli adempimenti più macchinosi e obiettivamente pesanti da gestire, si tratta anche di chiudere a chiave armadietti e schedari e non lasciare fascicoli incustoditi sulle scrivanie. Non sono bastati incontri di aggiornamento e formazione formulati in toni deliberatamente “terroristici”.

Servizi sociali

Alloggi d'emergenza

Positiva l'approvazione di un regolamento per l'assegnazione degli alloggi di emergenza, che prima avveniva in via meramente discrezionale (non entro nel merito della questione). Occorre agire ora sul versante dell'offerta, a cominciare dal patrimonio comunale da recuperare, valorizzare ovvero vendere, previo censimento.

Per inciso, le segnalazioni che riguardano le forme di utilizzo dei beni comunali, in particolare gli immobili, continuano ad evidenziare che non si ha un'idea precisa di quella che è la consistenza e lo stato del patrimonio comunale, e ciò si riflette sull'impossibilità di valorizzarlo correttamente ed in maniera sistematica.

Handicap

La struttura di Morro d'Alba non è ancora aperta, né per quanto se ne sa è stata risolta la questione della quota di partecipazione da parte dell'Azienda sanitaria al costo dei servizi erogati. Su problematiche di questo tipo (vedi anche l'assistenza ai malati psichici), trattandosi della definizione di vere proprie politiche sociali di concerto con altri soggetti ed enti, il difensore civico ha poche possibilità di incidere, ma può registrare alcuni effetti. In ogni caso, proprio in questi giorni, su impulso del Gruppo solidarietà, sono stati formulati due pareri che si spera possano servire da ulteriore impulso per i soggetti coinvolti, o comunque possano contribuire a fare chiarezza sulla situazione anche in capo ai non addetti ai lavori. Il primo riguarda la posizione dei parenti chiamati a contribuire alle spese di assistenza dei congiunti³, il secondo la gratuità delle cure sanitarie anziani non autosufficienti, ed entrambi possono essere letti anche su internet (verranno via via inseriti anche altri pareri su altre questioni). Commento scontato: è inutile avere una legislazione avanzata se poi viene spudoratamente disapplicata per motivi di bilancio.

³ La questione non riguarda direttamente il Comune di Jesi; si tratta comunque di problematiche che rivestono una dimensione sovra-comunale.

Non mi risulta che ci siano stati significativi passi in avanti per quanto riguarda quelle strutture che svolgono funzioni improprie.

Aggiungo che la malattia di un congiunto è ormai riconosciuta come una tra le cause più rilevanti che fanno precipitare le famiglie sotto la soglia di povertà, a dimostrazione dell'inadeguatezza delle politiche sociali attuali, ad ogni livello.

Altre questioni

Rimane fermo da parte dell'amministrazione l'orientamento generale, ovviamente non condiviso da questo ufficio, di escludere a priori la possibilità di attivarsi per l'annullamento in via di auto-tutela di provvedimenti già emanati, a fronte di censure fondate da parte di cittadini e/o del difensore civico. Questo accade soprattutto con la Polizia municipale e l'Ufficio tributi, e mette i cittadini davanti all'alternativa di imbarcarsi in procedure giudiziarie spesso costose e comunque incerte nell'esito o sopportare in silenzio.

Sarebbe ipocrita per il difensore civico esimersi dal valutare - su richiesta dei cittadini - l'opportunità o meno di proporre ricorsi formali all'autorità amministrativa o giudiziaria. E quando l'interessato non è in grado di fare da solo, ma le somme sono relativamente piccole e non giustificano il ricorso ad un avvocato, è ancora il difensore civico che presta assistenza nel disporre bozze di ricorso più o meno elaborate ad uso degli interessati (in particolare avverso multe per violazione del codice della strada).

Alcuni di questi ricorsi sono stati accolti, non è vero che il vigile non sbaglia mai. In questi casi si è perso tempo in quattro - il cittadino, l'ufficio, il difensore civico e il giudice -, sarebbe stato molto più semplice ragionarci su un po' meglio.

Anche per quanto riguarda i tributi capita spesso di vedere sanzioni inique derivanti da un'interpretazione formalmente corretta della disciplina, ma in questi casi è più difficile che l'interessato si decida a fare ricorso, perché la procedura è vista come più onerosa in rapporto alle somme in gioco, che talvolta sono minime.

Questo rigore in realtà caratterizza soltanto alcune attività. Per quanto riguarda per esempio graduatorie, concorsi e alcuni bandi, i problemi derivano invece da applicazioni non sempre scrupolose, a parere del sottoscritto, della disciplina vigente e dei principi generali di equità, trasparenza e buona amministrazione. Contestazioni sono arrivate, oltre che sul reclutamento delle sarte teatrali (questione ormai annosa e non ancora definita), sul concorso per i vigili, sulle graduatorie per i farmacisti,

sull'assegnazione dei contributi alle associazioni, sulle convenzioni per la gestione di alcuni impianti sportivi, sui parametri numerici per la somministrazione di alimenti e bevande.

I privati, del resto, manifestano ancor meno disponibilità. Le compagnie telefoniche, in particolare, in più di un'occasione hanno dimostrato di applicare a senso unico e a loro favore contratti, normative e regolamenti, rimanendo totalmente impermeabili a qualsiasi richiesta di spiegazione. Inoltre molti tentativi di giungere a soluzione di problemi attraverso accordi e colloqui si sono arenati sul nascere per totale indisponibilità delle controparti private.

Di altre questioni si potrebbe parlare, come per esempio dello stato di degrado degli orti pubblici di via Carlo Marx e del difficile rapporto degli anziani con i "nomadi"; dei cani, e non basterà la nuova legislazione a riconciliarci con i nostri amici a quattro zampe e con i loro padroni in assenza di un'assidua vigilanza; oppure della manutenzione e della pulizia del Cimitero, che lasciano molto a desiderare. Il Cimitero è anche un luogo piuttosto pericoloso dal punto di vista della viabilità, visto che in assenza di controllo le macchine parcheggiate lungo via Friuli nonostante il divieto di fermata mettono in pericolo l'incolumità di tutti ogni sabato e ogni domenica, costringendo chi abita nei paraggi ad un'indegna gimcana tra le persone che, in assenza di marciapiede, passano lungo la strada. Ciò è anche il sintomo di una più generale difficoltà a tener conto - anche in fase di progettazione - di quelli che sono i bisogni delle frazioni e delle zone di campagna, che pure sono abbastanza popolate e sono inoltre espressione di valori estetici, culturali, paesaggistici (oltre che economici) che rischiano di andare perduti.

Rimane ovviamente la disponibilità al confronto su queste o altre problematiche, in questa sede o altrove qualora ve ne sia interesse.

Visto quanto sopra illustrato, vorrei concludere sottolineando che la funzione del difensore civico - così come delineata nei documenti che la descrivono - non mi sembra propriamente quella di "difendere il cittadino", ma quella di prendersi *cura* dei diritti, anche a prescindere dalle maggioranze, anche quando riguardano singoli cittadini. Questo è lo spunto che anima e dà senso alle iniziative di questa figura, al di là delle forme più o meno "dialettiche" che possono assumere.

E' in questo spirito che vorrei continuare ad offrire la più sincera collaborazione a tutta l'amministrazione, nelle sue componenti tecniche e

politiche, e ringraziare le persone che ho avuto modo di apprezzare e conoscere meglio in questi ultimi mesi.

Jesi, 17 Luglio 2004

Il difensore civico del Comune di
Jesi

avv. Samuele Animali