

Relazione del difensore civico al Consiglio comunale GIUGNO – DICEMBRE 2008

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

ho iniziato questo ultimo semestre di mandato presso il Comune di Jesi con la consapevolezza di non aver fatto abbastanza, e con la delusione di aver ricoperto una carica a me non congeniale, vuoi per le mie caratteristiche, vuoi per la mia personalità: questo semestre è trascorso velocemente con la sicurezza che tante cose (anche importanti) resteranno incompiute quando terminerò il mio incarico.

Ma sono, altresì, sereno, dato che ho profuso tutto il mio impegno personale per cercare di adempiere al mandato ricevuto, con i difetti che mi riconosco, e con gli errori che avrò sicuramente commesso, ma, operando, con tutta la buona volontà e l'obiettività che mi contraddistinguono.

E così continuerò fino alla elezione del mio successore, dando continuità tra i due mandati/uffici, consegnando allo stesso le chiavi dell'ufficio della DIFESA CIVICA e relazionandolo sulle caratteristiche di questo ufficio.

E', altresì, vero, che le **CONSIDERAZIONI FINALI** ed i ringraziamenti andrebbero fatti alla fine e, personalmente, preferirei farli a voce, e non in modo scritto, ma per una volta cambierò la mia abitudine.

E' vero anche che non è il compito istituzionale del Difensore Civico quello di *educare*, ma piuttosto quello di *sensibilizzare* il pubblico/cittadinanza.

Avere cittadini che si interessano della macchina pubblica/burocratica, che si danno da fare per far valere i propri diritti ed i propri interessi, è una ricchezza per la città ed una garanzia per tutti, oltre che una forma di responsabilizzazione della cittadinanza.

Così il Difensore Civico dovrebbe essere una ricchezza per un'amministrazione, perché aiuta a sciogliere alcuni dei nodi che caratterizzano il rapporto con la cittadinanza, perché è un punto di riferimento quando si tratta di discutere la correttezza dell'agire amministrativo, perché rappresenta un punto di vista significativo sulla cosa pubblica, che permette di guardare ai problemi secondo un'ottica diversa da quella dell'amministratore o del tecnico, perché porta ad un confronto obiettivo, ad una maggiore valutazione ed approfondimento dei fatti.

Inoltre, a me non piace parlare del ruolo del DIFENSORE CIVICO, dell'organo istituzionale DIFENSORE CIVICO, io sarei per cambiare/modificare questa denominazione dell'ufficio: è più giusto e corretto parlare di DIFESA CIVICA, senza indicare un soggetto preciso, ma magari un struttura, un comitato di persone che abbiano e possano ricoprire il ruolo della DIFESA CIVICA, come sotto specificherò.

Oppure eliminiamo dallo Statuto ogni riferimento al Difensore Civico, come ho più volte avuto modo di sottolineare in questo triennio. Dico davvero. Sono, quasi, convinto di ciò, **così come lo sono stati i miei predecessori, andando a rileggere le loro relazioni, dove hanno confermato questo trend.**

Complessivamente e completamente, il triennio in cui sono rimasto in carica è un buon lasso di tempo per cercare di valutare, non dico risolvere, certe situazioni venutesi a creare in seno alla Pubblica Amministrazione: prolungare tale periodo sarebbe deleterio, anzi, sarebbe auspicabile che il ruolo del Difensore Civico non fosse solo ad appannaggio di procuratori legali, così come è avvenuto fino ad ora, ma anche di un eventuale comitato di più cittadini, formato anche da donne.

Invece, relativamente all'ufficio di Difesa Civica, se si tratta solo di una trovata di marketing politico bisogna essere così onesti da prenderne atto, da dire ciò che si pensa: **“non serve a nient'altro”: occorrerebbe essere onesti, chiari ed obiettivi.**

Un buon amministratore, e di conseguenza, una valida amministrazione, deve avere il coraggio di risparmiare qualche altro migliaio di euro all'anno: dato che il compenso previsto per questo ufficio è una valida remunerazione; **per quanto concerne il sottoscritto, euro 918,20=come da regolare fattura emessa a favore del Comune di Jesi.**

Ringrazio, infine, gli stagisti che ho ospitato in questo arco di tempo, ed ho avuto il piacere di conoscere e che hanno fornito un valido contributo all'attività dell'ufficio ed una sua crescita.

Ringrazio le persone che hanno avuto modo di curare la segreteria dell'ufficio del Difensore Civico, **l'URP ed in particolar modo la Rete Civica, nelle persone di Simone e Donatella, rilevatesi, altresì, amiche di questo mio viaggio/avventura/esperienza professionale e di vita,** perché al di là dei problemi più generali di ordine organizzativo hanno sempre offerto la massima disponibilità.

Ringrazio il personale del comune, i dirigenti che si sono succeduti, l'amministrazione nella sua componente politica, soprattutto per la franchezza con cui si sono rapportati al sottoscritto.

Ringrazio i numerosi cittadini di Jesi e non che, forse, non avranno sempre trovato quelle risposte che desideravano relativamente ai loro reali problemi. Anche se non serve a nulla, in quanto è inutile scusarsi, pubblicamente MI SCUSO con loro.

Infine, ma non da ultimo, ringrazio la mia famiglia, i miei genitori, i quali mi hanno permesso di vivere appieno questa esperienza secondo gli importanti valori che mi hanno insegnato e che non sempre ho saputo applicare e portare avanti ma non per loro colpa piuttosto per miei demeriti: a loro va il mio più imprescindibile e fondamentale ringraziamento.

Da parte mia spero di aver assicurato e di continuare ad assicurare un lavoro utile alla collettività ed ai cittadini, scusandomi per gli eventuali errori commessi e per le mancanze, e rimango a disposizione per qualsiasi commento o chiarimento.

Anche in questa relazione mantengo lo schema che ha caratterizzato le precedenti, per cui esporrò i dati quantitativi nella prima parte, con brevi commenti, mentre dedicherò la seconda parte all'analisi di alcune delle questioni a mio giudizio più rilevanti tra quelle trattate in questo semestre appena concluso.

Prima parte. Dati quantitativi

Premessa

I dati che sto per illustrare, salvo che sia specificato diversamente, sono riferiti al complesso degli anni relativi al mio mandato 2006/2008 (mentre la seconda parte della relazione è riferita specificamente al secondo semestre 2008 ed all'inizio del mese di gennaio 2009). In alcuni casi, là dove è sembrato interessante, nella parte discorsiva si dà conto del confronto tra semestre e semestre e tra anno e anno. Tale dato, in realtà, sarebbe senz'altro disponibile nel database e non troppo difficile da rielaborare, ma non si è voluto appesantire troppo questo documento con informazioni che per molti non sarebbero poi così interessanti. Il confronto può anche essere approssimativamente estrapolato dalle relazioni precedenti, che sono tutte pubblicate su internet (portale del difensore civico: [www.comune.jesi.an.it / difensorecivico](http://www.comune.jesi.an.it/difensorecivico)). Anche per tale motivo nella presentazione dei dati si è cercato di mantenere gli stessi schemi utilizzati in passato.

In questo secondo semestre 2008 i nuovi contatti sono stati 359.

Dati sulle forme di contatto e sul contenuto dei fascicoli

La tabella distingue le pratiche a seconda dell'oggetto. Alcuni tipi di oggetto sono stati raggruppati per affinità tra loro. Manutenzione delle strade, nuovo regolamento dei permessi in zona a traffico limitato e viabilità sono ancora al centro dell'attenzione degli utenti dell'ufficio, come negli scorsi mesi (le nuove segnalazioni in tema sono una cinquantina). Sono molteplici le nuove contestazioni in materia di multe e sanzioni, in particolare per violazioni al codice della strada.

Diverse le segnalazioni che riguardano l'applicazione di tributi. Questi appena elencati sono da sempre i temi più ricorrenti sottolineati da coloro che si rivolgono al Difensore Civico.

OGGETTO	
Altri rapporti tra privati, vicinato, sfratti	86
Contestazione di altre multe e sanzioni	63
Tributi e imposte	67
Manutenzione strade	58
Viabilità, piste ciclabili, trasporti	54
Patrimonio, parchi (manut.,utilizzo, barr.arch.)	49
Altre pratiche urbanistiche	59
Accesso agli atti e chiarimenti su atti giuridici	46
Immissioni, emissioni	38
Risarcimenti	35
Anagrafe	25
Suolo, acque, fossi, fognature	27
Politiche sociali e disagio, politiche giovanili	24
Autorizzazioni, concessioni, fiere, mercati	18
Consumatori, utenze	14
Igiene urbana, rifiuti	16
Lavoro e pensioni	15
Personale, organizzazione, concorsi	8
Sussidi, contributi, finanziamenti	9
Privacy	7

Non si registrano particolari variazioni rispetto al passato sia per quanto riguarda le forme di contatto, sia per quanto riguarda gli enti interessati.

MODALITA' DI CONTATTO	
Ufficio	454
Lettera	134
Telefono	59
E-mail	49
Esterno	36

ENTI	
Comune	463
Privati	79
Enti diversi	68
Altri enti partecipati	9
Istituzione	7
Gorgovivo	6

Il servizio lavori pubblici, nelle sue diverse articolazioni, continua ad essere l'interlocutore più frequente. Le segnalazioni su Polizia Municipale e Tributi crescono più di quelle che riguardano il servizio Urbanistica.

SERVIZI INTERESSATI	
Lavori Pubblici	144
Polizia municipale	98
Urbanistica	83
Tributi	56
Servizi demografici	24
Servizi sociali	23
Ambiente	16
Igiene urbana	18
Commercio	9
Economato	9
Personale	9
Patrimonio	9
Servizi Cimiteriali	8
Servizi Educativi	7
Cultura	6
Segreteria	5
Finanze	4
Difensore Civico	4
Relazioni con il pubblico	2
Direttore Generale	2
Teatro	2

Per quanto riguarda le forme di pubblicità, sempre più spesso gli utenti sono indirizzati al Difensore Civico direttamente dagli uffici.

FORME DI PUBBLICITA'	
Uffici comunali	199
Conoscenza personale	158
Consiglio di conoscenti	94
Mezzi di informazione	89
Manifesti	76

ASPETTATIVE	
Provvedimento	361
Consiglio	156
Chiarimento	88
Parere	67
Assistenza	5

Dati sulle caratteristiche dei richiedenti l'intervento

Le caratteristiche personali degli utenti sono in linea con quelle registrate negli scorsi mesi. Più uomini che donne, più anziani che giovani, con preponderanza di persone tra i 40 ed i 60 anni; in aumento gli impiegati rispetto ai pensionati, che comunque continuano a rappresentare più di un terzo dell'utenza.

FASCIA ETA'	
40 - 60 anni	199
oltre 60 anni	171
20 - 40 anni	104

GENERE	
Uomini	372
Donne	298
Comitati	76
Altre persone giuridiche	22
Associazioni	10
Istituzioni	6

RESIDENZA	
Comune	637
Asl/ambito	61
Provincia	47
Italia	28
Regione	8
Extra UE	9
UE	4

PROFESSIONE	
Pensionato	268
Impiegato	99
Operaio	67
Libero professionista	38
Insegnante	28
Commerciante	26
Casalinga	22
Operatore sanità assistenza	10
Artigiano	9
Imprenditore	8
Disoccupato	8
Studente	6
Artista	3

Altri dati

Il 77 % degli utenti contatta preventivamente gli eventuali uffici competenti e in seconda istanza il Difensore Civico. Il 12% circa quando contatta il Difensore Civico si è già rivolto a legali di fiducia (talvolta è lo stesso legale ad attivarsi). Solo nel 10% del totale dei casi ci sono procedimenti giudiziari pendenti. Nel 25% dei casi si tratta di persone che si erano già rivolte in passato al Difensore Civico. Tutti questi dati sono sostanzialmente stabili rispetto ai periodi precedenti.

Seconda parte. Alcune questioni rilevanti

Per cominciare sono state rilette le relazioni precedenti, alle quali Vi rimando, per vedere quali sono le questioni ricorrenti, quelle che non hanno trovato soluzione o che comunque meritano ancora attenzione pur essendo state ripetutamente segnalate agli amministratori ed all'opinione pubblica. Si tratta naturalmente di una selezione parziale effettuata dal punto di vista e secondo la sensibilità del sottoscritto. Accanto a queste sono elencate alcune altre questioni significative che in passato non erano emerse o comunque avevano ricevuto meno attenzione. L'ordine non sempre è alfabetico; per comodità espositiva alcuni argomenti sono stati abbinati.

Resta il fatto che molteplici questioni hanno riguardato i settori già enunciati nelle precedenti relazioni, **ambiente, rifiuti, rumori ed altre emissioni inquinanti, contravvenzioni (codice della strada), cimitero, handicap, barriere architettoniche, disagio sociale, Mobilità, parcheggi, centro storico, raccolta differenziata, CENTRO SOCIALE TNT e problemi relativi ai residenti di tale zona, questione TOSAP festa PD (peraltro nemmeno informato di quanto a riguardo, essendo avvenuto, in questi giorni, un pagamento da parte del Partito Democratico direttamente presso la tesoreria del Comune di Jesi, ciò a riprova del fatto riguardante la notevole CONSIDERAZIONE ed IMPORTANZA attribuita dal COMUNE di JESI all'Ufficio di Difensore Civico cui sono stato fiero di rappresentare).**

Eviterò, pertanto, di dilungarmi in inutili e noiosi resoconti, dato che le questioni sono sempre quelle, già dettagliatamente, analizzate nelle precedenti relazioni e che illustrerò brevemente avanti a tutto il Consiglio Comunale convocato in assemblea per il giorno 30/01/2009.

Jesi, lì 19/01/2009

Il Difensore Civico del Comune di Jesi

Avv. Francesco Conti