



**Relazione del difensore civico al Consiglio comunale
Luglio-Dicembre 2005 (terzo anno, terzo semestre)**

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

Anche in questa ultima relazione del mio mandato mi permetterò, come già nelle precedenti occasioni, di aggiungere al resoconto del lavoro svolto qualche riflessione, fermo restando che la prima parte del documento è dedicata all'esposizione delle principali problematiche venute alla luce in questi ultimi sei mesi. La seconda parte è invece votata ai numeri e dovrebbe dare una fotografia abbastanza fedele dell'attività svolta in questi anni. Le considerazioni finali, visto che si tratta della scadenza del mandato, assumono il rilievo di una vera e propria terza parte della relazione, con la quale spero di non annoiare troppo i lettori. Mi pareva corretto esplicitare qualche orientamento teorico e qualche convinzione personale con riferimento al "senso" di ciò che va facendo non solo il difensore civico, ma anche chi decide di scegliere questo o l'altro candidato. A prescindere dall'identità della persona che effettivamente verrà eletta - una questione che ben poco mi riguarda - credo sia opportuno che il giudizio dei politici sia affiancato, prima e dopo la scelta, da un dibattito nella società civile, perché anche da questa attenzione il difensore civico ricava la propria autorevolezza e la propria autonomia.



Prima parte. Alcune questioni rilevanti

Nel formulare l'elenco dei temi affrontati sono stati esaminati i fascicoli relativi a questi ultimi sei mesi di attività e sono state rilette le relazioni precedenti, per vedere quali sono le questioni ricorrenti e quelle che non hanno trovato soluzione o che comunque meritano ancora attenzione pur essendo state ripetutamente segnalate agli amministratori ed all'opinione pubblica.

E' naturalmente una selezione effettuata dal punto di vista e secondo la sensibilità del sottoscritto. Si tratta spesso di flash, di accenni, di episodi, che non esauriscono minimamente la portata degli argomenti richiamati, ma intendono soltanto fornire per via di esempi un sommario resoconto dell'attività prestata.

Nell'esposizione si è privilegiata un'organizzazione per problematiche ed argomenti, che non corrisponde all'organizzazione per servizi che caratterizza l'amministrazione comunale e che si ritrova nelle statistiche illustrate nella seconda parte di questa relazione. Scorrendo

la relazione ci si accorge peraltro che le diverse questioni sono tra loro fortemente interrelate e quale che sia lo schema a cui pretendiamo di ricondurle l'ordine così creato è artificiale e carente. Si è preferito dunque privilegiare una lettura svincolata dalla conoscenza della macchina organizzativa comunale.

Visto che si tratta di un lavoro piuttosto articolato, immagino che ci potrebbe essere qualche inesattezza, che invito a segnalare e per cui chiedo preventivamente scusa.

* * *

In più di un'occasione è capitato di dover prestare consiglio a soggetti parenti di persone disabili. Ho avuto modo così di valutare in concreto l'utilità di diffondere la conoscenza e l'applicazione delle recenti riforme in materia, con particolare riferimento alla figura dell'**amministratore di sostegno**. Ho avuto anche notizia di iniziative di promozione di questo genere di strumenti attuate in altre realtà italiane (es. elenchi di persone disponibili ad assumere tale incarico). Sarebbe utile che l'amministrazione si attivasse in tal senso, di concerto con altre istituzioni interessate (associazioni, giudice tutelare...).

Alcuni parcheggi sono ancora sprovvisti dei posti riservati ai portatori di handicap e comunque in città abbondano le **barriere architettoniche** e comportamenti per nulla rispettosi delle persone svantaggiate. Spesso alla maleducazione di alcuni cittadini si aggiungono la carente progettazione ed un arredo urbano inadeguato, a dimostrazione che al di là dei singoli episodi l'attenzione per i disabili è ancora scarsa nella mentalità delle persone. Come altro spiegare il fatto che i pali che sostengono la segnaletica talvolta sono posti in mezzo ai marciapiedi, oppure che abbiamo degli autobus attrezzati per le carrozzine, che poi però sono ostacolate dalle pensiline alla fermata? Il nuovo sottopasso alla stazione è l'ennesimo monito alla nostra testa che fatica ad adeguarsi.

Di **persone in difficoltà** i servizi sociali del comune ne ascoltano dieci o cento volte tante rispetto a quelle che mi è capitato di ricevere. La tipologia più ricorrente è: lavori saltuari; esclusi dalle graduatorie per gli alloggi di emergenza; indietro in quelle per le case popolari, che accontentano una minima parte dei richiedenti; difficoltà - per non dire impossibilità - di pagare almeno 400 euro mensili di affitto. Risultato: trovano sistemazioni di fortuna quando non dormono in macchina. Sia la situazione delle persone sole che quella della famiglia è destinata a peggiorare a causa della congiuntura economica non favorevole e dell'aumentare del precariato lavorativo. Ciò genera anche continue guerre tra poveri, perché le case popolari "vanno solo agli stranieri" (e non è vero), o comunque perché "bisogna pensare prima agli jesini". L'impressione è che le misure più urgenti a livello locale siano iniziative che portino a calmierare gli affitti, ma anche scelte come quella di effettuare tagli pesanti sul bilancio dell'Istituzione centro servizi sociali sono destinate a ripercuotersi sulle categorie più deboli.

La questione era stata sollevata ancor prima che finisse in Consiglio comunale. Il costo della certificazione attestante che l'alloggio rientra nei parametri minimi previsti dalla Legge regionale per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica, necessaria a chi intende chiedere il permesso di soggiorno o la ricongiunzione familiare, finisce per equivalere all'imposizione di una tassa piuttosto salata sull'**immigrazione** (visto che si tratta di un adempimento obbligatorio). Circostanze come questa, come pure la lentezza delle pratiche presso gli uffici stranieri delle questure, non vanno certo nella direzione di favorire l'integrazione e la regolarizzazione.

Un altro esempio di difficile convivenza tra culture, per quanto lontano dagli occhi di molti, è quello che va in scena quotidianamente presso gli **orti comunali** riservati agli anziani, in una zona della ZIPA condivisa con uno degli accampamenti dei Rom. Questa convivenza forzata, a quanto mi si riferiva, genera continuamente situazioni di conflitto, quando non anche di pericolo per la presenza di armi e di cani aggressivi. Una situazione esplosiva che le forze dell'ordine non hanno la possibilità di tenere costantemente sotto controllo; una situazione che peraltro rappresenta una problematica sociale direi cronica, piuttosto che un mero problema di ordine pubblico.

In questo periodo si è continuato a parlare della costituzione di un **banca del tempo**, che però non c'è ancora. Ci si era ripromessi di promuoverla assieme alle circoscrizioni ed alle associazioni, ma l'impegno non è stato ancora sufficiente ad arrivare alla concreta realizzazione.

* * *

In materia di **cani** e del corretto comportamento dei proprietari, dopo un'ordinanza che aveva risvegliato soprattutto lo zelo dei vigili (con una raffica di multe nei primi giorni di applicazione), la situazione è rapidamente tornata alla normalità: marciapiedi e aiuole imbrattate, pochi controlli, divieti poco razionali, aree riservate spesso inadeguate alle esigenze di animali e umani che li accompagnano. L'aver richiamato l'attenzione sulla questione con un provvedimento di ordine generale è forse servito a responsabilizzare maggiormente i proprietari di cani nei confronti degli "altri" cittadini, ma non ha affrontato convenientemente e con efficacia la problematica nella sua interezza. Tra normativa nazionale e internazionale, codice penale, ordinanze locali esistono molti illeciti legati al trattamento degli animali, che dovrebbero essere oggetto di controllo da parte dei vigili urbani e che, temo, i vigili urbani non sono sempre in grado di valutare correttamente. Solo la predisposizione di strutture adeguate nel città, d'altra parte, può far godere appieno della compagnia gratificante di uno o più cani in casa.

Per quanto riguarda il **canile** c'è un ritardo dell'amministrazione nel predisporre proprie strutture per i randagi (di concerto con la ASL), e ci sono tensioni e problemi nella gestione di strutture (convenzionate) esistenti. Una maggiore attenzione al problema complessivo

contribuirebbe a fare chiarezza anche su episodi che hanno portato a contestazioni e vertenze non sempre formalizzate, ma pure indicative di un clima certo non ideale per fornire le opportune garanzie.

E' capitato che fossero offerti pesciolini vivi come **gadget** presso esercizi commerciali. Credo che il rispetto per (tutto) il creato sia uno dei dati che maggiormente qualifica la civiltà di cui andiamo spesso fieri, per cui sarebbe opportuno stabilire il divieto di offrire animali in premio, vincita oppure omaggio su tutto il territorio comunale, con salvezza delle iniziative a scopo di adozione promosse da associazioni ambientaliste o animaliste iscritte agli elenchi tenuti da Comune e Regione.

Si cambia animale, si parla dei **piccioni**. In questo caso si tratta di animali sgraditi. Sono giunte diverse segnalazioni che lamentano un aumento del guano dei piccioni su vie, edifici, arredo urbano...; circostanza peraltro di cui ci si accorge facendo due passi nel centro storico. Sarebbero necessarie dunque misure che permettano di controllare il proliferare di questi animali, la cui soppressione peraltro è vietata. Si possono però eliminare almeno in parte i loro rifugi, o apporre reti e spilli che impediscano loro di posarsi su edifici e monumenti; esistono anche farmaci che ne limitano la proliferazione, e forse con ciò sarebbe anche possibile ripristinare le fontane, a suo tempo chiuse, si dice, anche per rendere la vita dura a questi volatili. Tra l'altro i piccioni possono essere portatori di infezioni, aviaria compresa. L'occasione per una soluzione radicale del problema? Forse sarebbe meglio provvedere prima che l'allarme crei la psicosi.

Da parecchio tempo ormai le associazioni animaliste si mobilitano ogni volta che un **circo** si attenda in città. Allo stato, e a prescindere da quella che è la mia personale posizione (*nomen omen* viene da dire...), non è detto che si possa proibire *tout court* il circo con gli animali, e comunque non su iniziativa dei comuni, visto che si tratta di un'attività lecita e anzi sovvenzionata dallo Stato, alla luce di una lunga tradizione. Entro questi limiti l'adeguamento dei regolamenti mi sembra non solo meritevole, ma neanche dovuto. Tenuto conto della normativa in materia e della generale evoluzione della sensibilità nei confronti dei diritti degli animali, anche sulla scorta di analoghi provvedimenti adottati in altre città, sarebbe opportuno aggiornare convenientemente il "Regolamento per la concessione di aree per l'installazione dei circhi equestri, attività dello spettacolo viaggiante e parchi di divertimento". Appare necessario che la concessione delle aree (non più in via Don Minzoni, come ancora riporta il regolamento) venga subordinata alla verifica che non si utilizzino animali selvatici o comunque che vengano rispettate le norme relative alla tutela degli animali, nonché quelle riguardanti la detenzione di animali pericolosi per la salute e l'incolumità pubblica; inoltre che ogni animale disponga di adeguate condizioni ambientali, che sia disponibile un'assistenza veterinaria e che siano rispettate le indicazioni CITES (linee guida dettate dal Ministero dell'Ambiente in attuazione della Convenzione di Washington). Così pure la documentazione richiesta dovrebbe essere integrata con le autorizzazioni sanitarie e prefettizie alla detenzione di animali e le certificazioni CITES degli

animali sottoposti a tale normativa, accompagnate da opportune relazioni, oltre che da un piano di disinfezione e pulizia e da un piano di emergenza in caso di fuga. Dovrà essere previsto infine l'intervento di Polizia municipale, Servizio veterinario pubblico, Guardie zoofile per controllare il rispetto delle prescrizioni impartite, e dovranno essere previste sanzioni per le violazioni (in primis il diniego o il ritiro dell'autorizzazione).

* * *

Altri regolamenti andrebbero riformati. Il **regolamento di polizia urbana** contiene tuttora delle disposizioni come l'art. 20, che vieta di giocare con qualsiasi oggetto sul suolo pubblico, come pure di compiere qualsiasi esercitazione sportiva. La particolarità è che tale divieto non colpisce soltanto il suolo pubblico adibito al transito dei veicoli – il che potrebbe anche sembrare logico – ma si estende alla superficie usata dai pedoni, per il che dovrebbero essere multati tutti coloro che fanno *jogging* ed i bambini che giocano a campana o elastico (ammesso e non concesso che lo facciano ancora). Sarebbe una bella idea costituire il Consiglio comunale dei bambini e dei ragazzi che certo si occuperebbe di questioni di questo tipo con “competenza” e cognizione di causa. Non si tratta del resto delle uniche norme anacronistiche o illegittime. A spulciare i regolamenti se ne troverebbero molte altre. Per esempio, lo ha segnalato un'associazione di consumatori, c'è ancora scritto che il pane si può vendere “a pezzo” secondo gli usi, quando la legge prescrive che venga venduto esclusivamente a peso.

* * *

Quando i **consumatori** fronteggiano aziende come le Telecom, l'Italgas, le Ferrovie e così via, spesso si tratta di insistere nel rivendicare i propri diritti e qualche risultato si ottiene. Questo naturalmente dà da pensare che per taluno che rivendica i propri diritti queste grandi aziende lucrano indebitamente fior di quattrini su tutti quelli, e sono la stragrande maggioranza, che non vanno sino in fondo.

Alcune volte, in risposta ad un intervento del difensore civico, queste grandi aziende sono tornate sui loro passi. Anche l'amministrazione comunale è capace di riconoscere qualche errore. Ricordo qualche rettifica in materia di tributi, ricordo qualche decisione troppo precipitosa a scapito della cittadinanza, poi rimodulata (come quella sul pagamento dell'Isee o sulla tariffa delle palestre).

C'è dunque almeno una buona notizia: vi sono oramai seri indizi del fatto che si va trasformando il **rapporto tra amministrazione e cittadini**, in linea con quello che è l'orientamento delle riforme degli ultimi anni e sull'onda della necessità di “corresponsabilizzare” la società civile nei confronti del perseguimento degli obiettivi amministrativi, a fronte della contrazione sempre più evidente delle risorse pubbliche destinate alle politiche pubbliche. Un esempio significativo in tal senso è l'affidamento ad associazioni e comitati (in convenzione) della manutenzione di alcune aree verdi. Con il che si realizzano anche delle economie, cosa che di questi tempi non guasta.

* * *

Un cenno merita la situazione del **mercato ortofrutticolo**, che è stata portata anche all'attenzione del difensore civico (peraltro non in grado di intervenire direttamente). Mi limito a sottolineare in questa sede che si tratta di una risorsa molto significativa per la realtà economica jesina, che l'intervento pubblico di supporto, regolazione e vigilanza, oggi carente, contribuiva a valorizzare.

Altro mercato pure oggetto di insistenti segnalazioni è quello degli **ambulanti** che il mercoledì ed il sabato si insedia nel centro storico e convive con i residenti in maniera piuttosto conflittuale. Tra le diverse problematiche segnalate faccio riferimento soprattutto quelle della viabilità e del parcheggio. Una regolamentazione piuttosto macchinosa della possibilità di parcheggiare nei paraggi del centro nei giorni di mercato ha finora piuttosto penalizzato i residenti. Continuo a ricevere molte lamentele relative a multe comminate per divieto di sosta a residenti nel centro storico che avevano lasciato la propria autovettura, concluso il mercato del mercoledì o del sabato, all'esterno delle mura (in particolare P.zza Baccio Pontelli e via N. Sauro). Ciò accade tipicamente per contrattempi (per esempio problemi di lavoro o personali), che impediscono talvolta di spostare nei tempi previsti la macchina parcheggiata. Quanto sopra evidenzia, a parere di chi scrive, un'impostazione eccessivamente restrittiva della regolamentazione della sosta per i residenti, in un momento in cui si vorrebbe incentivare il recupero e comunque la vivibilità del centro storico. Credo dunque debba essere concessa una maggiore flessibilità riguardo agli orari nei quali ai residenti è consentito stazionare nei parcheggi a pagamento o a disco orario, nel quadro di una più vasta problematica che riguarda la viabilità nel centro storico, oggetto di numerose petizioni e segnalazioni giunte all'attenzione di questo ufficio. La situazione migliorerà forse con una riforma del regolamento della ZTL, che so essere stata già elaborata nei suoi punti salienti, ma tarda a vedere la luce. Mi permetto di sottolineare nuovamente la necessità di spostare lo svolgimento delle operazioni di rilascio dei permessi fuori dalla ZTL, ovvero di autorizzare appositi spazi di sosta per agevolare l'accesso agli uffici della P.M. a tal fine.

Anche nei giorni "normali" peraltro il **residente nel centro storico** si è dimostrato categoria a rischio elevato di multe. In questi ultimi tempi è venuta in evidenza soprattutto la problematica del carico e scarico, che coinvolge anche i non residenti; inoltre la difficile convivenza dell'isola pedonale con il normale ménage dei cittadini. Secondo chi scrive per fermate brevi – es. di ritorno dal supermercato – i residenti nell'isola pedonale dovrebbero poter tranquillamente usufruire degli spazi di carico e scarico posti ai margini della zona pedonale, opportunamente potenziati ove necessario.

Al regolamento sulle **sponsorizzazioni**, certamente un dato positivo, non ha fatto ancora seguito un'applicazione concreta e su larga scala dei principi sanciti (per arrivare, che so, alla sponsorizzazione del palas).

Per il momento segna il passo il censimento del **patrimonio immobiliare**, pregiudiziale all'alienazione strategica su cui si ripongono tante speranze, e comunque rimane impregiudicata la questione del rispetto o quantomeno del riconoscimento della volontà dei donatori che nel tempo hanno costituito il patrimonio dei beni ex IIRBB, poi confluito nelle casse del comune.

Il tentativo di sanare le pendenze relative al **cimitero** da parte del nuovo assessore non poteva non creare scompiglio, se si pensa alle vicissitudini connesse alla realizzazione dei "nuovi" lotti. Sono ancora sul tappeto le solite problematiche (malfunzionamento degli ascensori, scarsa pulizia, transito pedonale pericoloso, esposizione alle intemperie, e su tutte il fatto che si tratta ancora di un cantiere aperto).

A proposito della **retrocessione dei loculi**, in particolare, il difensore civico ha contestato che l'amministrazione finisce per lucrare una somma obiettivamente elevata su beni che talvolta non sono mai materialmente entrati in possesso dell'acquirente. A prescindere dal fatto che i loculi siano rimasti nella disponibilità degli interessati per un periodo di tempo significativo, la caratteristica di un bene usato è appunto l'usura, cosa che non si riesce davvero a configurare con riferimento ad un loculo funerario.

Ma a dare lavoro al difensore civico è stata soprattutto la fissazione del **prezzo di concessione** dei loculi a distanza di parecchi anni dal versamento dell'acconto. Vuoi per aspettative errate (ma colpevolmente avallate da precedenti amministrazioni), vuoi per le improvvise missive recanti scadenze vessatorie e comunque poco chiare, questo pur lodevole tentativo dell'amministrazione di sanare la situazione ha causato la comprensibile mobilitazione degli interessati. Costoro si sono visti recapitare senza ulteriori spiegazioni l'invito a pagare da un giorno all'altro qualche migliaio di euro, per carte firmate anni prima, a loro volta poco chiare e comunque che non lasciavano presagire cifre tanto elevate.

Non è la prima volta, del resto, che cittadini jesini si sono visti recapitare di questi **avvisi di pagamento** con scadenze immediate. Queste scadenze, proprio perché eccessivamente brevi e in genere non perentorie, sono di fatto inoperanti, ma il malcapitato destinatario non lo sa, e giustamente si allarma (specie quando si tratta di pensionati, o altre persone con basso reddito). L'amministrazione da parte sua dà queste precisazioni solo a chi la interpella direttamente. In questa maniera la cittadinanza sempre più si convince, a torto o a ragione, della scarsa correttezza ed efficienza dell'amministrazione.

Le segnalazioni che arrivano evidenziano che alcune zone della città ricevono un'attenzione insufficiente. Chi transiti per esempio a **porta Valle** si renderà conto che questo angolo caratteristico di Jesi è piuttosto abbandonato a se stesso (mi riferisco soprattutto alla parte interna delle mura), e lo è da molti anni a questa parte. Altro esempio di situazione critica che mi è stata segnalata mi sembra essere **via Esino**, una strada molto stretta ai margini

della campagna, ora densamente abitata, che sfocia direttamente sull'argine del fiume, all'imbocco di quello che dovrebbe essere il percorso ciclabile che porta "da Frasassi all'Adriatico", ma che per il momento nel tratto jesino è solo un viottolo scollegato e mal custodito. In questo caso la situazione è aggravata e resa emblematica dal fatto che si tratta di un intervento urbanistico piuttosto recente, e dunque denota la scarsa capacità di sfruttare occasioni come queste per riqualificare la città e realizzare spazi gradevoli e vivibili, al di là di quella che è la mera edificazione di cubatura abitabile da vendere a caro prezzo.

Per l'eliminazione del pericolo all'**uscita dalle scuole** si è fatto meno di quanto in un primo momento era stato prospettato. Per quanto riguarda gli studenti più grandi si tratta soprattutto dell'inadeguatezza e della pericolosità delle fermate degli autobus, che espongono i ragazzi a pericoli gravi e non accettabili. Per quanto riguarda i più piccoli, il riferimento va alla carenza di percorsi protetti nelle vicinanze di molti degli edifici scolastici cittadini, ciò che spinge i genitori ad accompagnare i bimbi con l'automobile fin sotto la scuola, con poco rispetto per marciapiedi, spazi di sosta e di transito, attraversamenti pedonali, aggravando in tal modo la situazione.

Spesso viene segnalata la necessità di "rifiniture" delle **opere pubbliche** (lì un tratto di fogna o la metanizzazione, di là l'asfaltatura, in altri posti l'illuminazione). Problemi di questo tipo si verificano anche in zone oggetto di interventi recenti (via Murri, via Esino, via Pellegrini, via Minonna), segno quantomeno di una progettazione carente. Altre volte i problemi riguardano principalmente il **decoro** dello spazio pubblico. Cito in particolare il caso dei murales, la cui realizzazione può spesso rappresentare una forma di espressione artistica, ma come tale va offerta e non imposta alla cittadinanza.

A proposito di errori di progettazione, la struttura destinata a centro visite presso l'area protetta di **Ripabianca** è ancora chiusa, mentre una parte delle attrezzature è già da tempo a disposizione. Ci sarà modo di rivendicare i danni subiti dalla collettività? E prima ancora di rimediare in tempi brevi?

* * *

L'attuazione del progetto "Campus boario" potrebbe portare molte novità su questo fronte delle opere pubbliche per ciò che riguarda la "parte bassa" di Jesi, ma non è una panacea. Quanto al piano delle opere pubbliche è sempre molto condizionato dal reperimento delle risorse tramite le alienazioni. Problemi questi che riguardano il difensore civico fino ad un certo punto, ma si potrebbe almeno dare risposte chiare e formali alle **petizioni** che continuamente vengono inviate. Suppongo che spesso ve ne siano di risposte, di certo gli uffici non le formalizzano quasi mai. Eppure per legge e per statuto dovrebbero farlo, e le risposte andrebbero inviate per conoscenza al difensore civico. Se si è incapaci di garantire questa prestazione, meglio dirlo apertamente, mentre è pura ipocrisia prevedere il diritto a

risposte tempestive in normative che sono destinate a rimanere lettera morta. Da questo punto di vista operano meglio le circoscrizioni dell'amministrazione centrale.

Spesso la ragione dell'intervento del difensore civico è che da parte degli uffici non sono state fornite spiegazioni sufficientemente chiare. Si tratta di una circostanza che può essere letta in due modi opposti. Si può osservare che al di là della sostanza, si tratta di risolvere soprattutto problemi di comunicazione. Oppure si può concludere che, al di là dei problemi reali, **l'atteggiamento degli uffici** ne crea inutilmente degli altri.

Molti continuano a rivolgersi al difensore civico per contestare **multe** relative a violazioni del Codice della strada. L'orientamento scrupolosamente osservato dall'amministrazione è di non annullare mai le multe direttamente in via di autotutela, nemmeno quelle palesemente ingiuste, ma rimandare l'interessato all'impugnazione in via amministrativa o giudiziaria. Il ruolo del difensore civico al riguardo, salve le segnalazioni ed i pareri che comunque vengono emessi, è dunque quello di esaminare i casi insieme ai cittadini informandoli sulle iniziative che è possibile prendere con riferimento al caso specifico. In questa maniera capita spesso di consigliare il ricorso al Giudice di pace, perché talvolta i ricorsi vengono accolti. In altri casi, e sono credo la maggioranza, il difensore civico dà spiegazioni evidentemente più convincenti e degne di fiducia di quelle fornite dagli uffici, per cui molti ricorsi vengono evitati.

Specie in materia di **parcheggio** ci sono prassi ampiamente tollerate per lunghi periodi che di punto in bianco vengono stroncate attraverso una valanga di multe. Trovo legittimo lo sconcerto della cittadinanza di fronte a questi provvedimenti, peraltro giuridicamente inoppugnabili. Il vigile urbano è infatti un garante della legalità al servizio dei cittadini e non uno sceriffo che ha a che fare con dei farabutti o un esattore con il compito precipuo di far cassa. Mi riferisco inoltre all'uso degli apparecchi "autovelox" secondo modalità che sembrano orientate a cogliere in fallo la cittadinanza piuttosto che all'educazione stradale ed alla prevenzione dei rischi.

Ciò che mi preme ribadire è che queste sanzioni non dovrebbero essere principalmente strumenti di dissuasione o peggio generiche risorse di bilancio, ma mezzi di prevenzione a servizio dell'automobilista. Alla luce della normativa vigente e del buon senso non debbono dunque assumere aspetti vessatori, le procedure di accertamento debbono essere trasparenti e gli agenti debbono accettare il confronto con la cittadinanza. Ricordo che a norma del Codice della strada, art. 208 comma 4, una quota pari almeno al 50% dei proventi spettanti all'Ente deve finanziare la sicurezza stradale nelle sue varie espressioni, ivi compresi corsi di educazione stradale, realizzazione di piste ciclabili, interventi a tutela di pedoni, ciclisti, bambini, anziani e disabili (almeno il 10%).

E' d'altra parte strano che ci si continui a lamentare per la carenza di parcheggi, e in tutte le zone della città, non solo in centro. Il Piano idea forse dà la corretta spiegazione di questo arcano, quando sottolinea come il difetto riguardi più la distribuzione delle aree di sosta (e forse le abitudini dei cittadini) che non il loro numero in valore assoluto. C'è da dire che chi

lamenta non ha poi tutti i torti quando fa notare che non tutti i parcheggi sono ben serviti, e l'idea piuttosto singolare di mettere l'ascensore di via Zannoni in cima ad una scalinata ha finito per pregiudicare l'efficacia di quella che poteva essere una scelta più incisiva di quanto non lo sia ora. Lo stesso ascensore peraltro sconta problemi di gestione quotidiana mai risolti. Per il che l'apertura che durante il giorno dovrebbe essere garantita sempre e comunque rimane invece subordinata a ferie, permessi e incombenze più urgenti del personale addetto.

Le traversie del servizio di **trasporto pubblico**, non solo del pollicino, si collegano strettamente a quanto sopra. E' noto che non si fanno le nozze con i fichi secchi e una riorganizzazione del trasporto urbano dove spiccano tagli sostanziosi al chilometraggio non sembra l'ideale per valorizzare quella che in altri momenti è stata definita una risorsa strategica per cercare di gestire al meglio la problematica del traffico. Problematica che pure è tradizionalmente in cima ai pensieri di amministratori e amministrati.

Sarebbe anche da chiedersi che fine abbiano fatto la maggior parte delle **piste ciclabili**. Per rendersene conto basta osservare la segnaletica pressoché scomparsa a Colle paradiso oppure i dintorni del Palazzetto, dove le corsie riservate alle bici sono perennemente occupate da auto in sosta.

* * *

Dal traffico all'inquinamento il passo è breve. E segna appunto il passo (per i soliti problemi di costi) l'esperimento a suo tempo ben pubblicizzato del **biodiesel**. La flotta a metano della Cjpa anche da questo punto di vista ha un valore strategico.

L'episodio di inquinamento più acuto in questo periodo che si sta analizzando è però la massiccia e improvvisa moria di **pesci** in Esino, che risale a quest'estate. A questo punto ciò che più è preoccupante è che, a diversi mesi di distanza, non sono state rese pubbliche informazioni univoche sulle cause e sulle responsabilità di questo episodio. Sappiamo solo che dalle analisi ARPAM risulta certificato che sulle acque sono stati trovati valori elevati di inquinamento d'origine organica, che hanno provocato la moria di circa 10 q.li di fauna ittica probabilmente per asfissia. Qualche risposta più precisa non guasterebbe.

Anche perché la bassa Vallesina fino a Jesi è considerata Area ad Elevato Rischio di Crisi Ambientale, cosa che per un verso vale a convogliare qualche finanziamento di opere di prevenzione e recupero ambientale, ma per altro verso impone una particolare enfasi sui controlli e sull'informazione della cittadinanza circa lo stato dell'ambiente. Del resto l'**informazione ambientale** è prevista da leggi dello stato come un vero e proprio diritto. Le opere di cui sopra, peraltro, non riguardano Jesi città, dove non può ancora considerarsi risolto un altro episodio di inquinamento acuto ancora più grave: due siti inquinati da

chromo (le vecchie sedi della RCD in Via degli Artigiani e Via Marche), senza che per il momento sia possibile la bonifica.

Di natura solo parzialmente diversa è la preoccupazione che riguarda l'installazione in città di nuove **antenne** per la telefonia mobile. Le proteste di questo tipo tradizionalmente si ricollegano alla c.d. sindrome *nimby: not in my backyard*, per cui qualsiasi opera va bene purché sia fatta altrove. In questo caso, peraltro, se c'è una cosa chiara è che gli impianti ci saranno comunque, non è che saranno trasferiti da un'altra parte. La richiesta è di verificare che le scelte effettuate a livello locale siano effettivamente le migliori possibili. Ben vengano dunque anche le raccolte di firme se sono richieste di coinvolgimento, informazione, trasparenza.

Una forma di inquinamento generalmente trascurata è l'**inquinamento luminoso**. Si tratta invece di maturare una sensibilità importante (che è emersa da alcune segnalazioni), anche perché a questo tipo di inquinamento si riconnette anche la questione del risparmio energetico. Basta farci caso e si vedrà quanto sono diffusi gli impianti che sparano inutilmente la luce verso il cielo; non solo i fari delle discoteche, ma anche i semplici e comunissimi lampioni "a boccia". La regione Puglia, per esempio, ha varato una legge che obbliga, a partire dal 2010, ad utilizzare per l'illuminazione esterna dispositivi ad alta efficienza. Diminuiscono i consumi e diminuisce anche il fenomeno per cui stiamo perdendo completamente il buio, un bene che incide sulla salute ed ha un valore anche estetico per tutti e non solo per gli astrofili.

La cosa accade anche in molti altri edifici pubblici, ma se siete passati in Comune in Aprile o nelle migliori giornate di Novembre vi sarete accorti che **termosifoni** accesi e finestre aperte sono la regola. Insomma, possiamo fermare il traffico in tutta la città e poi non siamo capaci di controllare il riscaldamento del Comune (che inquina e costa). Vero che è difficile, in edifici complessi, uniformare climaticamente i numerosi ambienti che li compongono, e che le variabili che entrano in gioco sono tante (l'esposizione, la volumetria, la distanza dalla centrale termica, ecc.). Forse però basterebbero dei termostati.

Visto che si parla di risparmio energetico, un accenno lo merita anche la questione dell'uso di **carta riciclata**. A prescindere da ciò che sarebbe comunque giusto e opportuno, esiste il DM 203/2003 prevede che le amministrazioni utilizzino almeno il 30 % di carta riciclata, ma mi pare che il nostro Comune sia assolutamente inadempiente.

Mentre in altri casi multiservizi ha fornito risposte piuttosto puntuali (anche se non sempre condivise, specie per quanto riguarda le fatturazioni), rimane la "curiosità" di conoscere la sorte del servizio di fornitura di **acqua industriale**, che sembrava potesse essere procurato anche a privati di alcune zone di Jesi, tanto che erano stati forniti preventivi e fatti pagare anticipi, poi restituiti.

* * *

Una delle mode di quest'ultimo autunno è stata lo spostamento **cassonetti** dei rifiuti. La politica della gestione Jesi servizi della nettezza urbana, che pure ha portato novità significative (specie in materia di riciclaggio, ma ancora molto c'è da fare) non la condivido affatto per l'atteggiamento preso su questo particolare se si vuole banale, ma foriero di una quantità infinita e stucchevole di beghe di vicinato. Sono stati indetti persino dei piccoli referendum, senza grossi risultati per la verità. Insomma, qualche cassonetto è stato spostato o eliminato per presunte esigenze di sicurezza sollevate da qualche cittadino, facendone imbestialire altri, con tenacia comprensibile ma degna forse di miglior causa. Recita il codice della strada (art. 25 comma 3) che i cassonetti per la raccolta dei rifiuti solidi urbani devono essere collocati in modo da non arrecare pericolo o intralcio alla circolazione. Aggiungerei che non debbono creare problemi di carattere estetico, specie nel centro storico, e di carattere igienico sanitario, anche solo per ciò che riguarda gli odori. Il fatto è che ciascuno li vorrebbe non troppo vicini a casa propria da offendere la vista o l'olfatto, ma abbastanza vicini da non doversi scomodare troppo per versare la spazzatura. Personalmente non credo che i cassonetti rechino intralcio alla circolazione – e siano perciò potenziale fonte di responsabilità in capo a Jesi servizi in caso di malaugurato incidente stradale – se non nel caso di strade particolarmente strette. Piuttosto Jesi servizi non sempre riesce a garantire i ... servizi, ma in questi ultimi tempi i provvedimenti sono stati parecchi per cui si tratta di aspettare e valutare (di qui a poco credo si potranno avere i primi risultati). Penso anche alla raccolta degli oli esausti della cucina, una bella novità (anche se ancora non ce lo vedo il privato andare al Campo boario con la padella della frittura). Anche i vecchi cassoni scarrabili per potature e rifiuti ingombranti costituivano un problema, ma al loro posto servirebbero più centri di raccolta dislocati sul territorio. Da molto tempo invece non vengono più promosse vere e proprie campagne informative sulla **raccolta differenziata** a livello comunale, ed il risultato è che – con tutta la buona volontà - nessuno sa effettuarla correttamente, a meno che non abbia modo e voglia di recarsi regolarmente al cento presso il Campo boario (es: dove vanno le lattine di alluminio, visto che sulla maggior parte delle campane del vetro non ci sono indicazioni? si può mettere il tetrapak con la carta?; che tipi di plastica possono essere inseriti nell'apposito contenitore, e così via). Continua a gridare vendetta, peraltro, la riduzione dello sconto TARSU connesso al compostaggio domestico.

* * *

Le richieste di **risarcimento** arrivate all'attenzione del difensore civico in questi tre anni sono decine. Si tratta di far valere la responsabilità civile del comune per sinistri occorsi a causa dello stato di manutenzione del patrimonio comunale (strade, edifici ecc.). La politica della compagnia assicurativa è apparentemente quella di negare sistematicamente il risarcimento in modo da scoraggiare le rivendicazioni; ciò contando sul fatto che, data la relativa esiguità, in genere, del danno, la maggior parte degli interessati desiste prima di

adire le vie giudiziarie o comunque prima di incaricare un professionista legale della tutela presso l'assicurazione.

Come cittadini del Comune di Jesi pare che abbiamo più o meno mille euro di debito a testa, bambini compresi. Il peso di questi debiti e delle spese correnti impedisce gli investimenti e impone di vendere beni, in genere oggetto di antichi lasciti in beneficenza. Questa rigidità del bilancio (debiti, costi del personale, tariffe, tributi) mette alla prova la buona amministrazione e limita il campo d'azione della politica. Parlare di **bilancio sociale** e di **bilancio partecipato** in un contesto di questo tipo può sembrare un lusso. Eppure il concetto di bilancio partecipato forse nemmeno esisterebbe se a un certo punto la necessità di fare tagli su tagli non avesse messo in discussione una legittimazione delle decisioni politiche fino a quel momento molto basata su politiche distributive. Ora che questi lussi non ce li possiamo più permettere e che è cambiato il modo di partecipare (non solo con l'elezione politica, ma per esempio anche attraverso le associazioni, come forma di sussidiarietà), proprio ora il consenso su certe scelte difficili deve essere basato sulla consapevolezza della cittadinanza. Da questo punto vista i bilanci partecipati, ma anche i bilanci sociali, sono un modo più o meno formalizzato di vedere questi documenti programmatici dal punto di vista dei cittadini, come ogni buon amministratore non può più esimersi dal fare.

Gli uffici comunali tendono talvolta a bypassare o dimenticare l'esistenza dell'URP e della rete civica, circostanza che rilevo in maniera non equivoca da molti casi che mi sottopone l'utenza. Ricordo che nel disegno complessivo delle riforme che hanno interessato la PA, e con particolare riferimento alla L. 150, l'URP non è più un semplice ufficio informazioni, ma il terminale privilegiato di tutta la comunicazione della pubblica amministrazione, con un ruolo ben definito nell'ambito delle relazioni con il pubblico e della **comunicazione istituzionale ed organizzativa**. Altri uffici, che pure hanno tra i loro compiti quello di fornire informazioni alla cittadinanza, come l'ufficio di promozione sociale e l'ufficio stranieri, rappresentano un valore aggiunto per la collettività nella misura in cui prestano un servizio di consulenza specialistica. Né avrebbe senso istituire un ufficio ad hoc (per categorie specifiche di utenza) per dare informazioni già statutariamente disponibili presso gli URP.

Tra le questioni che vengono sottoposte all'attenzione di questo ufficio, sono ricorrenti le segnalazioni che riguardano il rispetto e la concessione dei **passi carrabili** e più in generale la regolamentazione della sosta. Non è questa la sede per riferire delle innumerevoli interpretazioni cui dà adito una casistica molto vasta. Si reputa tuttavia opportuno un esame attento della problematica, in quanto gli orientamenti interpretativi che emergono dalla prassi non appaiono sempre tra loro coerenti, con ripercussioni discutibili sotto il profilo della competenza ad emettere sanzioni (codice della strada) e della loro liceità, e sotto il profilo tributario. Si creano inoltre vari problemi di viabilità (presso la stazione, ad esempio).

Alla voce **tributi** la riflessione riguarda soprattutto la necessità di adeguare sia i regolamenti che l'atteggiamento degli uffici alle innovazioni che hanno modificato la posizione del contribuente nei confronti dell'amministrazione, ed hanno il loro manifesto nello Statuto del contribuente. Un dato di fatto sottolineato, inutilmente, anche dal Garante del contribuente delle Marche proprio all'indirizzo del Comune di Jesi. Così si ripetono situazioni frustranti, con sanzioni sostanziose applicate per punire errori meramente formali, salvo poi veder negare rimborsi che potrebbero essere assicurati (come avviene altrove) attraverso semplici compensazioni.

Le segnalazioni dei cittadini sono state anche l'occasione di riaffermare il diritto all'iscrizione anagrafica, con riferimento ad una prassi degli uffici piuttosto penalizzante e comunque caratterizzata da tempi troppo lunghi e tali da arrecare danno agli interessati .

Vi è stata dunque più di un'occasione per ribadire che l'iscrizione anagrafica non è un provvedimento concessorio ma un diritto per il cittadino ed un obbligo per l'ufficiale di **anagrafe** (salvo il potere di disporre accertamenti in ordine alle circostanze attestate dall'interessato). Ciò vale anche in assenza del requisito oggettivo della dimora abituale, in connessione con una presenza non occasionale presso un dato luogo e salva la possibilità di rintracciare la persona (domicilio). Un legame stabile con il territorio, anche in mancanza di dimora fissa, è l'elemento oggettivo decisivo ai fini dell'iscrizione anagrafica. La prassi, da parte di persone che hanno problemi con la giustizia o con i creditori, di rendersi difficilmente rintracciabili abusando dell'iscrizione anagrafica, non può condizionare l'operato del pubblico ufficiale a scapito di diritti soggettivi. Più in generale, come è emerso dal complesso della casistica esaminata relativa ai servizi demografici, anche le modalità di rilascio dei documenti dovrebbero essere allineate ai principi di chiarezza e trasparenza che informano l'azione amministrativa ed in coerenza con i vari documenti ufficiali aventi ad oggetto il linguaggio amministrativo e più in generale la comunicazione pubblica.

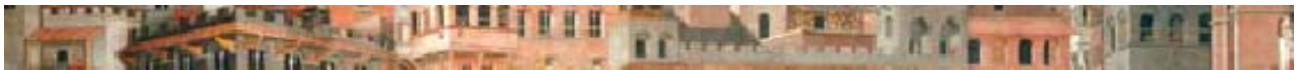
* * *

Ho trattato più volte la questione del disturbo alla **quiete pubblica**, anche nell'ultima relazione semestrale, senza tuttavia riuscire a venire a capo del problema complessivo.

Le segnalazioni da parte di cittadini, in particolare relative alle ore notturne, sono continue ed evidenziano una situazione senz'altro fuori controllo e pregiudizievole della vivibilità di molte zone della città (solo per citare quelle ricevute nell'ultimo mese ne abbiamo di nuove in via Roma, via Gallodoro, via XX Settembre, ma sono decine). So che le stesse forze dell'ordine talvolta invitano correttamente gli interessati a rivolgersi al difensore civico; il quale però ha dalla sua esclusivamente gli strumenti della persuasione e della comunicazione, che per essere minimamente efficaci presuppongono, in casi complessi come questo, la disponibilità di altre istituzioni e la loro reciproca collaborazione.

Quando poi è il Comune a dar manforte agli organizzatori del fracasso, come nel caso di Jesi estate, la cosa scoccia ancora più.

E' noto che sono molte e di fonte diversa le norme in materia di rumori molesti. Il Regolamento di polizia urbana al capo V sottopone a limitazioni gli schiamazzi e le molestie derivanti dall'esercizio di arti e mestieri; disposizioni di legge applicabili in materia di rumori sono l'art.659 c.p., la L. 447/95, l'art. 844 c.c. Va richiamata anche la normativa sugli orari degli esercizi, per cui per un verso essi debbono essere adeguati alla situazione ambientale e per altro deve esserne accertato l'effettivo rispetto. Anche la giurisprudenza si è interessata della questione, arrivando a riconoscere la responsabilità dei gestori degli esercizi commerciali per non aver impedito comportamenti degli avventori fuori dei locali. E' vero che nella problematica in questione si scontrano due interessi contrapposti ed entrambi meritevoli di tutela (libera iniziativa economica e libertà individuali da una parte, diritto alla quiete dall'altra), ma questo dovrebbe giustificare un'attività di prevenzione e controllo particolarmente accurata. Mi rendo conto soprattutto della difficoltà di garantire la presenza sul territorio, specie nelle ore notturne. A maggior ragione l'opera di prevenzione dovrebbe essere coordinata a tutti i livelli: programmazione, rilascio delle autorizzazioni, campagne di comunicazione, accordi, forme di persuasione dei titolari dei locali e sugli avventori, controlli... Ciò anche per scaricare progressivamente gli operatori tutti di oneri per illeciti nei quali spesso prevale il profilo civilistico, o comunque di rilievo bagatellare (ma non per chi viene regolarmente disturbato!).



Seconda parte. Dati quantitativi

I dati, salvo che sia specificato diversamente, sono riferiti al complesso degli anni 2003/2005. Il confronto tra semestre e semestre e tra anno e anno non è stato rielaborato sul database, per non appesantire troppo questo documento; può essere effettuato prendendo in esame le relazioni precedenti, pubblicate su internet (www.comune.jesi.an.it/difensorecivico).

Nel secondo semestre 2005 i nuovi contatti sono stati 158. Erano stati 183 nei primi sei mesi. Rispetto allo scorso anno l'affluenza si è stabilizzata, mentre la differenza tra primo semestre e secondo semestre dipende dall'incidenza delle ferie estive.

In questi tre anni in totale sono stati aperti e trattati 911 fascicoli. I fascicoli ancora aperti, perché relativi a vicende suscettibili di ulteriore evoluzione, sono circa un terzo del totale.

Il complesso dell'attività svolta è descritta, dal punto di vista quantitativo, nelle tabelle e nei grafici che sono riportati più sotto, distinguendo vari profili significativi.

Per quanto riguarda l'oggetto di queste pratiche, si può notare che in questi ultimi mesi ha registrato un'incidenza notevole rispetto alle altre la voce "Contestazione di multe sanzioni". Si tratta soprattutto di persone che si rivolgono al difensore civico per informarsi sulle possibilità, sull'opportunità e sulle modalità per impugnare provvedimenti che hanno subito, quasi sempre in materia di violazioni al codice della strada. Altre sanzioni, per esempio in materia di urbanistica o di tributi, sono contabilizzate sotto le voci corrispondenti.

Tipicamente sono multe per divieto di sosta o per eccesso velocità (rilevate con apparecchiature tipo autovelox). In quest'ultimo caso non sempre è interessata l'amministrazione comunale jesina. Possono essere infatti multe elevate da Polizia stradale o Carabinieri, oppure dalla Polizia municipale di altri comuni.

Nella parte bassa della tabella le voci che registrano un aumento maggiore rispetto ai mesi passati, in valore assoluto ed in percentuale, sono "Immissioni ed emissioni (specie per quanto riguarda le segnalazioni di rumori molesti)", "Consumatori e utenze" (per contestazioni contro Enel, Italgas, Multiservizi e Telecom varie) e "Autorizzazioni e concessioni" (questioni relative a passi carrabili e occupazioni di suolo pubblico, concessione di loculi e altro).

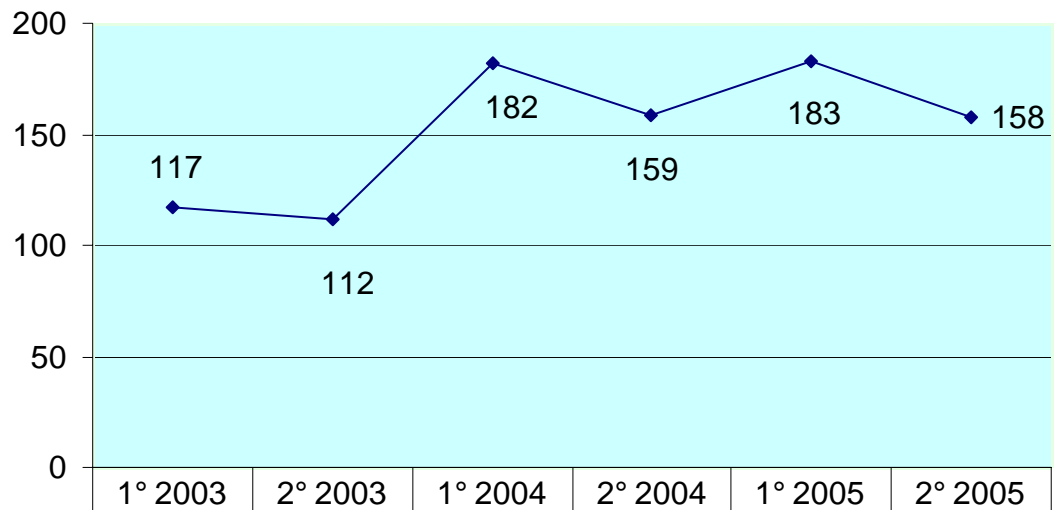
Per quanto riguarda le modalità di contatto cresce, sia pur di poco, la posta elettronica rispetto a quella tradizionale. Stabile è la distribuzione delle pratiche per ciò che riguarda il tipo di ente interessato, con ovvia netta preponderanza dell'amministrazione comunale. Per quanto riguarda i servizi interessati ci sono state in questi ultimi mesi molte richieste di riesame di provvedimenti che hanno a che fare con i servizi cimiteriali. I servizi che continuano a dare più lavoro al difensore civico, ed aumenta la differenza rispetto agli altri, sono Tributi, Urbanistica, Polizia municipale e Lavori pubblici.

Aumenta l'incidenza di coloro che si rivolgono al difensore civico alla ricerca di provvedimenti, piuttosto che di semplici consigli.

La composizione degli utenti per genere è assolutamente stabile (confermata dunque la preponderanza degli uomini sulle donne). Così pure è confermata la composizione dell'utenza per quel che riguarda la residenza (con il 90% di jesini).

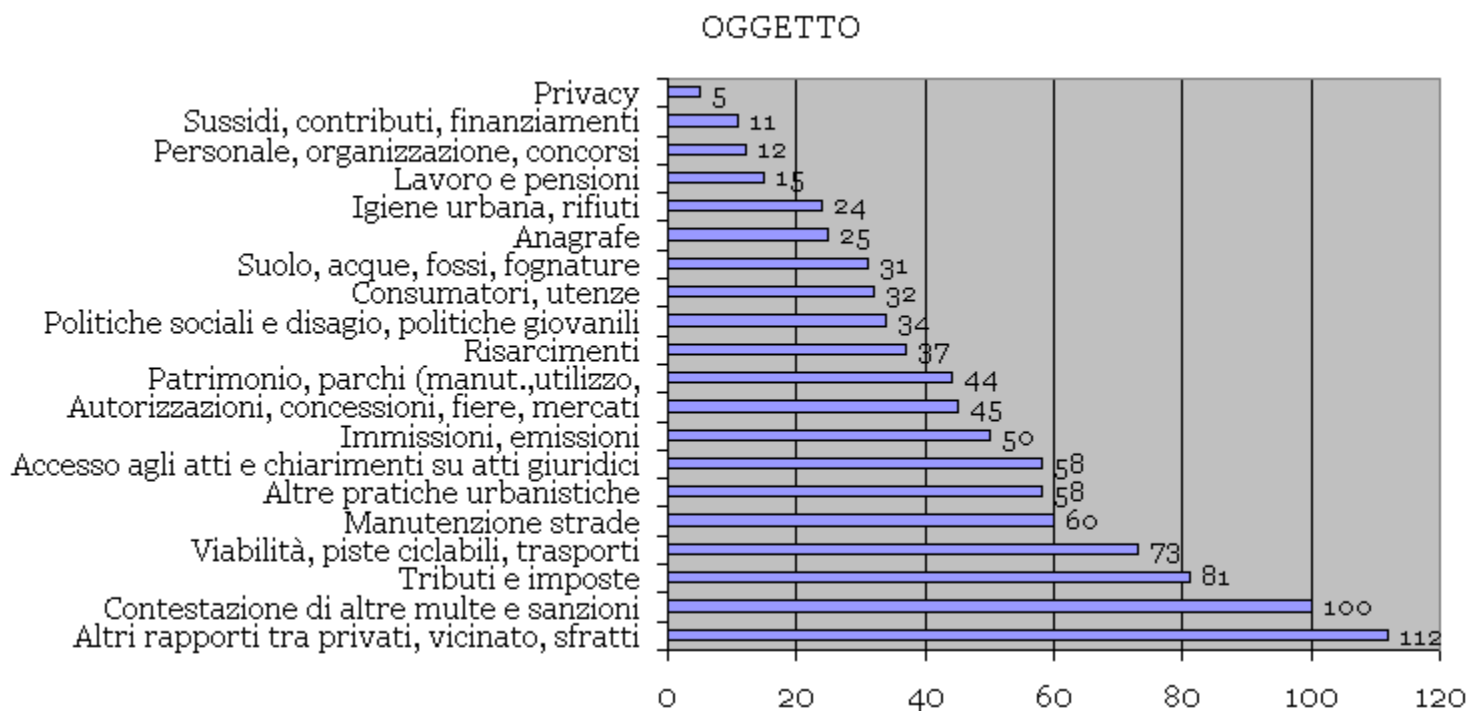
Infine, con riferimento all'occupazione, diminuiscono leggermente, come incidenza sul totale, i pensionati, che comunque rappresentano sempre circa 1/3 del totale; aumentano liberi professionisti ed operai.

fascicoli per semestre



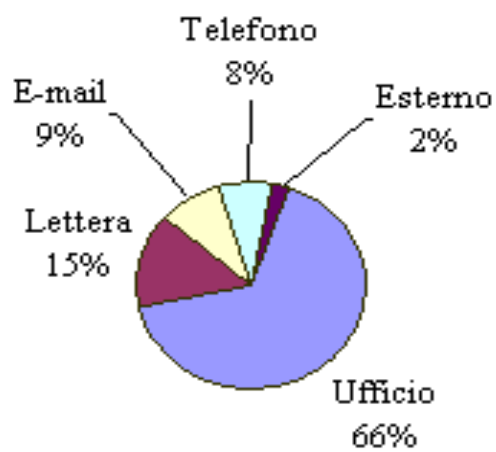
◆ n. fascicoli	117	112	182	159	183	158
----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

OGGETTO	
Altri rapporti tra privati, vicinato, sfratti	112
Contestazione di altre multe e sanzioni	100
Tributi e imposte	81
Viabilità, piste ciclabili, trasporti	73
Manutenzione strade	60
Altre pratiche urbanistiche	58
Accesso agli atti e chiarimenti su atti giuridici	58
Immissioni, emissioni	50
Autorizzazioni, concessioni, fiere, mercati	45
Patrimonio, parchi (manut.,utilizzo, barr.arch.)	44
Risarcimenti	37
Politiche sociali e disagio, politiche giovanili	34
Consumatori, utenze	32
Suolo, acque, fossi, fognature	31
Anagrafe	25
Igiene urbana, rifiuti	24
Lavoro e pensioni	15
Personale, organizzazione, concorsi	12
Sussidi, contributi, finanziamenti	11
Privacy	5

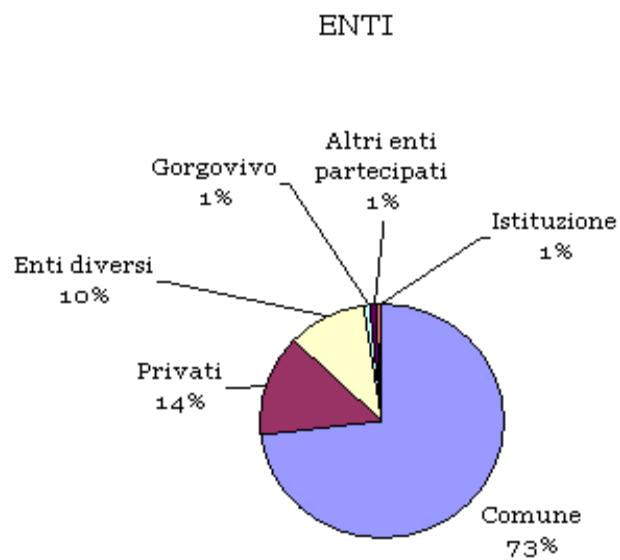


MODALITA' DI CONTATTO	
Ufficio	597
Lettera	138
E-mail	82
Telefono	72
Esterno	19

MODALITA' DI CONTATTO

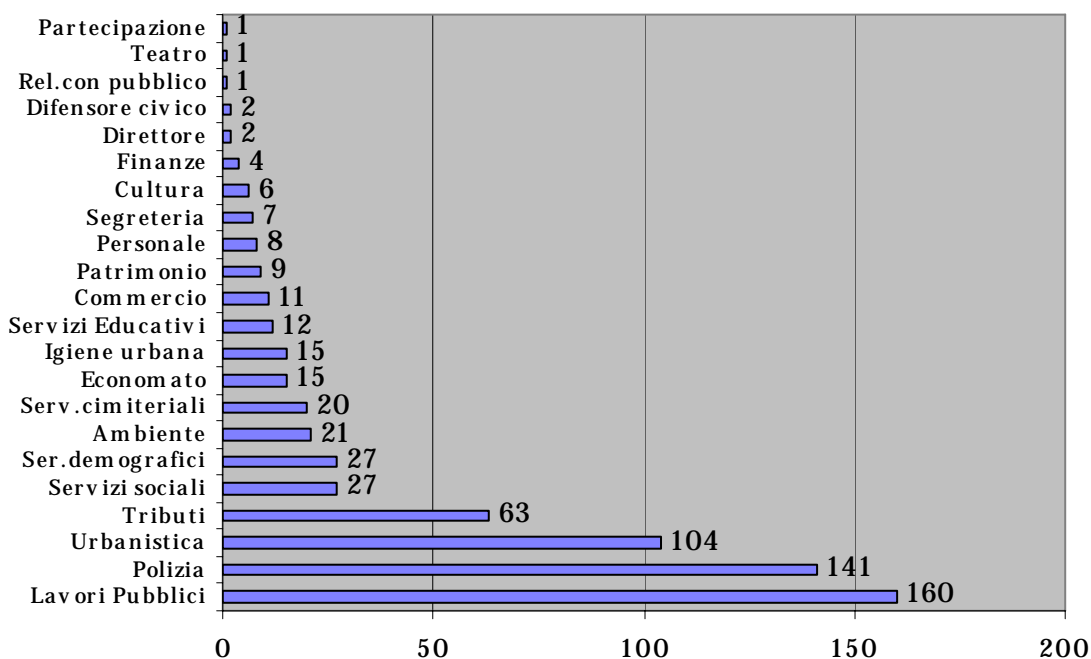


ENTI	
Comune	661
Privati	131
Enti diversi	94
Gorgovivo	8
Altri enti partecipati	8
Istituzione	5



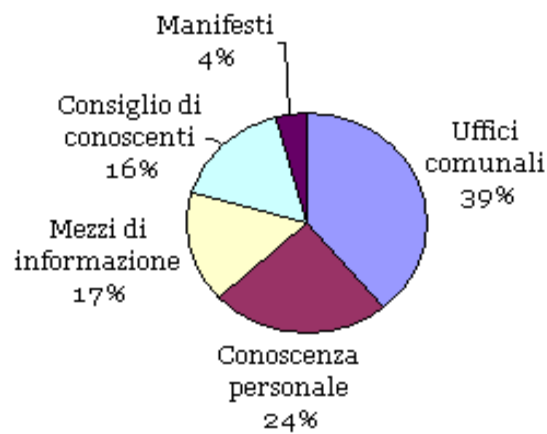
SERVIZI INTERESSATI	
Lavori Pubblici	160
Polizia municipale	141
Urbanistica	104
Tributi	63
Servizi sociali	27
Servizi demografici	27
Ambiente	21
Servizi Cimiteriali	20
Economato	15
Igiene urbana	15
Servizi Educativi	12
Commercio	11
Patrimonio	9
Personale	8
Segreteria	7
Cultura	6
Finanze	4
Direttore Generale	2
Difensore Civico	2
Relazioni con il pubblico	1
Teatro	1
Partecipazione	1

SERVIZI INTERESSATI



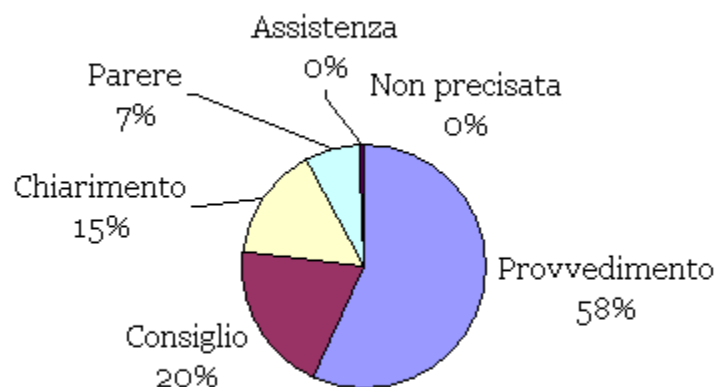
FORME DI PUBBLICITA'	
Uffici comunali	257
Conoscenza personale	159
Mezzi di informazione	111
Consiglio di conoscenti	108
Manifesti	28

FORME DI PUBBLICITA'



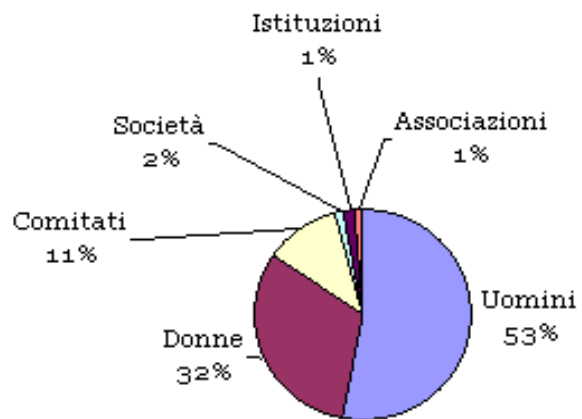
ASPETTATIVE	
Provvedimento	506
Consiglio	183
Chiarimento	136
Parere	65
Assistenza	4
Non precisata	1

ASPETTATIVE



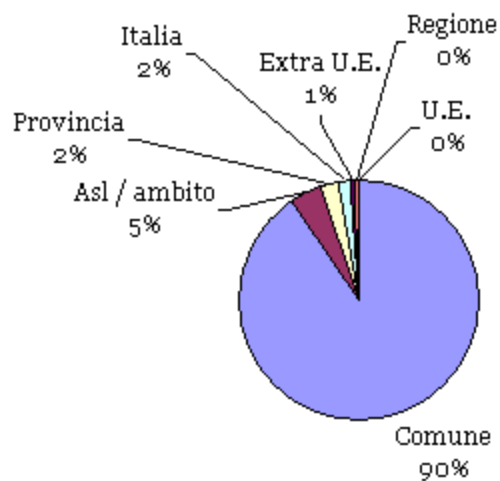
SOGGETTI	
Uomini	471
Donne	289
Comitati	103
Società	14
Istituzioni	11
Associazioni	11

SOGGETTI



RESIDENZA	
Comune	813
Asl / ambito	41
Provincia	20
Italia	15
Extra U.E.	6
Regione	3
U.E.	1

RESIDENZA



PROFESSIONE	
Pensionato	211
Impiegato	130
Operaio	78
Libero professionista	50
Commerciante	26
Insegnante	21
Imprenditore	20
Artigiano	18
Casalinga	15
Disoccupato	12
Operatore sanità assistenza	10
Studente	7
Artista	2





Considerazioni finali

Molti dei problemi che riguardano i rapporti dei singoli cittadini con la pubblica amministrazione (quando entrano in ospedale o chiedono una visita; quando chiedono un documento di riconoscimento, quando vogliono acquistare una casa, quando attivano un utenza...) sono riconducibili ad uno scarto tra i principi enunciati dalle Carte costituzionali, oppure desumibili dall'ordinamento giuridico in vigore, e la prassi politico amministrativa, ma anche commerciale e imprenditoriale, che è esperienza quotidiana delle persone. Le aspettative, legittime o presunte tali (anche alla luce dell'evoluzione sociale), quando non adeguatamente rappresentate e garantite, generano una domanda di tutela. L'importanza del ruolo del difensore civico a questo riguardo viene in evidenza solo che si ponga un minimo di attenzioni ai caratteri ed alla storia di tale istituto.

Le riforme in materia di procedimento amministrativo e organizzazione della pubblica amministrazione, avviate in Italia a partire dagli anni '90, individuano un nuovo punto di equilibrio tra le istituzioni pubbliche e gli ambienti economici e sociali in cui operano. In questi stessi anni anche l'istituto del difensore civico si sviluppa nella prassi e diventa oggetto di attenzione da parte del legislatore. Non è tuttavia esplicitamente strumento di tali strategie di riforma, che costituiscono piuttosto lo sfondo sul quale questa figura viene gradualmente affermandosi. Il difensore civico compare in Italia prima ed a prescindere da tali riforme. Nel delinearsi di una nuova concezione della pubblica amministrazione trova però terreno fertile per operare, un quadro giuridico rispetto al quale i caratteri salienti di questa figura si rivelano senz'altro coerenti.

A fronte di riferimenti normativi piuttosto scarni e comunque non organici, in Italia la difesa civica si è affermata soprattutto a livello locale e sulla scorta di una disciplina di fonte statutaria e dunque plurale, occasionalmente asseverata dalla giurisprudenza, in specie costituzionale. L'istituzione di un difensore civico nazionale, anche come occasione per ricondurre a sistema quest'esperienza ormai trentennale, è stata oggetto di progetti ancora mai recepiti nell'ordinamento giuridico, da ultimo la Proposta di legge presentata dal Senatore Boato (n. 189 del 30/5/2001).

Istituti assimilabili al difensore civico italiano sono presenti, a livello nazionale, nella maggior parte dei paesi europei ed in molti paesi extraeuropei.

In questi anni il lavoro del difensore civico si è confrontato, in genere, con un'azione amministrativa ancora scarsamente orientata al risultato e poco propensa a pensarsi come servizio piuttosto che come lo strumento per garantire il corretto svolgimento dei procedimenti. Questo atteggiamento caratterizza le strutture amministrative di tipo ministeriale, in cui le competenze sono frammentate ed i tempi delle decisioni sono

allungati, anche per la proliferazione e la moltiplicazione degli apparati pubblici. La parcellizzazione dei compiti si affianca ad una cultura organizzativa che è ancora quella tradizionale del pubblico dipendente, in cui se una responsabilità sussiste rispetto al proprio operare, questa è limitata al fatto di agire per l'esecuzione di un compito circoscritto e determinato. Questa situazione tende a riprodursi, nonostante le riforme normative, attraverso meccanismi di reclutamento clientelari e politiche di lottizzazione nell'allocazione delle risorse, oltre che per la persistenza "ideologica" nel personale di una concezione meramente strumentale dell'azione amministrativa.

In questo quadro, pur nella estrema variabilità delle enunciazioni, il difensore civico locale si delinea nei vari statuti degli Enti locali minori e delle Regioni come un organo che protegge i cittadini dalle disfunzioni dell'apparato burocratico e si fa garante e fautore delle legittime posizioni giuridiche soggettive dei singoli cittadini.

Non si tratta di pensare ad altrettanti interessi cui si contrappone un interesse pubblico monolitico. Invece l'agire amministrativo fa i conti con molti interessi pubblici in misura diversa meritevoli di tutela, talvolta contrapposti, di cui si fanno portatori non solo i privati interessati, ma anche le diverse amministrazioni e talvolta i diversi uffici all'interno della stessa amministrazione (questo il senso delle conferenze dei servizi e delle conferenze dei dirigenti). L'interesse pubblico è oggi concepito come l'aggregato degli interessi e delle esigenze degli individui all'interno di una realtà sociale, piuttosto che - come è avvenuto in passato - come interesse dello stato personificato. Così efficienza, efficacia, economicità - parametri di orientamento dell'azione amministrativa sempre più rilevanti e comunque sempre più citati dagli amministratori - sono il mezzo, modalità ed orientamenti operativi, non il fine. Così l'interesse, per esempio, della persona disabile non si contrappone all'interesse collettivo; l'interesse alla tutela del valore della dignità umana, che è collettivo, non si può realizzare se non nella tutela dell'individuo concreto. E infatti l'art. 32 primo comma della Costituzione configura il diritto alla salute come diritto dell'individuo e interesse della collettività; più in generale per l'art. 3 secondo comma Cost. è interesse collettivo, "compito della Repubblica", la rimozione degli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

Attualmente il difensore civico non si occupa soltanto di situazioni giuridiche soggettive giurisdizionalmente tutelabili, quali diritti ed interessi legittimi, ma anche di interessi non tutelati (c.d. interessi di fatto) o superindividuali (interessi collettivi o diffusi), ascrivibili ad una pluralità di soggetti non identificabili

Sebbene non esista un generale sindacato del difensore civico sulla legittimità degli atti, egli si interessa dei casi di *maladministration*: abuso, scorrettezza, disfunzione dell'attività amministrativa, negligenza, inefficienza e simili. Molte situazioni giuridiche soggettive sono conseguenza delle riforme amministrative degli ultimi 15 anni e non sempre, o solo con una certa difficoltà, possono essere tutelate per via giudiziaria. Il diritto all'informazione per esempio (ad essere informati, ad avere accesso alle informazioni amministrative); il diritto

alla semplicità dell'azione amministrativa, alla sua efficienza, efficacia ed economicità; alla partecipazione ai procedimenti amministrativi ed alla conclusione in tempi certi di tali procedimenti; alla motivazione dei provvedimenti amministrativi; alla qualità dei servizi pubblici (sancito dalle varie carte dei servizi); alla verificabilità dei risultati dell'azione amministrativa.

Il difensore civico si occupa anche di quei c.d. *moral rights*, riconosciuti da parte del legislatore, talvolta anche nelle costituzioni, ma non coattivamente tutelabili e per i quali non esiste un soggetto dal quale pretendere la prestazione, un soggetto specificamente obbligato; e dunque non vi è giustiziabilità. Si pensi per esempio al diritto al lavoro, ma anche a molti dei contenuti del diritto alla salute, specie nei riguardi dei soggetti più deboli.

Taluni hanno parlato, quando ancora era in auge lo *welfare state*, di diritti sociali, o distributivi; vengono soddisfatti mediante l'adempimento di corrispondenti doveri da parte del governo o di qualunque altra autorità; interferiscono con il processo di efficiente allocazione dei beni e dei servizi, proteggendo i lavoratori, i consumatori ed i clienti, gli affittuari ecc. contro il potere dei datori di lavoro, dei produttori, dei padroni di casa, e alterando la struttura delle ricompense dell'economia capitalista. Si fondano su interventi pubblici che comprendono misure obbligatorie (come la proibizione del lavoro minorile, la sicurezza sul posto di lavoro, il divieto di inquinamento), prestazioni in natura (creazione di asili nido, scuole di istruzione post-elementare, università, servizi sanitari) e trasferimenti in denaro.

Si tratta dei c.d. diritti di terza generazione. Tra i diritti di prima generazione troviamo l'uguaglianza formale e le libertà fondamentali; i diritti di seconda generazione sono il patrimonio dello *welfare state*; i diritti di terza generazione rimandano agli interessi diffusi alla produzione ed alla tutela di beni collettivi, quali l'ambiente e la qualità della vita. Si tratta in genere di diritti che vengono tutelati con interventi di tipo regolativo, talvolta si tratta di beni che vengono prodotti dallo Stato. Anche per questo sono difficilmente azionabili in sede giurisdizionale.

Infine il difensore civico si ritrova anche a prestare una limitata consulenza su materie civilistiche e rapporti privati, come forma di ciò che in inglese si indicherebbe come *access to justice*. Una prestazione che non compare negli statuti, ma tutto lascia intendere che sia parecchio diffusa nella prassi, per iniziativa dei difensori civici e ampia tolleranza degli organi amministrativi, in coerenza con l'indipendenza dell'istituto. Questo per ovvi motivi vale soprattutto per il diritto dei consumatori, tra le materie più in espansione anche per la privatizzazione crescente dei servizi pubblici, e ciò per una inadeguatezza di tutela alla quale tentano di far fronte, con alterni risultati, anche altre istituzioni sociali, come le associazioni dei consumatori e le Camere di commercio, magari predisponendo apposite procedure extragiudiziali. Le stesse aziende spesso vi aderiscono, come forma di deflazione del contenzioso.

La difesa civica appare dunque come un'alternativa ed un supporto all'autotutela extra-legale (*self-help* o ricorso al mercato: agenzie di recupero crediti, sanità e polizia private, patrocinio sociale delle associazioni ambientaliste o di consumatori); ma anche un'alternativa o comunque un'argine alla tutela infra-legale (regalie, prestazioni sanitarie

compiacenti) o anche alla autotutela illegale (ricorso a mercati illegali, per esempio per ottenere protezione, a minacce o a regalie eccedenti il lecito e corruzione, disponibilità alla concussione al fine di conseguire la soddisfazione di “diritti”, ricorso alle occupazioni abusive in nome del diritto alla casa, espropri proletari basati sulla percezione di un *moral right*) E tuttavia nel caso del difensore civico si tratta di tutela semi-formale, o forse meglio informale, ma istituzionale, e non di semplice auto-tutela.

Rispetto ad un sistema dei controlli e ad un sistema dello *welfare state* che sono stati pesantemente rivisitati in anni relativamente recenti il ricorso al difensore civico si trasforma così in una sorta di clausola di chiusura di un complesso di tutele giocoforza imperfetto. Quando non c'è, non si può, non si sa utilizzare altro modo per tutelare i diritti, o quando lo strumento alternativo per qualsiasi motivo è ritenuto insufficiente o comunque non azionabile senza un preventivo ulteriore elemento di sostegno, allora si fa ricorso al difensore civico. Rispetto ad altre forme di supporto, quali l'assistenza di un avvocato di fiducia, il favore di un conoscente all'interno dell'amministrazione o di un politico amico, l'affiliazione a gruppi di pressione più o meno leciti (dai comitati pubblici e dalle associazioni fino alla massoneria ed alla mafia), il difensore civico ha il vantaggio, sul piano sistemico e su quello individuale, di non essere esclusivo, di essere gratuito, di essere, almeno sulla carta, imparziale. Dunque le modalità e la frequenza del ricorso al difensore civico saranno anche da porre in relazione con l'efficacia e la disponibilità di altre forme di pressione e di patrocinio, che a loro volta dipendono largamente dalla struttura della società e dall'atteggiamento dell'amministrazione, che può variare anche notevolmente a seconda delle situazioni locali.

L'opera di tutela e garanzia che il difensore civico svolge non è rivolta, di regola, esclusivamente ai cittadini, ma si espleta anche a favore di stranieri, apolidi, anche se minori, interdetti o inabilitati, enti pubblici o privati, associazioni e formazioni sociali. Ciò rimanda a criteri di universalità che travalicano quelli abitualmente osservati in campo amministrativo e giudiziario (diritti umani vs. diritti di cittadinanza).

Altro tratto peculiare collegato a quanto appena detto è nella disponibilità del difensore civico. Disponibilità nel senso di grande accessibilità da parte del cittadino, e apertura verso la P.A. Ma anche perché di regola non sono delineate rigidamente le competenze, e spesse volte si tratta di fornire consigli ed indirizzi là dove non è possibile intervenire (ovviamente non si parla mai di patrocinio, come invece per gli avvocati di strada), svolgendo di fatto una funzione di informazione e di orientamento in particolare nei confronti delle categorie deboli.

Ciò anche a conferma del suo essere figura di chiusura e residuale rispetto ad un sistema dei controlli e ad un sistema dello *welfare state* che sono stati pesantemente rivisitati in anni relativamente recenti.

Questo portare alla luce i problemi è un rimedio che si potrebbe pensare non necessario ed anzi deleterio. Ma il malcontento strisciante genera sfiducia almeno quanto quello

adeguatamente rappresentato, e non si può amministrare bene senza fiducia. Anche perché la sfiducia genera diversi e nuovi problemi, primi tra tutti l'aumento di costi per i controlli e la caduta del consenso.

La possibilità di una reciproca fiducia tra cittadini e istituzioni costituisce il presupposto per impostare i rapporti civili sulla base della cittadinanza – in senso lato - come valore e come stile. Questo significa per i cittadini poter contare su di un'amministrazione affidabile ed efficace, che applica le norme in maniera imparziale e con discernimento, con attenzione alle forme ma anche all'interesse di tutti e di ciascuno. Questo significa per l'amministrazione poter contare sulla lealtà dei cittadini, cioè su una coscienza concreta e diffusa di quelli che sono i diritti ed i doveri propri della vita in collettività.

Il ruolo che svolge il difensore civico è dunque 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 con le quali si misura un'amministrazione locale. Queste problematiche possono essere 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.

Ne viene fuori un ruolo complementare rispetto alla politica, nel senso che il difensore civico si occupa questioni che non trovano, o non trovano ancora spazio nell'agenda politica (per esempio perché riguardano un numero limitato di persone, o casi particolari) e lo fa in chiave tecnica, senza decidere e senza che entri in gioco il consenso come fonte di legittimazione

Si tratta di utilizzare gli strumenti che – in un regime democratico – permettono di curare direttamente le proprie pretese, i propri diritti, i propri interessi nei confronti 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. Contemporaneamente all'amministrazione assicura maggiore consapevolezza e controllo sulle decisioni e sul loro esito, a garanzia del patto tra eletti ed elettori.

Si viene a configurare un'amministrazione capace di riformarsi giorno per giorno, modificando il proprio comportamento (anche) in base alle indicazioni dei cittadini, di cui il difensore civico è soltanto uno dei tramite istituzionalizzati. In questo modo diviene strumento di rinnovamento ed allargamento delle dinamiche di *decision-making*, nell'ambito di una messa in discussione della relazione tra le politiche ed i destinatari delle politiche; inoltre, perché no, sembra essere anche un filtro che seleziona le forme di interferenza rispetto alle pratiche di governo: non tutte le interferenze sono ammissibili e

costruttive (non a caso negli statuti il difensore civico viene in genere citato tra gli “istituti di partecipazione”).

Ciò che viene posto continuamente in discussione dall’operato del difensore civico è la struttura del processo del *policy making*, i meccanismi attraverso cui sono identificati i problemi collettivi, discusse le alternative di soluzione, attuate le decisioni assunte. Non si tratta di interloquire nella gestione dei servizi, ma di operare materialmente una riconcettualizzazione del rapporto tra burocrazia e politica, evitando per quanto possibile l’autoreferenzialità nei sistemi politici e amministrativi.

La valorizzazione di questo istituto, si inserisce a pieno titolo in un contesto più ampio di iniziative che hanno come obiettivo l’*empowerment* del cittadino; si configura come un aspetto della ricerca di scenari condivisi di gestione del territorio e della socialità, a tutti i livelli e a tutte le scale; rappresenta un supporto per le fasce più deboli di fronte (non necessariamente contro) all’amministrazione.

Per valorizzazione s’intende uno spazio maggiore nella vita civile e politica di una comunità, a cominciare dai mezzi di informazione. Significa dotare gli uffici del difensore civico di adeguate risorse umane e finanziarie perché possano dare risonanza alla propria azione. Al di là del discorso puramente economico, significa garantire visibilità a cominciare dall’aspetto meramente logistico. Visibilità a cominciare da modalità di nomina trasparenti e non arbitrarie, gestite come momento di confronto con la società civile.

I difensori civici possono offrire un contributo al consolidamento delle garanzie civili – a partire da quelle costituzionalmente riconosciute, ma anche con riferimento a quelle che vanno via via affermandosi nella società. Ciò può avvenire a condizione che, pur in possesso delle necessarie competenze tecniche, siano espressione non (solo) della politica e dell’amministrazione, ma anche del territorio: del mondo del volontariato, dei movimenti dei consumatori, della cooperazione, dell’impegno sociale, dell’associazionismo, dei comitati più o meno stabili e spontanei che caratterizzano la storia politica delle città.

In questo modo il difensore civico può contare sulla massima autorevolezza quando si rapporta con i suoi interlocutori ed essere un rimedio alla diffusa mancanza di prossimità nelle relazioni tra amministrazione e cittadini, alla mancanza di piena informazione su ragioni e modalità delle scelte, alla scarsità di strumenti di confronto sufficientemente articolati ed efficaci. E ovviamente può contribuire a rendere esigibili i diritti di ciascuno ed in particolare delle persone più deboli, in quanto prive risorse per provvedere autonomamente.

Insomma, il difensore civico è una sorta di *Candide* presbite. Il migliore dei mondi possibili non lo vede non attorno sé, ma magari nell’iperuranio. E in qualche maniera lo prende a riferimento non per cambiare il mondo (avrebbe fatto altrimenti il rivoluzionario), ma per meglio conoscerlo, così che la gente possa farci i conti subendo meno ingiurie.

* * *

Infine, veniamo a noi, e chiedo scusa per qualche incursione nell'autobiografia che magari può risultare fastidiosa (ma anche la relazione è una sorta di genere letterario...).

Lascio l'amministrazione comunale ancora in una fase delicata di trasformazione dal punto di vista amministrativo e organizzativo, con una serie di problemi che non sempre hanno cause puramente locali (si pensi ai tagli dei bilanci), ma inevitabilmente si riflettono sulla vita quotidiana dei cittadini e in questo modo spesso finiscono sul tavolo del difensore civico. Lascio in sospeso, irrisolte o non compiutamente affrontate molte delle questioni che mi sono state prospettate. Meglio di me il mio successore potrà certamente arrivare a quelle risposte e a quelle soluzioni che spesso sono mancate.

Torno alla mia professione, o a non so a cos'altro farò "da grande", più consapevole e più esperto di quanto non fossi tre anni fa degli affari della vita civile e sociale (ma, per riflesso, anche della mia personale). Questo è quanto porto via come bagaglio, il resto lo lascio alle spalle, come un buon ricordo. Ciò che ho fatto l'ho fatto non con abnegazione, ma con passione. Ci ho preso gusto, non è spirito di servizio, o sacrificio, non è un sacrificio una cosa che piace e per la quale si è pagati. Il tempo passato ad ascoltare la vita degli altri potrebbe avere un non so che di morboso, ma è anche un modo di vivere più intensamente la vita propria.

Non è dunque principalmente il "senso civico", il voler fare servizio agli altri e così via. Se uno vuole davvero ci sono tanti altri modi più efficaci, e poi spesso si tratta solo di un espediente retorico per buttarsi in politica. La prima cosa interessante sono invece le storie, entrare nella vita delle persone attraverso i loro racconti, veri o in tutto o in parte falsi, completi o magari incompleti, credibili o frutto di manie di persecuzione, non importa. Non mi si dica che sono banali, perché ci sono dietro le vite vere. Provinciali, come è provinciale ciascuno che guarda a sé stesso – a meno che non sia un re o un condottiero -, l'io è una provincia della società. Quotidiani perché sono veri, anzi veristi, con quel tanto di *dolus bonus* che serve per compiacere l'interlocutore e per trasformarlo in alleato. Confesso che spesso mi sono perso dietro questi racconti, dimenticando il motivo per cui quella gente veniva a raccontare proprio a me i fatti suoi personali (cose successe si badi, non circonvoluzioni della psiche).

La seconda cosa interessante è usare le proprie competenze per risolvere problemi, cosa peraltro che si fa normalmente anche da avvocati ma con molta meno libertà di giudizio (perché, per definizione, si dev'essere "di parte", e in genere è la parte che sceglie te e non viceversa). Del rapporto con l'amministrazione sono contento soprattutto per quando c'è stato modo di discutere, di confrontarsi, magari anche di arrabbiarsi. Segno che c'è voglia di far bene, nell'interesse di tutti. Questo rapporto è stato caratterizzato da estrema correttezza. Ritengo ci fosse qualche spunto, qualche segnalazione, qualche scambio di idee che andava valorizzato, ma altri sono amministratori e altri hanno la responsabilità di decidere, non io.

Correttezza non significa che non abbia assolutamente di che lamentarmi. Spesse volte le risposte sono state deludenti, altre volte non ci sono state affatto risposte. Va dato atto tuttavia all'amministrazione di aver garantito la massima indipendenza ed essersi astenuta dall'esercitare qualsiasi forma di pressione e condizionamento, anche là dove le iniziative del difensore civico si sono risolte in azioni decisamente scomode.

Indipendenza sempre garantita dunque, e non era un dato scontato perché più di una volta è capitato di mettere in discussione, più o meno direttamente, le prerogative di un assessorato o di un servizio. Il rovescio della medaglia poteva essere l'indifferenza, forse la peggior condanna per l'operato di un difensore civico.

Là dove vi è stata collaborazione leale e costruttiva da ciascuno delle tre parti (amministrazione, cittadino, mediatore) si è spesso arrivati alla soluzione dei problemi.

In altri casi si è giunti a buoni compromessi, ovvero è stato dato impulso a processi che con il tempo dovrebbero portare ad adottare pratiche migliori delle attuali. Certamente in questi casi l'intervento del difensore civico è stata una soltanto delle componenti che hanno contribuito al risultato. In altri casi ancora, fermo l'ossequio formale dei regolamenti, che già è qualcosa, a fronte dei rilievi del difensore civico non vi sono stati riscontri significativi. In altri casi, infine, il dialogo è stato difficile o semplicemente impossibile.

Resta il fatto che nessuno, a partire dal sottoscritto, dovrebbe poter andare esente da critiche, nemmeno se è astrattamente competente, se le sue intenzioni sono buone, se ci mette buona volontà. Fa parte del gioco, fa parte della politica, fa parte della vita pubblica registrare dissensi e scontare posizioni diverse, talvolta contrapposte.

Chi legge può convenire o no, io credo veramente di essere stato *super partes*; pur avendo idee e simpatie politiche ben definite, chi mi conosce lo sa. Ascolto, mi documento, rifletto, discuto e mi confronto con gli altri e poi faccio ciò che ritengo giusto, non valuto se possa piacere o dispiacere all'amministrazione. Se non lo fa il difensore civico....

Non ho sassolini nelle scarpe da togliere, perché non ho nascosto quello che pensavo, sia pur nel rispetto dei ruoli e cercando di farlo in maniera pacata. Non guardando in faccia a nessuno temo di aver fatto ricredere alcuni dei consiglieri che mi avevano votato (e, spero, anche qualcuno di quelli che non mi avevano votato). Ovviamente questo è nell'ordine delle cose. Anzi tutto sommato mi consola sentire il Sindaco che dice che questo difensore civico è stato una spina nel fianco dell'amministrazione, significa che ho fatto discretamente il lavoro che mi è stato assegnato, che non può non avere dei contenuti critici nei confronti dell'operato dell'amministrazione trattandosi soprattutto di vagliare le lamentele della cittadinanza.

Continuo a pensare che selezione delle priorità, programmi, allocazione delle risorse, sono frutto di scelte che non solo debbono dimostrarsi efficaci, ma necessariamente debbono essere effettuate "in trasparenza".

In ogni caso credo che il nuovo difensore civico dovrebbe essere espressione della cosiddetta società civile più di quanto ad oggi non lo sia stato. Penso non sia sufficiente la conoscenza delle norme senza la passione per le persone.

Per tutto quanto sopra in modo particolare ringrazio coloro che hanno preso molto sul serio le cose che via via ho detto e hanno espresso le loro opinioni, si sono messi in contrasto con me, hanno dato spiegazioni e giustificazioni, qualche volta si sono anche arrabbiati. Quelli con cui non sono stato d'accordo, e spesso abbiamo lasciato le questioni in sospeso perché non siamo riusciti a convincerci l'un l'altro. Mi pare che invece correttezza e buona fede siano state reciproche.

Ringrazio naturalmente, ma questo è scontato, coloro che mi hanno appoggiato e coloro che hanno accompagnato questo mio lavoro più da vicino.

Un altro grazie particolare va a coloro che nel tempo hanno curato la segreteria del difensore civico ed al personale della rete civica; un grazie sincero va anche alle due stagiste che si sono alternate in questi ultimi mesi, un supporto prezioso, come lo è stato quello degli altri tre studenti che hanno svolto lo stage nei mesi precedenti.

Un grazie va anche agli organi di stampa, la cui attenzione rappresenta oltre che uno strumento di pubblicità (nel senso etimologico del termine "pubblico"), anche un presupposto di efficacia per l'azione del DC, in quanto strumento di trasparenza e dunque fondamento della sua autorevolezza e indipendenza.

Ringrazio gli amministratori, a cominciare dal Sindaco, ringrazio coloro che hanno responsabilità dirigenziali, a partire dal Segretario e dal Direttore, e anche quegli amministratori e dirigenti che in questo arco di tempo hanno cambiato incarico, passando magari a lavorare per altre istituzioni.

Ringrazio tutto il personale del Comune di Jesi per il rispetto e la disponibilità assicurate nei confronti del sottoscritto, a cui talvolta si è aggiunta la reciproca simpatia come gradito contorno.

Ringrazio tutto il personale, amministrativo e politico, anche per il lavoro che svolge quotidianamente per la città ("Comune": questo nome significherà pure qualcosa...); lavoro che, mi rendo conto, non sempre è correttamente percepito, valorizzato, apprezzato.

avv. Samuele Animali