

Relazione del Difensore Civico al Consiglio Comunale sull'attività svolta nel periodo febbraio 2006-marzo 2007

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” dodici 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, che abbiano ragione 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, anche in virtù del fatto che forse, in un futuro prossimo si potrà anche intravedere la figura del DIFENSORE CIVICO NAZIONALE. Certamente del difensore civico si può fare a meno, tant’è che alcune amministrazioni ne fanno a meno senza grossi scompensi, anche se ultimamente, nel coordinamento regionale dei difensori civici si è redatto un documento – linea guida relativamente alla possibilità di intrattenere più rapporti con diversi comuni, senza gravare ulteriormente sulle spese di ciascun comune. La presenza del difensore civico non 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). COSA CHE ACCADRA’ TRA POCCHI MESI. 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. La difesa civica è organo 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.

Compito del Difensore Civico Comunale non è "istruire" alle cause legali, ma saper "ascoltare" il cittadino, l'utente, ed intervenire in maniera immediata, sollecitando questo rapporto (incrinato?!!???) tra la pubblica amministrazione ed il bacino di popolazione.

Vorrei preliminarmente sottolineare l'importante e qualificato lavoro svolto dal mio predecessore (al quale mi sono ispirato, anche per quanto concerne questa presentazione/elaborato), il quale ha sicuramente operato nella trasparenza dei rapporti con i vari amministratori, nonché nella istituzione di sostanziali novità, quali il FORUM CIVICO DEL DIFENSORE COMUNALE.

L'affluenza presso l'ufficio, in questi primi 12 mesi, ha registrato 337 contatti, comprese le petizioni al Sindaco che vengono sempre inoltrate al difensore civico per conoscenza). In questo numero non sono ricompresi i contatti "EXTRA" ufficio, ossia tutte quelle consulenze, consigli non sempre strettamente connessi con i compiti dell'ufficio. 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, nonché del passa-parola. 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 tutti i 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.

Il rapporto con i dirigenti è di regola improntato alla massima correttezza e vi è, in media, una buona disponibilità.

Ho trovato disponibilità da parte di tutti i vari impiegati, dirigenti ed amministratori. Nessuno si è mai permesso di “polemizzare” sul mio operato, anche in virtù del fatto di dover accedere ai vari atti. Anzi, ho riscontrato anche cortesia da parte di alcuni dirigenti, pur in presenza di certe situazioni complesse e delicate.

Per carità, lo “scontro” verbale non è mancato, frutto però di una diversità di opinioni ma pur sempre nella civiltà dei rapporti.

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 DIALOGARE 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 ha dato dei 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 ad interagire, e ciò elimina alla radice alcune possibili fonti di incomprensione, di diffidenza, di conflitto.

In alcuni casi, come già detto in precedenza, 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 e penale, ed in alcuni casi non è sicuramente, almeno a livello deontologico, corretto un comportamento del genere, anche perché la “disperazione” delle persone porta a cercare un aiuto, gratuito, in qualsiasi luogo o ufficio). 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.

- 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 tempi di intervento 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 quartiere, su una via...

- Cimitero, 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...ed ha portato anche a lievitare i costi dei loculi. Basti pensare che il Comune si sta adoperando per richiedere l'integrazione del "costo" di un loculo, pagato (come anticipo) in lire, perciò parliamo di richieste avanzate dopo circa 8-9 anni, con tutti gli strascichi consequenziali

- Multe- situazione delicata, anche perché il malcontento nasce dalla poca elasticità e flessibilità da parte degli agenti accertatori, e dalla mancanza di parcheggi "gratuiti" nei pressi del centro storico, così come della difficoltà di transitare in maniera lecita nel centro stesso. Ad onor della cronaca, qualche cambiamento c'è stato, inteso in termini di sensi unici e divieti di accesso veicolare (situazione spinosa quella del CARICO/SCARICO concesso alla Fondazione Pergolesi ed i relativi permessi a firma della stessa Fondazione).

- I.C.I., forse il problema più annoso, dovuto a problemi di interpretazione della legge (vedi riduzioni e tempi di applicazione), a mancanza di dialogo, specialmente con qualche impiegato. L'unica strada consigliata è stata il ricorso alle Commissioni tributarie, anche se in certi (minimi) casi è stato possibile mediare, al fine di trovare una soluzione bonaria.

- Rumori ed emissioni, provenienti soprattutto dai bar, dalle pizzerie e ristoranti, da pub, oltre che da parte di privati. In tali casi molto spesso la questione civilistica è di natura privatistica, ma ci sono casi in cui alcune opere sono realizzate o delle attività sono poste in essere in violazione di normative urbanistiche, sanitarie, nonché nella facilità di aggirare "legalmente" la legge, attraverso interpretazioni. Al riguardo, occorrerebbe un segnale forte da parte della P.A., con ordinanze ad hoc e sospensioni temporanee delle varie licenze.

Ritengo in questa maniera di aver illustrato, sia pure in forma sommaria, i dati salienti che hanno caratterizzato l'attività dell'ufficio in questo lasso di tempo. Rimango a disposizione per chiarimenti ed approfondimenti, qui in sede di consiglio e in futuro per chiunque vorrà interpellarmi.

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 (concessami) che si sta dimostrando interessante e stimolante.

Il difensore civico del Comune di Jesi
Avv. Francesco Conti

*Allegato statistico
alla relazione del difensore civico (febbraio 2006 – marzo 2007)*

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...cimitero) 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	50
Viabilità	32
Multe/Sanzioni	36
Manutenzione Strade	23
Immissioni/Emissioni	21
Vicinato	19
Pratiche urbanistiche	19
Rapporti tra privati	19
Anagrafe	17
Lavoro	18
Accesso atti	16
Immobili comunali	18
Fognature	14
Risarcimenti	6
Pensioni	2
Atti giuridici	2
Sistemazione fossi	2
Barriere architettoniche	2
Cimitero	5
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	1
Totale	337

Enti interessati	N. casi
Comune	290
Enti diversi	18
Privati	25
Istituzione	1
Multiservi	1
Non classificabili	2
Totale	337

Servizi	N. casi
Lavori Pubblici	25
Urbanistica	14
Polizia municipale	10
Tributi	9
Servizi demografici	8
Patrimonio	7
Ambiente	7
Servizi sociali	3
Servizi Cimiteriali	5
Personale	2
Teatro	1
Igiene urbana	1
Cultura	1
Commercio	2

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	176
Consiglio	124
Parere	16
Chiarimento	15
Dato mancante	6
Totale	337

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 mezzi 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	136
Manifesti	25
Consiglio di conoscenti	124
Uffici comunali	23
Mezzi di informazione	19
Dato mancante	10
Totale	337

Modalità di contatto	N. casi
Ufficio	189
Lettera	105
Telefono	20
E-mail	15
Esterno	5
Dato mancante	2
Totale	337

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	175
Femmina	143
Comitato	12
Persona Giuridica	3
Associazioni	2
Non classificato	2
Totale	337

Età'	N. casi
oltre 60 anni	156
40 - 60 anni	134
20 - 40 anni	45
Dato mancante	2
Totale	337

Professione	N. casi
Pensionato	163
Impiegato	128
Operaio	15
Professionista	4
Insegnante	4
Operatore sanità	3
Commerciante	3
Altre	1
Dato mancante	16
Totale	337

Residenza	N. casi
Comune	306
Asl / ambito	5
Provincia	2
Regione	2
Italia	3
Extra U.E.	10
Dato mancante	9
Totale	337

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 337 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 337 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.