

Relazione del difensore civico al Consiglio comunale Luglio-Dicembre 2003 (secondo semestre)

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

la presente relazione è divisa in due parti principali, la prima di presentazione dei dati, la seconda dove si discutono alcune tra le principali questioni affrontate. Ho scelto di tralasciare qualsiasi considerazione introduttiva di carattere generale sul ruolo e sulle funzioni del difensore civico, sia perché ho già avuto modo di illustrare questi profili nella precedente relazione, sia perché alcune osservazioni emergono e possono essere trattate con maggior chiarezza facendo riferimento a casi concreti.

Prima parte. Dati quantitativi

Il numero di nuovi contatti si è mantenuto stabile rispetto al primo semestre (117), quando però era notevolmente aumentato rispetto al semestre precedente. Questo significa un grosso impatto in termini di aumento di lavoro, in quanto le pratiche effettivamente trattate in questi sei mesi sono molte di più rispetto ai nuovi fascicoli aperti. Molte delle pratiche iniziate nella prima parte dell'anno sono state chiuse solo di recente o sono ancora aperte. Questo perché non si è ancora arrivati ad una soluzione soddisfacente, per cui sono necessari ulteriori approfondimenti, o perché sono state privilegiate altre questioni più urgenti, abbandonando l'ordine cronologico, o perché l'istruttoria non è ancora

terminata a causa dei tempi lunghi dell'amministrazione comunale, di altre amministrazioni o, come vedremo tra un attimo, dello stesso difensore civico. E in effetti va considerato che a questo pesante carico di lavoro si sono assommati gli effetti del trasferimento di un'unità di personale, che ha ridotto l'operatività dell'ufficio partecipazione rispetto al primo semestre. In tutta onestà va precisato che il trasferimento è avvenuto per motivi indipendenti dalla volontà dell'amministrazione e che l'amministrazione in questo momento si è attivata per assicurare la sostituzione. Rimane però il problema che per sei mesi si è lavorato, e a tutt'oggi si lavora, in condizioni che per usare un eufemismo definirei "non ottimali". C'era insomma da metabolizzare questo aumento di lavoro in un contesto in cui sono venute meno delle risorse, e ciò non è stato possibile se non accumulando arretrato¹.

Quanto appena detto ha inciso anche sulla possibilità di gestire ed elaborare a regola d'arte la base di dati. Esistono alcune incongruenze e imperfezioni nei dati esposti. Questi difetti sono piuttosto evidenti per un osservatore attento. Derivano dall'incompletezza e dalla difficoltà di trascrizione di alcune schede di rilevazione, che necessiterebbero di verifica (il che genera dati mancanti in alcune tabelle), e più in generale dalla mancata revisione di una parte del database, essenzialmente per carenza di tempo e per motivi organizzativi derivanti dall'attuale mancanza di personale presso l'ufficio. Questo incide anche sull'organizzazione per voci, che avrebbe bisogno ancora di qualche limatura, specie per quanto riguarda l'opportunità di attribuire determinati casi ad una voce piuttosto che all'altra.

Si è scelto di presentare comunque i dati in forma quantitativa poiché tali errori, a cui si potrebbe porre rimedio con un po' di pazienza, non inficiano la valutazione, in quanto lo spostamento riguarda sempre un numero di casi limitato, dell'ordine di 3-4 unità distribuite sull'intera unità di analisi o tabella.

¹ Aprire un fascicolo - a seguito di un contatto con la cittadinanza - significa: o svolgere un istruttoria dandone conto all'interessato richiedente sotto forma di chiarimento; e/o fornire una risposta o un parere argomentati (non necessariamente in forma scritta); e/o intervenire su altri soggetti perché pongano rimedio al problema segnalato. Non danno vita a nuovi fascicoli le semplici richieste di informazioni (alle quali comunque viene data una risposta); vanno a costituire nuovi fascicoli le petizioni rivolte ad altri soggetti (tipicamente il Sindaco, un Assessore, un Presidente di circoscrizione). Rispetto a queste petizioni il difensore civico è tenuto a verificare che le stesse siano esaminate nei tempi e nei modi previsti dalle norme statutarie e regolamentari (ex art. 17 comma 7 dello Statuto). Ciò sembra non avvenire sempre. Uso la forma dubitativa in quanto già il mio predecessore invitava a trasmettere la corrispondenza, per conoscenza, anche al difensore civico e comunque a tenerlo informato, cosa che ancora oggi si verifica solo a volte, a dispetto dei regolamenti. Questo costringe l'ufficio a ricostruire a posteriori ogni singola vicenda interpellando i vari uffici a cadenze regolari, un'incombenza che in questo momento pesa troppo sulle già scarse risorse organizzative a disposizione.

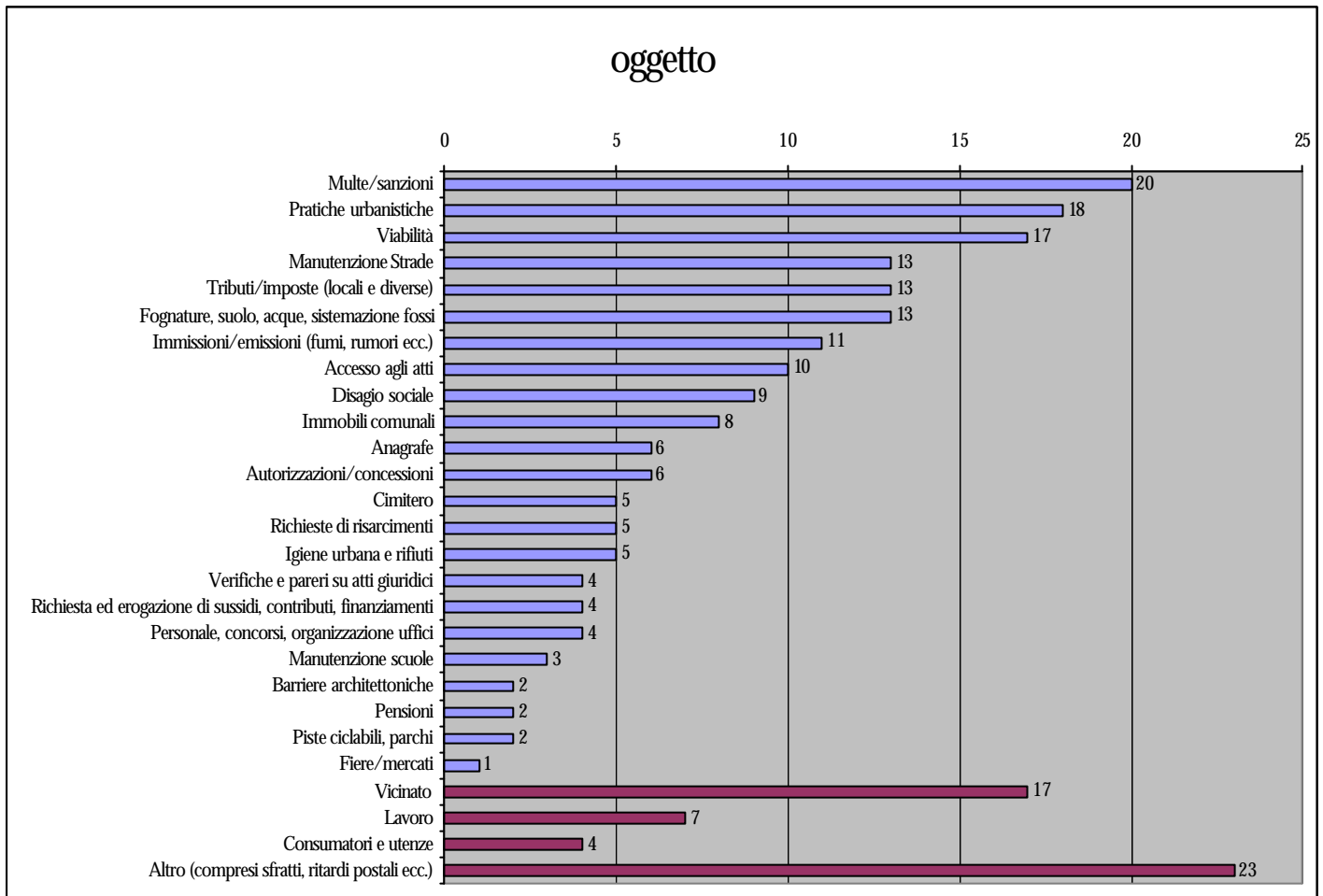
Dati sulle forme di contatto e sul contenuto dei fascicoli

La tabella riassume le pratiche affrontate dal difensore civico distinte a seconda dell'oggetto. Alcuni casi sono stati raggruppati per affinità tra loro. Non necessariamente ai medesimi "oggetti" dei fascicoli corrispondono i medesimi uffici coinvolti (es.: le pratiche urbanistiche sono trattate dal servizio urbanistica, ma le pratiche che riguardano l'erogazione di contributi o l'irrogazione di multe e sanzioni – per esempio – possono riguardare diversi servizi o uffici). Si tratta di una distinzione piuttosto schematica: alcune pratiche possono essere catalogate sotto più voci (es. una sanzione in materia tributaria): in questi casi si è scelta una sola categoria prevalente. La distinzione per uffici e servizi interessati sarà specificata in una delle tabelle seguenti.

Per quanto concerne l'oggetto delle richieste d'intervento, come nel primo semestre si riscontra una maggiore problematicità attorno alle questioni di contenuto patrimoniale (tributi, multe...), sulle questioni che riguardano la viabilità e la manutenzione delle strade, sulle questioni urbanistiche e ambientali. E' particolarmente alta l'incidenza

delle richieste di aiuto aventi ad oggetto sanzioni e multe, e non poteva essere diversamente a causa di due eventi principalmente, che hanno entrambi a che fare con la circolazione stradale. Il primo, l'introduzione dell'isola pedonale e di altre modifiche minori alla viabilità (e questo riguarda anche la voce "viabilità", che rimane ben piazzata in questa classifica), in contemporanea con una

Oggetto	
<i>Pratiche riguardanti rapporti tra privati e P.A.</i>	
Multe/sanzioni	20
Pratiche urbanistiche	18
Viabilità	17
Manutenzione Strade	13
Tributi/imposte (locali e diverse)	13
Fognature, suolo, acque, sistemazione fossi	13
Immissioni/emissioni (fumi, rumori ecc.)	11
Accesso agli atti	10
Disagio sociale	9
Immobili comunali	8
Anagrafe	6
Autorizzazioni/concessioni	6
Cimitero	5
Richieste di risarcimenti	5
Igiene urbana e rifiuti	5
Verifiche e pareri su atti giuridici	4
Richiesta/erogazione sussidi-contributi-finanziamenti	4
Personale, concorsi, organizzazione uffici	4
Manutenzione scuole	3
Barriere architettoniche	2
Pensioni	2
Piste ciclabili, parchi	2
Fiere/mercati	1
<i>Altre pratiche</i>	
Vicinato	17
Lavoro	7
Consumatori e utenze	4
Altro (compresi sfratti, ritardi postali ecc.)	23



specifica mobilitazione dei vigili urbani in funzione della circolazione e dei parcheggi. Il secondo, l'introduzione delle modifiche al codice della strada: patente a punti, ma anche e soprattutto modifiche di carattere procedurale relative alle condizioni ed alle procedure per i ricorsi, che hanno generato disorientamento tra i cittadini. Rimane alta anche l'attenzione sulle pratiche urbanistiche, sia per problematiche attuali (si tratta spesso di interpretare normative particolarmente complesse e oggetto di continue novellazioni), sia per questioni annose ancora in sospeso (sanatorie, conguagli, diritti di superficie ecc.). Un balzo notevole si può registrare per quanto riguarda la voce disagio sociale (alcuni casi sono però riferibili ad altre amministrazioni), mentre ovviamente la tensione è minore su quelle voci che per loro natura hanno un'incidenza stagionale (tributi-imposte, per esempio).

Continuano ad essere numerose anche le richieste di chiarimenti in materia di rapporti di vicinato perché, come accennavo 6 mesi fa, si tratta spesso di valutare comportamenti potenzialmente anche lesivi di norme di rilievo pubblicistico (rumori e molestie, costruzione di manufatti e così via). Spesso tuttavia non vi sono gli estremi per giustificare un intervento da parte dell'amministrazione; di conseguenza il difensore civico si limita a fornire pareri

o consigli sull'opportunità di attivare altri strumenti di carattere civilistico, compreso il ricorso all'autorità giudiziaria.

Modalità di contatto	
Ufficio	158
Lettera	41
Telefono	20
E-mail	12
Esterno	3

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

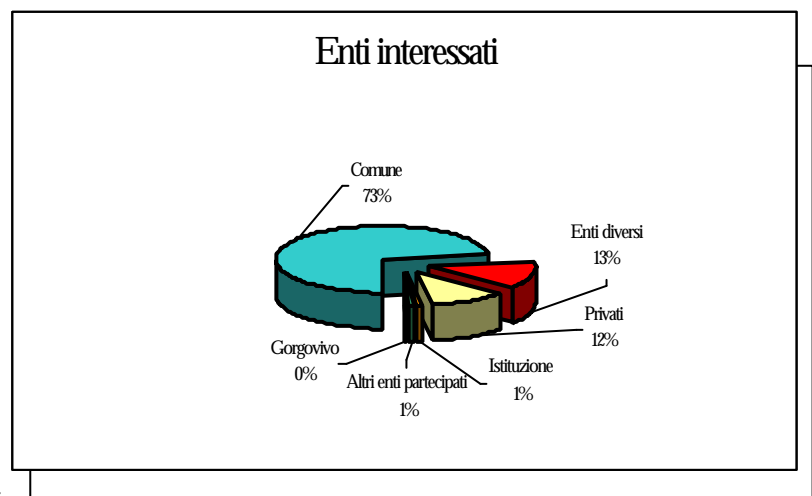
casi si tratta di fornire un parere sommario o consiglio, o di sottoporre agli uffici una questione in via del tutto informale, per cui questo tipo di contatto non viene inserito nel database. Rispetto ai primi sei mesi crescono l'utilizzo dell'e-mail e del telefono.

Tre utenti su 4 sottopongono al difensore civico questioni riferibili direttamente

Enti interessati	
Comune	166
Istituzione	3
Gorgovivo	1
Altri enti partecipati	2
Enti diversi	30
Privati	27

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. Nella maggior parte di questi casi viene fornito comunque un consiglio. In alcune occasioni, peraltro, il Comune o altri enti partecipati sono coinvolti più o

meno direttamente: si tratta per esempio di fornire un parere sull'applicazione di normative o provvedimenti locali, ovvero sussistono circostanze che chiamano in causa anche l'amministrazione locale (es. perché vi sono stati interventi della polizia municipale, ovvero perché si tratta di rapporti tra enti). Va altresì considerato che, di regola, per valutare la

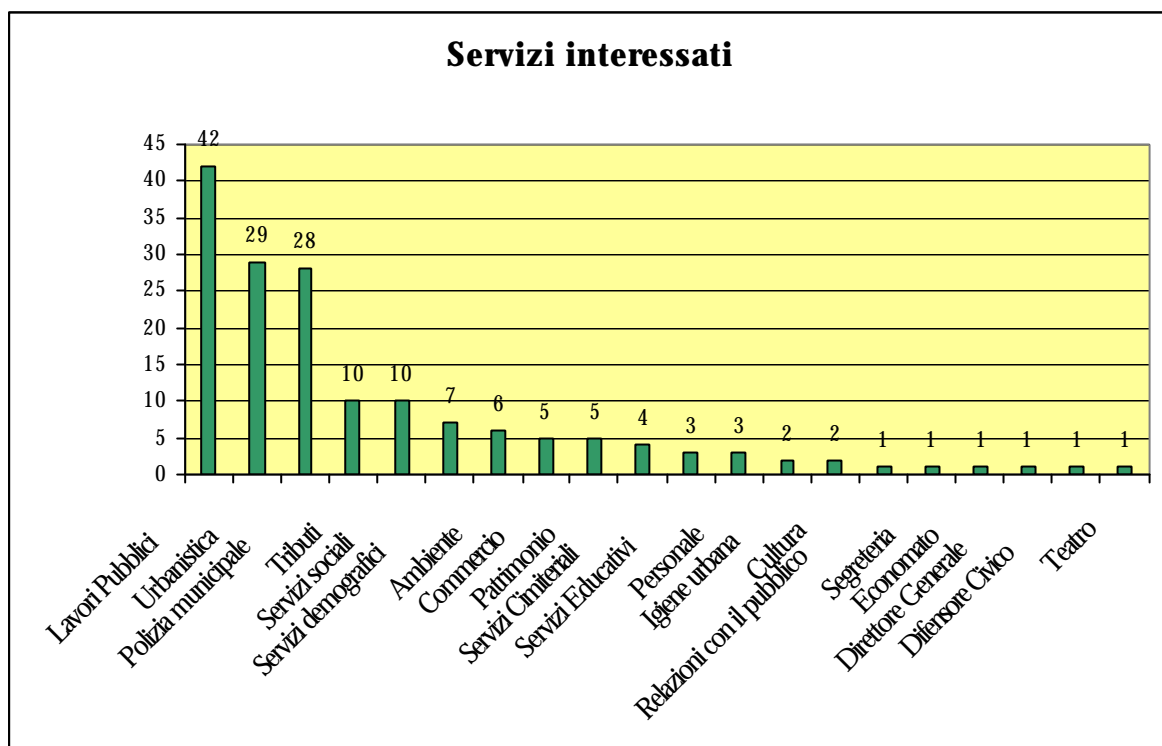


competenza è comunque necessario assicurare ascolto agli utenti del servizio; successivamente la mera informazione o consulenza sommaria non è particolarmente “costosa” in termini organizzativi (si tratta di pratiche che non hanno seguito dopo il primo contatto).

Rispetto ai primi sei mesi dell’anno, comunque, è aumentata la pertinenza delle richieste, segno forse di una migliore conoscenza dell’istituto.

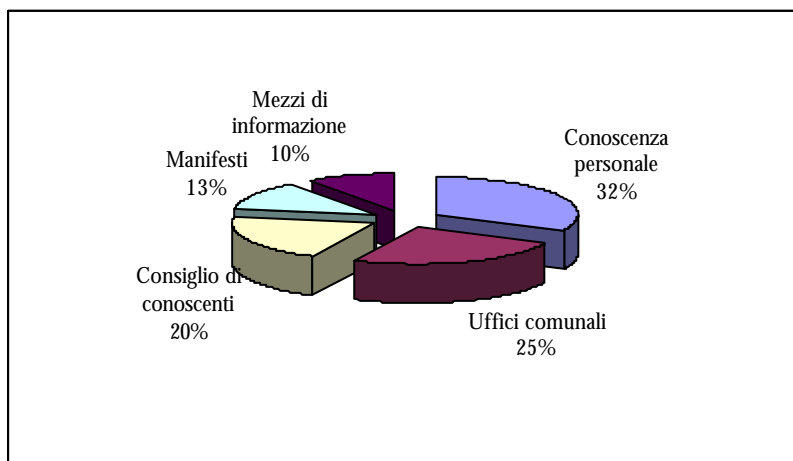
I “lavori pubblici” continuano ad essere il servizio chiamato in causa con più frequenza, con una forte incidenza delle petizioni di cittadini sulla viabilità o su lavori da svolgere su immobili di proprietà comunale. Si nota a questo proposito quella che potremmo chiamare la sindrome della “coperta troppo corta” per quanto riguarda il finanziamento degli interventi: se più denaro viene impiegato per le scuole mancano risorse per le strade e così via. Seguono a ruota urbanistica, polizia municipale, tributi e servizi sociali; si può rimandare alle considerazioni fatte a proposito della voce “oggetto” anche per quanto riguarda il confronto con i sei mesi precedenti. Gli altri numeri sono troppo piccoli per poter instaurare un confronto significativo con i sei mesi precedenti anche se si può notare qualche segnale di tensione sulle problematiche del commercio, conseguenza anche del clima piuttosto infuocato di questi ultimi mesi sul tema.

Servizi interessati	
Lavori Pubblici	42
Urbanistica	29
Polizia municipale	28
Tributi	10
Servizi sociali	10
Servizi demografici	7
Ambiente	6
Commercio	5
Patrimonio	5
Servizi Cimiteriali	4
Servizi Educativi	3
Personale	3
Igiene urbana	2
Cultura	2
Relazioni con il pubblico	1
Segreteria	1
Economato	1
Direttore Generale	1
Difensore Civico	1
Teatro	1



Per quanto riguarda le forme di pubblicità sulla base delle quali i cittadini hanno appreso dell'esistenza e delle funzioni del difensore civico, rispetto ai primi sei mesi è ovviamente diminuita l'incidenza dei manifesti, visto che non ne sono stati più affissi, a tutto vantaggio del ruolo svolto dai mezzi di informazione e dagli uffici comunali. Quest'ultimo dato in particolare è significativo nel bene e nel male.

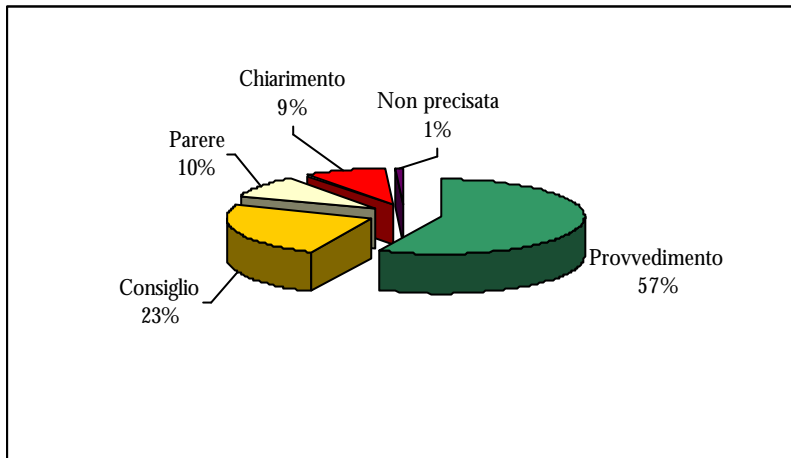
Strumenti di pubblicità	
Conoscenza personale	61
Uffici comunali	47
Consiglio di conoscenti	38
Manifesti	24
Mezzi di informazione	19



Per un verso la maggiore reciproca conoscenza tra uffici ha instaurato un clima di fiducia nei confronti del difensore civico all'interno del "palazzo" ed è espressione di una buona comunicazione organizzativa; per altro verso in alcuni casi vi

potrebbe essere una delega indebita, nel senso di scaricare sul difensore civico qualche problema particolarmente complesso.

I dati che riguardano le aspettative sono il linea



Aspettative	
Provvedimento	131
Parere	22
Consiglio	54
Chiarimento	21
Non precisate	2

con quelli dei sei mesi precedenti. Aumenta leggermente l'incidenza della richiesta di "consigli", segno forse che il difensore civico tende ad essere visto come un tecnico

esterno all'amministrazione, più dalla parte del cittadino ma forse con un po' meno consapevolezza delle sue reali funzioni o un po' meno di fiducia sulla sua effettiva incisività.

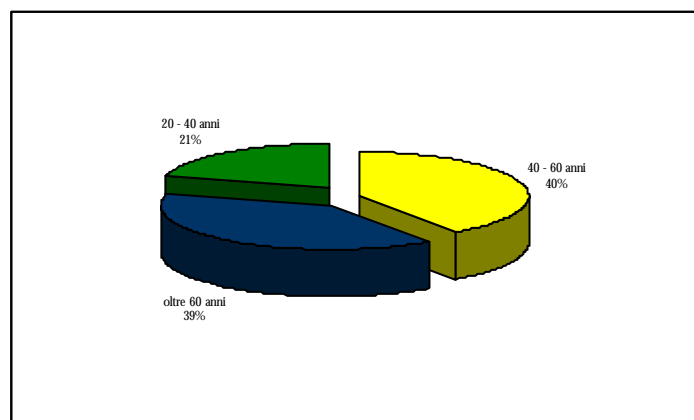
Dati sulle caratteristiche dei richiedenti l'intervento

Fascia d'età	
Oltre 60 anni	68
40 - 60 anni	70
20 - 40 anni	36

Si ricorda che 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. In molti casi (es.

lettere) non è stato possibile oppure non è sembrato opportuno rilevare uno o più dati.

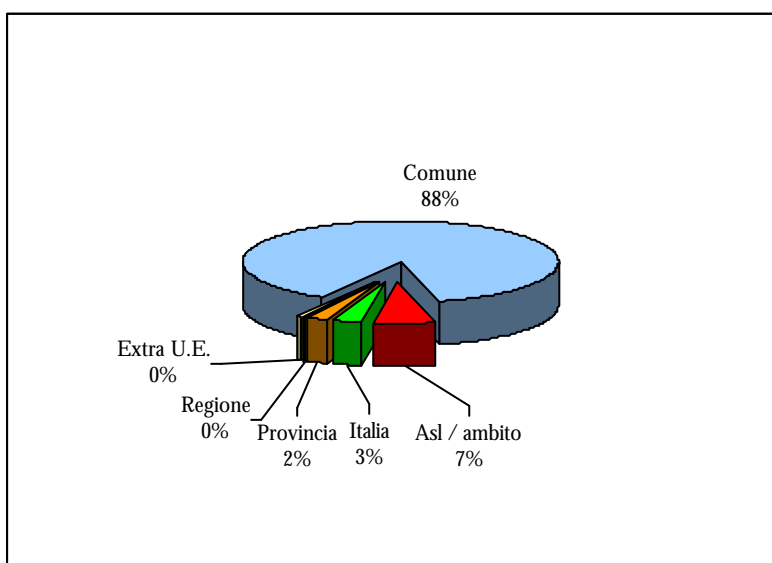
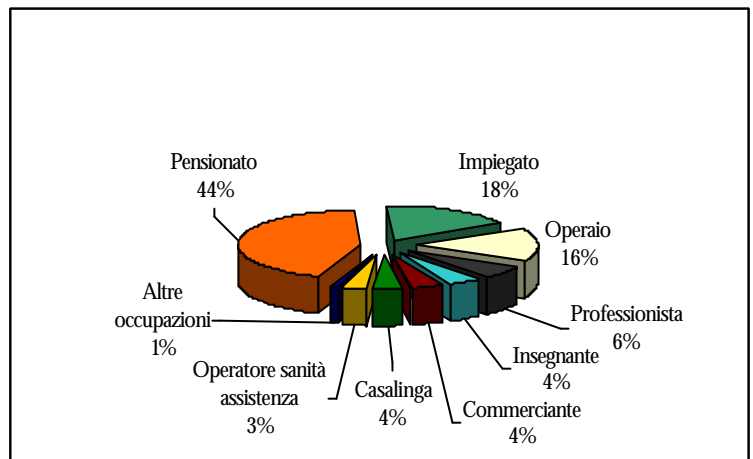
Rispetto ai primi sei mesi aumenta l'affluenza di persone giovani (dal 16% al 21%). Così per quanto riguarda l'occupazione, diminuisce l'incidenza di pensionati e aumenta quella di altre categorie, in particolare le casalinghe.



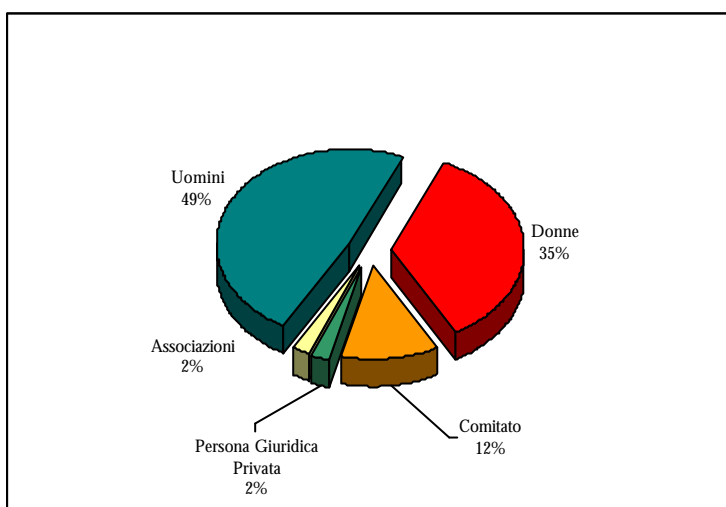
Da notare che, nonostante la competenza del difensore civico si estenda solo sul territorio del comune di Jesi, una quota significativa di richieste (7%) è riferibile a persone provenienti da comuni che non hanno attivato questo istituto (a conferma della possibilità di attivare convenzioni con gli altri comuni dell'ambito). Va precisato, peraltro, che alcuni di costoro hanno esposto problemi che coinvolgono il Comune di Jesi.

E' anche evidente, rispetto al primo semestre, una più equilibrata ripartizione dell'utenza tra uomini e donne, ma rimane netta la preponderanza maschile. Per inciso, ricordo che al momento dell'elezione del sottoscritto i tre candidati selezionati dalla commissione tecnica erano tutti di sesso maschile, come pure tutti i miei predecessori. Forse il prossimo difensore civico dovrebbe essere donna.

Professioni	
Pensionato	71
Impiegato	29
Operaio	26
Professionista	10
Insegnante	7
Commerciante	7
Casalinga	6
Operatore sanità assistenza	5
Altre	2



Residenza	
Comune	200
Asl / ambito	15
Provincia	5
Regione	1
Italia	6
Extra U.E.	1



Genere soggetti	
Uomini	111
Donne	82
Comitati	28
Associazioni	5
Persone giuridiche private	5

Altri dati

In quasi il 90% dei casi si tratta di persone che si sono rivolte al difensore civico per la prima volta e nel 70% dei casi lo hanno fatto dopo essersi rivolte direttamente agli uffici competenti. E' è ancora alta la percentuale di coloro che si rivolgono direttamente al difensore civico, ma si tratta di un fenomeno in parte fisiologico, perché dipende anche dalla natura della richiesta (per esempio quando si tratta di richieste di consigli può essere ragionevole interpellare direttamente il difensore civico)

Nell'8% dei casi gli interessati hanno coinvolto anche avvocati e si rivolgono al difensore civico per avere un ulteriore strumento di mediazione e di conoscenza, oppure per approfondire alcuni profili specifici dei problemi. Solo in sei casi sul totale (appena il 2 %) vi sono dei procedimenti giudiziari aperti, a conferma del fatto che l'intervento del difensore civico perde di significato quando della questione è stato già investito un giudice. In questi casi il difensore civico è visto senz'altro come un mediatore, per saggiare qualche possibilità di transazione o per costituire qualche documento da sfruttare nel corso del giudizio.

Seconda parte. Alcune questioni rilevanti.

Se la relazione presentata nel luglio scorso aveva un carattere programmatico, questa necessariamente scende nel merito, anche se non si sofferma troppo sulle questioni particolari e le utilizza piuttosto come spunto per approfondire

alcune problematiche generali. Del resto i casi che affronta il difensore civico sono quasi sempre anche sfaccettature di problemi più grandi.

Un esempio. Un paio di mesi prima che le Iene di Italia 1 ci rendessero visita, dimostrando sul campo che molti jesini hanno poco rispetto per le persone disabili, segnalai all'amministrazione la questione dei parcheggi riservati: si era arrivati al paradosso di multare le auto munite di regolare contrassegno parcheggiate su posti riservati e regolarmente segnalati, ma rimasti all'interno dell'isola pedonale (affare di qualche metro, è successo in di Piazza Pergolesi). Qualche provvedimento fu preso, non annullando la multa, ma utilizzando la vernice per coprire le vecchie strisce gialle e disegnarne altrove. Senza aspettare la polemica che sarebbe montata di lì a poco, si sarebbe potuta intraprendere un'azione più decisa fin da allora. Al contrario, gli aggiustamenti all'isola pedonale – compresi quelli riguardanti i disabili - sono stati adottati solo in un secondo momento, dopo molti giorni di polemica sui giornali. Lo dico ora, in tempi non sospetti: conveniva fare un po' più di attenzione al difensore civico, che peraltro non era il solo a lamentarsi visto che all'epoca ricordo che erano già in calendario incontri con le associazioni. Diciamo che è mancata prontezza di riflessi...

Per agevolare la lettura questa parte della relazione è organizzata per grandi temi, all'interno dei quali vengono indicate questioni più specifiche. Si tratta peraltro di discorsi sempre strettamente collegati tra loro.

Comunicazione pubblica

Il portale del difensore civico

Un iniziativa preannunciata a suo tempo e realizzata in questo periodo è il completo rinnovamento del sito internet del difensore civico (che può essere visionato all'indirizzo www.comune.jesi.an.it/difensorecivico). Partendo da questo portale possono essere raccolte una serie di indicazioni utili sulle attribuzioni, sul modo di operare e sull'attività del difensore civico di Jesi; inoltre gli indirizzi telematici di enti e organizzazioni che si occupano di tutela dei cittadini e consumatori. Sono stati anche predisposti dei forum telematici su tematiche di attualità a livello locale - una sorta di "piazza virtuale" - con il difensore civico come moderatore.

C'è da dire che la gestazione del forum è stata piuttosto sofferta. C'è stato senz'altro il massimo rispetto per l'autonomia del difensore civico, ma sono stati sollevati alcuni dubbi sui contenuti e sulle forme dell'iniziativa in concomitanza con l'avvio del piano strategico. Questo ha portato ad attutire la potenziale risonanza dello strumento. Va detto anche che la risposta degli utenti

della rete è stata molto diversa da quelle che erano le aspettative, si è riscontrato parecchio interesse ma non interventi, per cui occorrerà ripensare il tutto. In tutta questa vicenda, in ogni caso, è stata molto positiva la collaborazione con la rete civica, che una volta di più ha dimostrato di operare su livelli di assoluta eccellenza.



La comunicazione organizzativa

Se la valutazione della comunicazione esterna è in generale positiva², non altrettanto si può dire della comunicazione organizzativa nel suo complesso. La rete intranet sembra funzionare piuttosto bene per quanto riguarda le funzionalità già pienamente attive, e di questo va dato atto alla gestione del CED, ma gli uffici comunali appaiono spesso in difficoltà quando si tratta di comunicare tra loro e di gestire direttamente i rapporti col cittadino. Ciò genera una serie di disfunzioni.

Per esempio vengono sanzionati i cittadini che non dichiarano ad un certo ufficio (possiamo pensare all'ufficio tributi) dati che sono già in possesso dell'amministrazione, come un cambiamento di residenza o di stato di famiglia. Questo perché l'ufficio anagrafe e l'ufficio tributi non sono in grado di dialogare efficacemente tra loro, ed entrambi non dialogano con l'urbanistica. Quando ho sollevato la questione, in diverse circostanze, mi è stato risposto che si sta provvedendo. Ottimo: c'è consapevolezza dei problemi. Ma, a quando e quale soluzione? Sento parlare – sui giornali - di esternalizzazioni, ma non sembra questa la chiave del problema. Se è vero quanto ho osservato appena un attimo fa sulla funzionalità dei servizi di comunicazione, il problema sembra quello di mobilitare risorse già in parte disponibili. E' come possedere una Ferrari ed utilizzarla per fare la spesa. Qualcuno potrebbe obiettare che la Ferrari non possiamo permettercela, tanto vale cambiarla con una Panda. Non sono d'accordo, ma soprattutto si rischia di dilapidare un patrimonio acquisito senza una congrua contropartita.

Comunicazione, diritti, doveri

C'è dell'altro. Questo dialogo tra gli uffici è previsto dalle normative vigenti. L'amministrazione non può essere credibile quando pretende dal cittadino il rispetto alla lettera delle normative, se non riesce ad assicurare al cittadino il rispetto dei diritti sanciti dalle norme, ed anzi pone a carico di quest'ultimo gli effetti dei propri ritardi. Per avvalersi di un proprio diritto, o anche per poter correttamente adempiere ad un proprio dovere, deve spesso correre di ufficio in

² Penso anche all'URP ed a Jesi oggi (non fosse altro perché assicura una rubrica fissa al difensore civico...)

ufficio, reperire e tenere a mente scadenze e orari, sottoporsi ad adempimenti spesso illogici e comunque, sulla carta, eliminati o in via di eliminazione secondo quanto enunciato nelle riforme amministrative. Perché dovrebbe farlo anche di buon grado?

Risposte a istanze e petizioni

Il rapporto con l'amministrazione si è evoluto, e se in alcuni casi il dialogo è stato costruttivo, nonostante permangano opinioni e valutazioni diverse su alcune questioni sollevate, in altri casi debbo muovere appunti formali al comportamento di funzionari e uffici. Citerò la questione dell'assunzione delle sarte teatrali perché mi sembra particolarmente emblematica.

Dopo aver sollevato la questione di fronte al Sindaco ed all'assessore competente, un cittadino ha segnalato di aver chiesto informazioni sui criteri adottati per l'assunzione delle sarte teatrali senza aver ricevuto chiarimenti convincenti: niente graduatoria, niente bandi, niente motivazioni. Il difensore civico ha aperto una pratica ed interpellato formalmente i responsabili tecnici e politici del servizio interessato. Dopo un po' di tempo, e anche colloqui telefonici, è arrivata una risposta scritta. Ritenendo tale risposta sostanzialmente elusiva delle questioni sottoposte, e comunque non soddisfacente, il difensore civico ha precisato con maggiore chiarezza i problemi, formulando delle vere e proprie domande. A distanza di ulteriori due mesi non c'è stata risposta, da parte di nessuno degli interessati diretti o potenziali e nonostante l'episodio venisse citato anche su Jesi oggi. Infine, ora, ho chiesto di poter consultare direttamente tutta la documentazione, informando per conoscenza anche il segretario comunale. Staremo a vedere.

Una situazione di questo genere – non un caso isolato - porta ad una serie di considerazioni non certo lusinghiere per l'amministrazione. La prima è che il regolamento che vuole che vi sia una risposta entro un mese è carta straccia. La seconda è che il difensore civico viene incensato nelle occasioni pubbliche e ignorato quando tenta di fare il suo mestiere (né può essere costretto a mendicare un minimo di considerazione...). La terza è che visto che a fronte di domande precise non c'è stata risposta, chiunque è autorizzato a pensare, magari sbagliando, che dietro ci sia qualcosa di poco chiaro.

Considerando l'aspetto formale separatamente dal merito, posso notare una maggiore attenzione sulla questione della risposta alla corrispondenza da parte di alcuni servizi, che non a caso sono quelli che hanno un rapporto più continuo e diretto con la cittadinanza (urbanistica, polizia municipale, circoscrizioni). Per attenzione intendo dire che è sentita la necessità di dare risposta scritta a tutte le istanze scritte, anche se in qualche caso la risposta è formale, evasiva oppure arriva in ritardo. In altri casi si tratta di una preoccupazione sentita in maniera diversa da ufficio ad ufficio, oppure

addirittura in base alla sensibilità del singolo. A questo riguardo, capita ancora di leggere risposte che, pur venendo dal responsabile del procedimento, rimandano alla competenza di altri uffici. Naturalmente questo non è ammissibile: le informazioni debbono circolare tra gli uffici e non è più possibile demandare ai cittadini il pellegrinaggio, spesso inconcludente, da uno sportello all'altro.

Va detto che, nonostante gli ottimi rapporti con le persone, la ricerca del confronto qualche volta dà esiti un po' scoraggianti. Risposte che quando ci sono non sono convincenti, come nel caso del tizio che deve ogni giorno chiedere ai vigili il permesso per entrare nella zona pedonale - per ristrutturare casa sua lavorando in economia - per cui deve trovare parcheggio per la macchina, camminare fino in comune, ottenere il tagliando, tornare a prendere la macchina, e questo lo fa diverse volte a settimana (in precedenza c'erano permessi prolungati). Oppure risposte che rimandano a formalismi che lasciano quantomeno perplessi, come quando il ritardo di un giorno nel pagamento dell'ICI viene equiparato al ritardo di un anno.

Ma almeno in questi casi una risposta c'è.

Non so quantificare quale sia la percentuale di mancata risposta al difensore civico da parte degli uffici, né quali sono i tempi medi, perché questa parte del database è rimasta trascurata per i motivi già illustrati. Potrei elencare molti casi di petizioni e istanze, e anche di rilievi effettuati direttamente dal difensore civico, rimaste senza riscontro. Cito a memoria: una petizione dei residenti del centro storico, quelle dei genitori di molte scuole, quelle dei residenti in molte vie di campagna e di città; i dubbi espressi da un Presidente di circoscrizione sulla necessità di motivare determinate categorie di procedimenti; la richiesta di lavori urgenti al cimitero; alcune istanze formali presentate per ottenere (a torto o a ragione) risarcimenti o riduzione di sanzioni ...

Spesso gli uffici rispondono dopo alcuni solleciti e ben oltre il mese di tempo che è il massimo consentito in situazioni normali. La garanzia della certezza dei tempi incide anche sulle possibilità di semplificazione delle modalità di dialogo. Si può utilizzare l'e-mail solo nella misura in cui gli interessati rispondono alle e-mail, ed il colloquio telefonico solo nella misura in cui gli uffici coinvolti non "dimenticano" di dar seguito a quanto assicurato a voce. Altrimenti il tentativo di risolvere le questioni in via informale è una perdita di tempo.

In un documento protocollato trasmesso agli uffici a fine novembre ribadivo la necessità di formulare per iscritto ed entro un mese una risposta, fosse pure dilatoria o di rigetto, a fronte di ciascuna istanza o petizione. Ma, ahimé, anche la mia istanza è rimasta di fatto senza riscontro, salvo qualche lodevole eccezione (si sono fatte sentire le circoscrizioni, in particolare). Si vada a controllare l'art. 17 dello Statuto e si potrà osservare che ad essere disattesa è anche la volontà del Consiglio comunale nell'esercizio del suo potere più

rilevante. Al che un cittadino mi ha detto: perché se io non rispetto una norma vengo – giustamente – sanzionato, e la stessa cosa non accade quando è il Comune a violare le norme che egli stesso si è dato? Ottima domanda. Ed è il difensore civico che dovrebbe far rispettare queste norme. Solo che non ha un potere sanzionatorio nei confronti del Comune, può solo segnalare le violazioni... Cancelliamola quella norma, se non altro in questa situazione ci sarebbe meno ipocrisia.

Orari di ricevimento

Spesso gli utenti sono impazienti, accampano eccessive pretese nei confronti degli uffici o interpretano male un diniego solo apparentemente immotivato. Detto questo rimane il fatto che ogni ufficio che si rapporta anche direttamente al pubblico deve garantire un orario di ricevimento. Ciò rappresenta il presupposto per assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa (chiunque può chiedere spiegazioni) e la possibilità di una partecipazione democratica alla stessa (il contributo di tutti è quantomeno ascoltato). Perché ciò possa accadere tale orario di ricevimento deve essere reso noto nella forma più chiara e visibile e deve essere regolare, cioè non rimesso esclusivamente agli impegni ed alla volontà del singolo amministratore o funzionario. Se si vuole questo è anche il presupposto per responsabilizzare il cittadino: esistono infatti delle esigenze di ordine organizzativo che possono impedire di rendersi disponibili a qualsiasi ora in qualsiasi giorno, ovvero che impediscono di dedicare al ricevimento più di tante ore settimanali. Ma soprattutto è il sistema per garantire imparzialità e correttezza nell'accesso agli uffici pubblici, perché non si debba assolutamente pensare che esistono cittadini di serie A, che trovano sempre porte spalancate, e cittadini di serie B costretti a considerare alla stregua di una concessione anche qualche minuto di attenzione.

Ho sollevato questo argomento con una circolare di carattere generale, che per quanto a mia conoscenza ha sensibilizzato l'attenzione degli interessati ma non ha avuto molti riscontri di ordine pratico.

E' certamente possibile un filtro esercitato da segretarie, impiegati e altri addetti, ma garantire un orario di ricevimento significa che il cittadino può controllare che effettivamente il funzionario, l'impiegato o l'assessore riceve il pubblico, quando lo fa, per quante ore. Vi sono ottime ragioni anche giuridiche per sostenere che tutti coloro che rivestono questi incarichi debbono rendere conto dell'uso che fanno del proprio tempo dedicato all'istituzione – in particolare di quello specificamente dedicato al pubblico - e dei motivi che eventualmente impediscono di ricevere il cittadino.

La dislocazione degli uffici

Nell'ambito delle osservazioni sulla comunicazione pubblica va citata anche la logistica dell'ufficio del difensore civico, che è pessima.

1) L'ufficio è introvabile, messo com'è proprio in fondo al Comune (fortunatamente ci sono gli uscieri).

2) Scale e gradini rappresentano una barriera architettonica aggirabile con parecchi disagi (quando ci sono problemi di questo tipo scendo all'URP, ma chi potrebbe essere interessato può non saperlo).

3) L'ufficio è ospitato in fondo all'ala dell'immobile dedicata ai servizi sociali ed educativi (sarebbe più logico trovarsi accanto ad altri servizi, per esempio all'URP ed alla Rete civica).

4) Quello che potrebbe essere il supporto che viene dalla segreteria presso l'Ufficio partecipazione (specie quando avrà il personale necessario), è in parte vanificato dalla distanza fisica. Siamo su due piani diversi dell'edificio: non ha senso lasciare impresenziato uno dei due uffici per far fare all'attuale unica impiegata – che deve occuparsi anche di tutte e tre le circoscrizioni - cose che in fondo posso fare anche da solo (evitando a entrambi le scale). Non ha senso far passare di là i cittadini per ottenere informazioni, in un ufficio ancora più introvabile del mio.

Forse il mio è il caso più eclatante, non l'unico.

A questo proposito, una curiosità ancora rimasta insoddisfatta (ma forse non ho cercato bene) è a chi tocchi garantire che la segnaletica interna al palazzo di Piazza Indipendenza sia effettivamente di aiuto all'utente. Fateci caso, accanto all'entrata ci sono due tabelloni segnaletici: ebbene, ad oggi per il tabellone di sinistra il mio ufficio si trova al primo piano, per il tabellone di destra, al secondo. Di questo mi accorgo perché mi riguarda direttamente: ci saranno altri errori? Ma in realtà non c'è motivo di preoccuparsi, perché tanto, una volta saliti al primo piano, altri cartelli non ce ne sono e tocca comunque chiedere.

Ho già fatto mettere mano alla segnaletica una volta, per aggiornare gli orari di ricevimento che non corrispondevano a quelli segnalati su internet (che erano quelli corretti) e un'altra volta per far rimuovere un cartello che indicava con una freccia "ufficio personale" dalla parte esattamente opposta rispetto a dove l'ufficio effettivamente si trova. Nessuno ci aveva fatto caso. Può capitare. Forse dal punto di vista pratico si tratta di disattenzioni di poca importanza, non vorrei però che fossero il sintomo di un certo modo di lavorare e di intendere il rapporto con il pubblico. Questo sarebbe grave, anche perché non occorre ricordare che la "comunicazione pubblica", insieme ad altre questioni di decisiva importanza, è al centro esatto della riforma della pubblica amministrazione.

Poiché vedo con una certa regolarità il Direttore generale, ho chiesto che venisse messo ordine a questo caos, soprattutto per quel che riguarda la dislocazione irrazionale degli uffici. Mi è stato risposto che ci si sta già lavorando, e ciò è bene.

Non importa di chi è la colpa, o quali siano le difficoltà a cui si va incontro: se siamo tutti d'accordo che il problema esiste ("ci stiamo già lavorando...") a

questo punto la domanda è: entro quanto tempo potremo valutare i risultati? Solo questa risposta dà la misura dell'effettiva volontà di miglioramento da parte di tutto l'apparato.

Progetti

Ho parlato del portale web e accennato alla rubrica su "Jesi oggi", ma altre iniziative di comunicazione sono state rinviate per evitare disagi all'utenza per ciò che riguarda l'attività quotidiana, visto che l'ufficio sta accumulando ritardi ormai difficilmente controllabili. Per questo motivo un possibile progetto sull'educazione alla legalità è destinato a prendere forma se e quando ci sarà più tempo da dedicarvi, magari in collaborazione con coloro che si occupano delle politiche giovanili e con la polizia municipale³. Così pure è rimandata a tempi migliori l'idea di lavorare sul bilancio preventivo per pensare a forme di "bilancio partecipato"⁴.

Sarebbe opportuno anche effettuare indagini e iniziative sul livello di conoscenza da parte della cittadinanza dell'istituto del difensore civico e sul livello di soddisfazione degli utenti. Indagini di questo tipo condotte in altre parti d'Italia (Lombardia) hanno evidenziato che circa il 15% della popolazione conosce l'istituto del difensore civico e che tra costoro quasi la metà non ha una percezione corretta di quali siano le sue funzioni. I responsabili dell'indagine concludevano che la domanda effettiva di tutela potrebbe essere senz'altro molto più alta di quella effettivamente espressa e trattata.

Non verrà ulteriormente rimandato, invece, il rilancio del portale e del forum telematico, che dopo una gestazione coinvolgente e stimolante, è stato per forza di cose un po' abbandonato a se stesso ed ora avrebbe bisogno di un po' più di attenzione e cura da parte del difensore civico. Si tratta di un'iniziativa con la quale Jesi si è messa alla pari con realtà più dinamiche e più grandi della nostra, e in qualche caso le ha anche anticipate (molti difensori civici regionali e molti uffici locali di grandi città non dispongono di un portale dedicato al difensore civico); grazie alla rete civica il portale ha permesso e permette di entrare in contatto con altre realtà variamente dislocate nel territorio nazionale ed anche fisicamente piuttosto lontane.

Mobilità

³ Questo va nel senso di quanto suggerito dall'Anffas, che nei propri auguri ha sostituito Babbo Natale con le foto di cabine telefoniche e fermate degli autobus piazzate in mezzo ai marciapiedi, così da renderli impraticabili alle carrozzine (dei disabili e, non dimentichiamolo, dei bambini più piccoli). L'educazione alla legalità riguarda anche chi lavora per le istituzioni.

⁴ Anche perché è venuto meno il supporto di quella che era l' U.O.P. "assistenza agli organi e pubbliche relazioni".

Questioni generali

In questi sei mesi ho avuto modo a più riprese di sollevare il problema della mobilità (traffico parcheggi...) anche come questione generale, e non soltanto come oggetto di provvedimenti ad hoc. Mi spiego: certamente l'impegno dell'amministrazione ad affrontare alcune problematiche è tangibile e concreto, per cui abbiamo avuto una serie di provvedimenti che hanno rivoluzionato il traffico in diverse parti della città, spesso dando una risposta puntuale ed adeguata ad alcune delle più importanti petizioni espresse dalla cittadinanza. L'insistenza di questo tipo di petizioni sembra però evidenziare la necessità di un progetto più generale, aggiornato e visibile che impedisca sin d'ora che la soluzione di una problematica generi un nuovo problema (per esempio il senso unico in via del Molino, a quanto pare, finisce per creare traffico eccessivo dalla parte opposta del centro storico, nei pressi del Montirozzo).

Questo orizzonte sistematico certamente sarà oggetto, tra gli altri, della predisposizione della variante generale al piano regolatore, ma ciò non toglie che gli orientamenti riguardo a scelte e piani concreti vanno enunciati quanto più chiaramente possibile fin da adesso, perché possano essere discussi, perché i tecnici possano dar loro attuazione e perché incidono sulla qualità della vita dei residenti a Jesi e sulle decisioni, per esempio, di chi deve acquistare casa o avviare un'attività imprenditoriale.

Modi e procedure

Per quanto riguarda le modifiche alla viabilità l'attenzione del difensore civico si concentra soprattutto sul modo in cui queste modifiche vengono gestite. Tutto bene dunque – salvo esaminare il merito, cosa che non compete al difensore civico – quando queste modifiche vengono effettuate sulla base di consultazioni della cittadinanza e di confronti anche con coloro che sono magari pregiudizialmente contrari. Questo perché prima si costituisce il comitato che richiede a gran voce una modifica alla viabilità, poi la modifica alla viabilità viene realizzata, poi nasce il comitato che si oppone alla nuova soluzione. E' successo così per il centro storico, per via Sarti, per via Piccitù... Se qualcuno rimane scontento, questo è nell'ordine delle cose politiche, ma ciascuno si prenda con chiarezza le proprie responsabilità, documenti inoppugnabilmente tutte le proprie ragioni e garantisca ascolto effettivo delle ragioni altrui oltre che pretenderlo per le proprie. Inoltre, ma qui rimaniamo sul versante della comunicazione, le modifiche vanno introdotte gradualmente per prevenire problemi eventualmente connessi alla poca chiarezza della segnaletica ed anche errori determinati dalla fretta. Specie per quanto riguarda modifiche che hanno a che fare con i parcheggi, prima di fare le multe, i primi giorni, si possono mettere degli avvisi. Basta far slittare di qualche giorno l'entrata in vigore dei provvedimenti.

Autobus

Un aspetto particolare della questione riguarda gli autobus di città, che se ben utilizzati possono contribuire a risolvere problemi di mobilità ed inquinamento, ma possono anche essere tra le principali fonti di spreco per l'amministrazione locale. Mentre scambiavo due parole con un conoscente ho fatto una specie di esperimento: in un quarto d'ora, in un'ora certamente non di punta tra le 14.45 e le 15, sono passati in piazza ben 4 autobus di quelli lunghi sette metri per un totale di 8 persone trasportate. Meno male che sono a metano. Quanto costa, e chi paga? Esiste un piano del trasporto aggiornato? E quanto dura una corsa in autobus? Non si potrebbero avere più "clienti" rendendo le corse più veloci? Non si potrebbe avere più economia di esercizio utilizzando anche mezzi più piccoli (che tra l'altro inquinano meno e danneggiano meno le strade)? Esiste una consapevolezza circa il numero di utenti effettivamente serviti a seconda delle varie fasce orarie e sui vari tragitti? Non si tratta necessariamente di tagliare i bus, ma quantomeno di farci salire più gente offrendo un servizio migliore.

In compenso non sono ancora riuscito a far fare una fermata ulteriore al Pollicino in fondo a Costa Mezzalancia, dove ci sono degli anziani che lo vedono passare e tirare dritto verso la Sima.

Località di campagna

La situazione delle cosiddette "strade esterne" è piuttosto delicata. L'amministrazione ha rinunciato ad occuparsi delle strade interpoderali e vicinali, private per quanto riguarda la proprietà, ma che potrebbero costituire un patrimonio pubblico se fruibili dalla collettività magari anche solo per motivi meramente ricreativi (passeggiate). Alcuni progetti attualmente in cantiere vanno proprio in questo senso; il paradosso è che la mano destra non sa ciò che fa la sinistra, per cui mentre un ufficio progetta il recupero di un "fosso" con criteri di ingegneria naturalistica, l'ufficio accanto ci realizza sopra un bel ponticello in cemento armato.

In passato l'amministrazione veniva incontro ai proprietari, ora ogni volta che si presenta una situazione di questo genere mi sento rispondere che i soldi non ci sono più. Sottinteso: si arrangino. Basta saperlo. Il fatto è che, come per esempio nel caso della potatura delle querce che insistono sulle strade pubbliche, ciò che per il Comune sarebbe relativamente semplice, per i privati è molto oneroso. Ma in questo modo un patrimonio di tutti (le querce non si possono abbattere...) viene destinato al degrado. Forse la strada da praticare va verso forme di compartecipazione, in cui l'amministrazione - o un soggetto incaricato dall'amministrazione - cura la progettazione e l'organizzazione dei mezzi e delle risorse ed i privati contribuiscono al finanziamento ed alla buona riuscita dell'opera.

Il volto della città

Piano regolatore

Ho conosciuto alcuni dei tecnici che stanno lavorando o debbono lavorare sul piano strategico, e mi hanno fatto un'ottima impressione. A quanto ho potuto vedere si tratta di persone giovani, preparate ed entusiaste. Ma dovrebbe essere data a tutti, fin da adesso, questa possibilità di seguire "in tempo reale" una vicenda così importante per la nostra città. I processi di partecipazione non sono una fase del processo di pianificazione, ma sono anche il modo in cui questo processo è pensato e strutturato. Dopo l'annuncio che i lavori erano già cominciati, non è proprio chiarissimo come stiano andando avanti le cose: o la montagna ha partorito il topolino o siamo un poco in ritardo sulla tabella di marcia che era stata prospettata.

Propendo per la seconda ipotesi, per cui mi limito a fare un paio di osservazioni tra loro collegate. La prima, che forse la macchina comunale dovrebbe avere un ruolo più centrale di quanto non mi risulti che stia avendo al momento, se non altro per imparare a conoscere meglio la città grazie ai cittadini. La seconda, che nei documenti di presentazione già disponibili almeno un aspetto sembra sottovalutato: come si fa ad immaginare la città del futuro se non sulla base di studi – di settore e generali, ma comunque preliminari – di carattere economico-sociale?

Arredo urbano

Su questo tema meno che mai posso insegnare qualcosa a qualcuno, e di recente ho visto che l'amministrazione si sta impegnando concretamente. Mi limito ad osservare che non è detto che le pensiline per gli autobus che vanno bene in zona monte Tabor vadano bene anche nei pressi dell'arco Clementino, e che tuttavia ci dovrebbe essere una visibile unità progettuale (per quanto riguarda l'uso dei materiali e l'aspetto complessivo dell'arredo urbano). Le panchine della piazza da qualche anno a questa parte sono il frutto di più o meno pregevoli invenzioni dettate dal momento, il chiosco del giornalaio è decisamente stonato, non parliamo della delimitazione della zona pedonale con i birilli per carità di patria, i cestini dei rifiuti dove ci sono appartengono a tre o quattro generazioni differenti, gli impianti della cartellonistica e delle pubbliche affissioni debbono essere intonati agli altri elementi, come pure i tabelloni pubblicitari negli incroci, le sedute debbono essere comode e intonate tra loro e con l'ambiente circostante, non individuate volta per volta con criteri diversi. Delle campane per i rifiuti riciclabili parlo in altra sede per quanto riguarda la loro specifica funzione, ma ciò non toglie che incidono sull'arredo urbano e con questa consapevolezza vanno pensate e collocate. Infine ci sono luoghi della città dove la segnaletica è troppo invadente, cosa che finisce anche per pregiudicarne

l'efficacia (non si fa attenzione ai segnali più importanti). In via Fausto Coppi (quanto sarà lunga? 500 metri? 700 metri?) ho contato 40 cartelli. Forse sono un po' troppi. Propongo una sorta di concorso fotografico per avere un inventario non dico delle brutture, sarebbe esagerato, ma degli inestetismi che caratterizzano una città come la nostra.

Purtroppo gli interventi settoriali somigliano a pezze che acuiscono il problema anziché risolverlo. Ora che a quanto pare si metterà mano a Piazza Federico II l'importante è che non si tratti di un intervento episodico, solamente volto a garantire più spazio e sicurezza al mercato (anche in questo caso si registrano delle petizioni in proposito). Forse la sistemazione delle due piazze principali della città è collegata (ripristino dell'obelisco nella sua collocazione originaria?). Come si presenta la città a chi ci vive e a chi ci entra per altri motivi? Qual'è il biglietto da visita che offriamo?

Controlli ambientali

Un discorso ancora aperto quello dei controlli e delle competenze ambientali, un po' troppo frammentate tra vari uffici comunali e non. Si sta mettendo ordine nelle prassi sin qui adottate, ma stenta ancora ad emergere una progettualità, che invece dovrebbe portare a ricomporre la materia ambientale e dei controlli su procedure e competenze certe ed inequivocabili, anche per dare e pretendere riferimenti precisi dagli alti enti (ASL, ARPAM).

In questo modo diventa difficilmente sanabile il conflitto tra le ragioni dell'iniziativa economica (non si può ordinare la chiusura di un'attività economica o anche solo l'adozione di misure costose finché non si è assolutamente sicuri della potenziale dannosità di un certo tipo di attività) e le ragioni dei residenti: la presenza di particolari esercizi commerciali – bar, pizzerie – o aziende artigianali - officine, vetrerie... - quando addirittura non rende pericolosa la residenza, comunque può seriamente deprezzare gli immobili e determinare seri problemi di salute, di sicurezza e di "vivibilità" di interi caseggiati.

Per alcuni dati esiste la possibilità di giungere a misurazioni attendibili in base alle quali garantire il rispetto di normative e giustificare eventuali provvedimenti; in altri casi, in assenza di regolamentazioni chiare o della possibilità di giungere a misurazioni univoche proprio il caso di dire che regna il caos⁵.

Chi può si imbarca in cause giudiziarie lunghe, complesse, costose e non sempre risolutive; il difensore civico dal canto suo può preoccuparsi che vengano garantiti controlli corretti e poi formulare pareri o prospettare soluzioni di compromesso, salva la disponibilità delle parti in causa.

⁵ Mentre per il CO2 si può effettuare un'analisi dei fumi, per esempio per gli odori si va letteralmente ... a naso.

Un aiuto in tal senso, se non altro in termini di consapevolezza, potrebbe venire dalla c.d. “contabilità ambientale” sulla quale, per quanto se ne sa, l’amministrazione sta riflettendo⁶.

Rifiuti

Le campane per i riciclabili o sono troppo poche o vanno svuotate con più frequenza. Inoltre la cittadinanza, pur con tutta la buona volontà, manifesta molti dubbi: dove posso versare gli olii usati? dove vanno a finire i rifiuti riciclati? quanto ci costa riciclare i rifiuti? perché i contenitori sono sempre pieni? e via discorrendo. Occorre una nuova campagna di informazione ed anche rinnovare i contenitori.

Il Comune purtroppo non dà il buon esempio, la raccolta della carta all’interno degli uffici è molto disorganizzata (e da qualche settimana non avviene più affatto). Ora sarà obbligato almeno ad acquistare carta riciclata, in forza di una normativa nazionale.

Questione collegata è quella del risparmio energetico. Sono stato ai convegni organizzati dal Comune sui temi ambientali (da profano, ognuno ha il suo pallino...) per constatare come l’attenzione da parte dell’amministrazione c’è, forte, seria... quindi, da profano non ne parlo, e per ora resto a guardare con interesse, aspettando che gli impegni si concretizzino.

Persone disabili (e servizi alla persona)

Barriere architettoniche

Quello che si è appena concluso era l’anno europeo dedicato alle persone disabili, per cui mi pare quanto mai opportuno dedicare a questo tema un capitolo specifico della relazione.

Visto che dei parcheggi si è già accennato, cominciamo dalle barriere architettoniche: la nostra città ne è piena, vale la pena di ricordarlo. A partire dal palazzo del Comune, passando per i marciapiedi (resi impraticabili oltre che per colpa delle automobili, talvolta anche dai paletti dei cartelli stradali e dalle fermate degli autobus), per la piscina (forse non tutti sanno che abbiamo una società sportiva formata da atleti disabili che si vanno valere a livello nazionale), per gli impianti di risalita e via discorrendo.

Trasporto pubblico

Sui servizi di trasporto pubblico gli invalidi circolano liberamente, e gli accompagnatori, quando sono necessari, non pagano il biglietto. Ma solo in presenza del possessore del tesserino. Questo significa che, quando per esempio

⁶ In parole poverissime, si tratta di distinguere le spese ambientali in un conto separato dell’amministrazione.

si tratta di accompagnare un invalido al lavoro, il biglietto deve essere comunque pagato per il viaggio di ritorno che l'accompagnatore compie da solo. Per la Regione va bene così, a mio parere si tradisce il senso dell'agevolazione: l'interessato paga esattamente la stessa cifra di un qualsiasi altro utente.

Alloggi d'emergenza

Il Comune può avere la disponibilità di alloggi da mettere a disposizione di coloro che versano in situazioni di emergenza, al di là delle graduatorie delle case popolari. Al momento, però, si risponde che di posto non ce n'è, perché sono tutti occupati. Chiaramente occorrerebbe fissare dei criteri per regolare la concessione e la permanenza presso questi alloggi, ma al momento questi criteri sono rimessi agli uffici, non esiste un regolamento su cui controllare. Per quanto mi è stato detto si sta provvedendo⁷.

Handicap

Purtroppo su questo punto e sul successivo mi limito ad elencare una serie di problemi che per il momento non ho nemmeno provato ad affrontare sistematicamente: faccio riferimento alla garanzia dei tempi di attivazione della struttura residenziale; alla definizione della quota di partecipazione da parte dell'Azienda sanitaria al costo dei servizi attualmente erogati (Centri diurni e assistenza educativa); alla garanzia del rispetto dell'appalto dei servizi, specie per quanto riguarda la continuità educativa. E forse è il caso che il difensore civico si interessi anche dell'accordo di programma, che per quanto ne so va rinnovato.

Assistenza ai malati ed agli anziani

A fronte della riduzione dei tempi di degenza in tutte le strutture sanitarie (ospedale e residenze) è necessario dare maggiore sostegno alle cure a domicilio. Occorre dare una qualche risposta ai bisogni di malati dimenticati, in particolare i malati di Alzheimer, e alle loro esigenze. Occorre verificare con quali criteri le strutture definiscono la "parziale o totale non autosufficienza" e le conseguenti rette di degenza, e più in generale la situazione dei servizi di assistenza residenziale per adulti e anziani gravemente malati e non autosufficienti. A tal

⁷ Si tratta di censire i beni immobili a disposizione del Comune per elaborare un piano razionale fatto di dismissioni – là dove non ci sono risorse per assicurare un utilizzo ottimale - e di valorizzazione dei beni residui; valorizzazione oltre che per fini sociali anche per incidere sul mercato e per promuovere il volontariato e l'associazionismo attraverso un'assegnazione oculata dei locali da destinare a sede dell'attività di interesse collettivo. Anche qui occorrerebbe un regolamento chiaro, ma a sei mesi di distanza dalla prima relazione non c'è né il regolamento né il censimento. C'è da dire che i tempi dell'amministrazione tradizionalmente si misurano in ere geologiche più che in giorni-mesi-anni, per cui sei mesi sono il tempo di un respiro. Ad essere onesti so anche che la cosa sta andando avanti.

proposito fin da ora posso osservare che, fino a prova contraria, il dlgs 130/2000 va applicato anche agli ultra-sessantacinquenni non autosufficienti.

Le nostre case di riposo non hanno l'autorizzazione per accogliere soggetti non autosufficienti né i malati con patologia psichiatrica, tranne che per qualche decina di posti letto autorizzati - che comunque rimangono sempre strutture del settore sociale. Inoltre nelle case di riposo ci sono standard assistenziali di fatto incompatibili con la gestione di gran parte dei malati ricoverati, molti dei quali in condizione di estrema gravità.

Il fatto che le strutture svolgono funzioni improprie porta anche a riflettere sui diversi pesi e misure adottati quando si tratta di garantire il rispetto delle normative vigenti. Regione, ASL e Conferenza dei sindaci hanno il dovere di provvedere proprio come i cittadini hanno il dovere di rispettare le norme a loro rivolte.

Privacy

Alcuni episodi osservati personalmente e altri appresi dalla rete (intranet) e dal “corridoio”, mi portano a chiedere una maggiore attenzione sulla questione della privacy all'interno degli uffici comunali. Metto subito le mani avanti: non è il diritto di accesso ai documenti che minaccia la riservatezza, perché l'accesso avviene secondo procedure controllate e garantite e che consentono di adottare le contromisure adeguate per assicurare anche la tutela della privacy correttamente intesa. Non si può accampare la tutela della privacy per evitare di comunicare atti che per loro natura sono pubblici, come accade per la maggior parte dei documenti prodotti dall'ente pubblico locale. Per inciso, questo dovrebbe essere un ulteriore motivo di attenzione quando si decide di “privatizzare” alcuni servizi: il diritto di accesso ai documenti, e quindi la trasparenza, possono essere pienamente assicurati – con la normativa vigente – solo nei confronti delle pubbliche amministrazioni, mentre ci sono problemi nei confronti dei privati, che possono esercitare un controllo più restrittivo sulle notizie destinate al pubblico.

Tornando al problema della riservatezza, cito un episodio verificatosi qualche settimana fa, quando sono state spostate scrivanie e armadi che si trovavano nel mio ufficio (che condivido con il Vice –sindaco) senza avvertire né il sottoscritto, né la segreteria. Al di là della correttezza di tale modo di procedere da un punto di vista organizzativo ed istituzionale, in un ufficio si possono trovare molte cose che non debbono circolare. I documenti più delicati sono naturalmente sotto chiave, ma vi possono essere altre carte che rimangono sulle scrivanie per i motivi più vari (accidentali, ma anche connessi all'organizzazione dell'ufficio: si pensi al disbrigo della posta, che in arrivo e in partenza deve passare per diverse mani e dunque non viene immediatamente archiviata). Ciò

può avvenire sul presupposto che l'accesso all'ufficio è comunque limitato e controllato. Salvo accorgersi con disappunto che così non è. Occorre dunque adottare maggiori precauzioni per non disperdere o far circolare impropriamente materiale che a tutti gli effetti è qualificabile come documento, a garanzia dei cittadini ed a tutela dell'affidabilità dell'ente locale.

Rispetto delle norme ed interpretazione

Brevemente torno su una questione già affrontata nella prima relazione. La maggior responsabilizzazione dei funzionari voluta per legge (faccio riferimento alle note riforme della P.A.) sembra aver determinato, in alcune circostanze, un effetto opposto a quello che ci si auspicava. Anziché utilizzare il maggior potere di iniziativa per vagliare e valutare caso per caso gli interessi in gioco, cercando un equo temperamento dell'interesse pubblico con diritti ed interessi soggettivi, l'amministrazione tutta tende ad appiattirsi sull'interpretazione letterale della norma, per l'evidente motivo che questo atteggiamento evita il rischio che venga chiamata in causa la responsabilità di qualcuno.

Nei settori più soggetti alle "rimostranze" del pubblico (polizia urbana, tributi) non c'è disponibilità ad attivare forme di autotutela attraverso l'annullamento di provvedimenti ingiusti. Se ciò avvenga per direttive politiche o per orientamento burocratico, non so. Forse perché l'amministrazione "ha bisogno" di dare un'immagine tetragona di fronte alle proteste dei cittadini, per evitare che un eventuale cedimento venga interpretato come debolezza e disponibilità a transigere su tutto. Del resto i funzionari sanno che i cittadini in genere non fanno ricorso all'autorità giudiziari, il gioco non vale la candela. E posso dirlo perché rilevo continuamente che il difensore civico è visto come alternativa "psicologica" al giudice, anche quando mi affanno a spiegare che così non è: è tranquillizzante e placa gli animi aver tentato qualcosa, fosse pure inefficace.

In tutta onestà e non avendo altre indicazioni al riguardo, il funzionario applica le norme in maniera quanto più meccanica possibile. Ma questo produce talvolta delle ingiustizie evidenti. Il sistema informatico che utilizza, per esempio, non riesce a distinguere un omesso versamento da un tardivo versamento parziale (in buona fede): in sostanza si tratta del caso di chi sbaglia a distribuire il pagamento tra le due scadenze. Il lucro non esiste, ovvero è minimo (in un caso che mi si è presentato addirittura a causa degli arrotondamenti era stato pagato un euro in più). La disciplina non ne parla, quindi non è detto che debba essere applicata l'analogia in malam partem, trattando il cittadino come un evasore colto sul fatto, mentre è evidente l'errore. Se di errore si tratta, la medesima sanzione applicata agli evasori è ingiustificata e al più si potrà giustificare il versamento degli interessi.

Attenzione, non si tratta di fare eccezioni a favore di questo o di quello, ma di distinguere, in astratto, casi generali da altri casi pure ricorrenti e non previsti. Questo può essere fatto o rendendo le norme sempre più precise ed analitiche, o, come avviene di regola, attraverso delle circolari interpretative, che valgono in via generale e fino a che non si afferma un orientamento diverso.

Le norme vengono interpretate sempre, anche l'interpretazione letterale è un'interpretazione (non sempre la migliore e nemmeno la più fedele alla volontà del legislatore). Preferirla anche quando porta a conseguenze ingiuste o paradossali è un insulto anzitutto all'intelligenza, al buon senso ed alle capacità di chi quelle norme le ha predisposte. L'interpretazione assicura gli effetti e l'evoluzione delle norme, tanto più ora che una cultura di stampo prettamente giuridico-formale, imperniata su rigidi criteri di garanzia procedurale andrebbe sostituita con una cultura del risultato. È anche questo uno dei motivi per cui viene valorizzata la figura del difensore civico "al posto delle vecchie forme di controllo formale".

Altre questioni che non ho avuto modo di approfondire in questa relazione, ma a cui vorrei in ogni caso accennare come in una sorta di promemoria, sono le seguenti:

- La collaborazione con gli altri Comuni della Vallesina che, nonostante la consapevolezza della necessità di vedere l'amministrazione in un'ottica di sistema, continua ad essere caratterizzata da alti e bassi (anche su questioni che ho considerato più o meno direttamente: rifiuti, accesso ai servizi, servizi socio-sanitari...).
- Il cimitero, non solo per ribadire l'urgenza del suo completamento, ma anche per sottolineare il problema della manutenzione dell'esistente (già a più riprese sollevato anche dai giornali): bagni in disfacimento, scale pericolose, barriere architettoniche di ogni tipo...
- L'opportunità di accentuare le sinergie con l'Università (a proposito, che fine ha fatto la ristrutturazione di Palazzo Santoni?), sia sul piano culturale che su quello economico e sociale; penso in particolare ai servizi agli studenti, ma anche alla possibilità di conoscere meglio la realtà locale realizzando studi sul territorio.
- Naturalmente, attività di consulenza a parte, ci sono anche veri e propri interventi andati a buon fine. Come per la signora che non doveva pagare la Tarsu, mentre gli uffici avevano dato indicazioni contrarie, oppure per quanto riguarda i tombini che se non ben fissati alla pavimentazione generano rumori fastidiosi, specie nelle vie più strette, o il tizio che chiedeva che il suo nome fosse cancellato da una banca dati, e altri casi che potrei citare.

Concludo questa relazione con un auspicio: che al di là della buona volontà di tutti si possa affermare un'azione amministrativa sempre più efficace e volta alla miglior realizzazione degli interessi della collettività nel suo complesso e di ciascun cittadino in particolare.

A tutti i presenti e all'amministrazione jesina, in tutte le sue componenti politiche e tecnico-professionali, va in ogni caso il più sincero ringraziamento per l'impegno di cui sono stato testimone durante tutto questo anno.

Jesi,

Il difensore civico del Comune di Jesi
avv. Samuele Animalì