

ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

L'anno trascorso è stato caratterizzato da grande impegno ma l'Ufficio, nonostante l'abnegazione di tutti i suoi componenti, è ancora lontano dall'aver trovato una adeguata sistemazione organizzativa e funzionale e permangono pressoché integralmente tutte le osservazioni, le considerazioni e le esigenze rappresentate con la precedente relazione che, qui, richiamo integralmente.

L'evoluzione normativa, ribadisco, ha oggi mutato ed accresciuto il ruolo del Difensore Civico assegnando allo stesso competenze nuove e decisorie, spesso in tematiche di notevole spessore giuridico e di interesse sociale, che travalicano i limiti stessi imposti dall'art.2 della Legge Regionale 29/81; nuove funzioni che richiedono adempimenti istruttori ed approfondimenti tematici sempre nuovi nonché specificità professionali che impongono altresì la necessità di disporre di personale sempre più tecnicamente preparato ed aggiornato sulle materie giuridico-amministrative nonché tecniche.

Per l'immediato futuro è sempre più auspicabile che si addivenga ad una intesa con gli organi regionali affinché siano stabiliti la composizione, il numero, le categorie del personale di questo Ufficio in relazione soprattutto alle già evidenziate crescenti esigenze dell'Istituto, sempre più all'attenzione dell'opinione pubblica e dei cittadini.

Mi preme ancora evidenziare, in tema, l'opportunità che il personale, almeno quello in posizione più elevata, nell'ambito di una riconosciuta autonomia organizzativa, debba ottenere il gradimento del Difensore Civico, nel presupposto che le molteplici competenze attribuite e la sempre più rilevante attività svolta comportano un impegno notevole per la impostazione e per lo svolgimento dei procedimenti e per la soluzione delle complesse problematiche sottoposte.

Ripropongo poi l'esigenza di un adeguamento delle risorse assegnate anche di ordine finanziario diretto, per un migliore funzionamento della struttura, nonché

la risoluzione dell'annosa questione del preciso rispetto dell'art.8 della legge istitutiva concernente la posizione economica del titolare della funzione.

Su tutte le reali e concrete esigenze già prospettate e qui rinnovate mi pregio richiamare la cortese e benevola attenzione del Sig. Presidente del Consiglio e dell'Ufficio di Presidenza affinché possano essere avviate le soluzioni che saranno ritenute adeguate e confacenti per una migliore operatività.

Nel sottolineare in proposito che appare necessaria una maggiore attenzione e considerazione da parte degli organi istituzionali e burocratici regionali per questo Ufficio, è auspicabile che, a distanza di oltre 20 anni dalla legge istitutiva, si dia all'Istituzione una nuova disciplina che, già nella auspicata riforma statutaria, definisca meglio organizzazione e compiti della difesa civica, recependo anche tutte quelle innovazioni introdotte dalla normativa nazionale.

Ritengo infine necessario segnalare l'esigenza di avere a disposizione più locali per l'Ufficio dal momento che l'attuale sistemazione non si appalesa più confacente per il personale e le attività svolte; tenuto conto che anche il CO.RE.COM., che con due sole stanze condivide con questo Ufficio l'appartamento, si trova in seria difficoltà sarebbe opportuna una diversa soluzione logistica per questo ultimo organo, le cui due stanze lasciate libere, darebbero a tutti i servizi del Difensore Civico un'ottima e definitiva sistemazione.

PREROGATIVE DELLA DIFESA CIVICA NELLA REGIONE E ATTIVITA' SVOLTA

La crescita del Coordinamento su scala nazionale, l'avviata collaborazione con la conferenza dei Consigli Regionali ed il Congresso delle Regioni nonché lo sviluppo dei rapporti con le Amministrazioni e gli Uffici hanno potenziato e arricchito l'azione della difesa civica anche nella Regione Marche.

La quantità e la qualità delle problematiche che in vario modo investono le relazioni dei cittadini con le Amministrazioni Pubbliche hanno messo naturalmente alla prova l'apparato operativo chiamato a trattare e attivare procedimenti connessi a pratiche di particolare spessore che richiedono crescenti livelli di professionalità, informazione e ricerca.

L'analisi delle questioni trattate pone ancor più in evidenza come al Difensore Civico sia affidata una competenza materiale pressoché generale, sia pure con poteri e modalità diverse a seconda degli interlocutori istituzionali.

Infatti, tranne che in materia di giustizia, di difesa e di sicurezza, l'Ufficio esplica la sua sfera di intervento in tutti i versanti della pubblica amministrazione presenti sul territorio regionale, essendo sempre più diffusa, anche qui, la convinzione che il Difensore Civico sia diventato per i cittadini un interlocutore privilegiato per chiedere notizie, porre questioni e per meglio districarsi nella complessità della normativa e nei meandri delle procedure e della burocrazia.

E' quindi di tutta evidenza che la competenza del Difensore Civico Regionale è assai dilatata, ma altresì diversa da quella dei Difensori Civici Comunali e Provinciali, i quali si occupano di questioni esclusivamente limitate all'ambito dell'Ente Locale.

Nel corso dell'anno 2002 le nuove richieste di intervento presentate a questo Ufficio sono state 199 mentre notevole è stato il lavoro per la trattazione di pratiche precedenti e non ancora definite; in taluni casi sono stati disposti interventi "ex officio" attraverso anche l'esame della rassegna stampa.

Il dato suddetto riflette esclusivamente le istanze formalizzate in fascicolo e non include le ulteriori istanze ritenute non ricevibili nonché le tante richieste che, in via informale, i cittadini hanno fatto pervenire per ottenere informazioni e consigli.

Va qui ricordato che pochissimi Comuni hanno provveduto ad istituire il Difensore Civico e tale situazione ha contribuito ad ulteriori e notevoli interventi dell'Ufficio presso le amministrazioni comunali e provinciali rispetto a quelli di sua specifica competenza.

La necessità di avvicinare maggiormente i cittadini all'Istituto è stata soddisfatta anche nell'anno 2002 mediante la trasferta periodica dell'Ufficio nei capoluoghi di provincia e con informazione curata dalla stampa locale.

L'istituzione infine del sito internet, voluto dal Presidente del Consiglio, si è dimostrato utile strumento atto a facilitare il legame tra cittadini e Difensore Civico.

Diversi sono stati i contatti così avviati con internet, che si è dimostrato importante e utile collegamento, a testimonianza pure dei molteplici interessi di chi ha scelto di consultare il sito, come ha voluto precisare lo stesso Presidente del Consiglio Regionale.

Varia è la gamma delle situazioni per le quali è stato richiesto l'intervento dell'Ufficio che, per maggior frequenza, possono essere in sintesi così catalogate:

- settore socio – sanitario, con particolare riferimento alla tutela degli anziani e dei disabili e a problematiche complesse come quelle della responsabilità professionale;

- settore urbanistico e di tutela ambientale, nella difficile ricerca di una “compatibilità” tra lo sviluppo economico e il diritto alla salute talvolta a rischio sia nei centri urbani e nei poli industriali che nelle zone agricole, problemi aggravati dalle pluralità delle fonti normative anche di difficile interpretazione;
- settore residenziale pubblico dove ulteriormente si è accentuato il grado di contenziosità tra inquilini e Istituti Case Popolari;
- settore “post sisma” dove ancora vengono registrate richieste di interventi per la concessione di contributi per la ricostruzione di edifici danneggiati;
- settore imposte e tributi vari per segnalare irrazionalità della pretesa fiscale, come I.C.I. e tasse automobilistiche, queste ultime per il possesso di autovetture di cui spesso si è spento il ricordo;
- assistenza a favore degli immigrati extracomunitari;
- problemi istituzionali, come quelli dei controlli sostitutivi e dell’accesso agli atti della Pubblica Amministrazione;
- interventi nel vasto campo del welfare e dei servizi alle persone, anche in presenza di bisogni diffusi che troppo spesso non trovano risposte nei sistemi di protezione per la frammentarietà dei modi di erogazione, per la scarsità dei finanziamenti e per la rigidità delle regolamentazioni;
- crescente domanda di informazioni e di consulenza, sia da parte dei cittadini che delle Istituzioni e della rete di difesa civica locale.

Nelle pagine seguenti vengono evidenziati per sommi capi alcuni di tali settori catalogati, che hanno maggiormente impegnato l’attività e il personale dell’Ufficio.

AMBIENTE

Le questioni più salienti trattate hanno riguardato le cave, l'inquinamento acustico e quello atmosferico. Per quanto riguarda l'inquinamento elettromagnetico, punto di riferimento dei cittadini e controparte delle amministrazioni sono diventati i vari comitati operanti in diversi luoghi della Regione Marche che si rapportano direttamente con gli Enti Locali, così come segnalato già lo scorso anno nella precedente relazione.

Le problematiche relative all'attività estrattiva sono più che mai all'attenzione della Regione e dell'opinione pubblica.

Questa difesa civica è stata interessata per alcune questioni attinenti all'interpretazione ed alla esplicitazione delle norme di settore, in quanto molte complesse e nebule, che sono state fornite agli interessati tramite i competenti Uffici regionali.

Per quanto riguarda l'inquinamento acustico si è provveduto ad attivare più volte l'ARPAM che ha risposto sempre prontamente e con interventi efficaci.

In merito, poi, è giunta a conclusione una situazione sollevata da un gruppo di cittadini del Comune di Monsampolo del Tronto in quanto i titolari di un kartodromo, nonostante i continui interessamenti del Difensore Civico, del Sindaco e dell'ARPAM, non si erano voluti attivare per attenuare i rumori che la struttura produceva. Il Sindaco, tramite questo Ufficio, è stato indotto ad emettere ordinanza per vietare ogni attività motoristica, ripresa poi a seguito della realizzazione di opere di adeguamento dell'impianto alla vigente normativa.

In relazione all'inquinamento atmosferico è giunta a conclusione una vicenda che ha interessato una Azienda di Tolentino che produceva emissioni inquinanti oltre i limiti di legge e che andavano aumentando di anno in anno a seguito di una sempre maggiore emissione di materiali inquinanti in atmosfera.

Attualmente l'Ufficio Ambiente del Comune, di concerto con i competenti Uffici dell'ARPAM e dell'ASL, interessati dal Difensore Civico, sta provvedendo a porre in atto quanto richiesto dal Presidente del comitato di quartiere "Foro Boario" che aveva sollevato e sollecitato continuamente la soluzione della questione.

L'azione mediatica dell'Ufficio è riuscita a far sì che, una controversia in merito ad un prelevamento di ghiaia, che si trascinava ormai da anni tra un Comune ed un Comitato di cittadini, si concludesse a beneficio della collettività. Infatti nella zona interessata, unendo gli interessi della Pubblica Amministrazione e dei cittadini stessi, è stato realizzato un campo da calcio.

L'interessamento congiunto di cittadini e associazioni ambientaliste, supportato ancora dalla collaborazione dell'Ufficio, ha portato all'attenzione degli organi competenti alcuni territori in cui il dissesto, provocato da agenti atmosferici e non, avrebbe portato a negative conseguenze sia per l'ambiente che per la pubblica incolumità.

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Numerosi sono stati i ricorsi presentati in materia di edilizia residenziale pubblica. In due casi gli interessati hanno chiesto l'intervento del Difensore Civico al fine di ottenere la rideterminazione del canone di locazione a seguito di variazione della situazione anagrafico/reddituale.

I reclami dei cittadini hanno riguardato, in particolare, l'interpretazione della normativa vigente (L. n° 560/1993 e L.R. n° 44/1997), nonché l'operato degli II.AA.CC.PP. che spesso si sono attenuti ad una interpretazione eccessivamente restrittiva della normativa in parola ricorrendo a motivazioni di ordine formale, che di fatto hanno penalizzato gli utenti precludendo loro la possibilità di fruire delle agevolazioni di cui sostanzialmente potevano beneficiare.

Particolarmente significativo è il caso di chi si è visto applicare il canone di locazione a fascia massima, anziché il canone sociale, per un periodo di tempo limitato, in quanto la documentazione reddituale relativa al nucleo familiare, pur essendo stata consegnata a mano all'Istituto, in tempo utile, sembrava non essere mai pervenuta, a causa della mancanza di un'apposita organizzazione preposta alla ricezione degli atti e idonea al rilascio di apposita ricevuta. O, analogamente, quello di un cittadino che ha chiesto la revisione del canone di locazione a seguito della modifica del nucleo familiare, avendo perduto la qualità di "assegnatario", con conseguente assoggettamento del rapporto al canone ordinario, per aver superato per due anni consecutivi il limite di reddito stabilito dalla legge per l'accesso E.R.P.

Di fronte alle questioni prospettate, l'intervento dell'Ufficio è consistito nell'invitare gli organi istituzionali degli II.AA.CC.PP. ad un benevolo riesame delle questioni in oggetto tenendo conto dell'effettiva posizione reddituale dei richiedenti.

Laddove, come nel secondo caso, le rigidità imposte dalla legge non hanno consentito di adottare una linea di intervento analoga, si è comunque richiamata l'attenzione degli organismi regionali competenti (Servizio Edilizia Residenziale Pubblica), al fine di auspicare una modifica di quelle disposizioni di legge, che di fatto limitano la funzione di carattere sociale che tale disciplina normativa è chiamata ad assolvere.

INTERVENTI SISMA

A seguito degli eventi sismici del 26 settembre 1997 e per effetto della legge n. 61/1998 avente ad oggetto "... ulteriori interventi urgenti in favore delle zone terremotate delle Regioni Marche ed Umbria e di altre zone colpite da eventi calamitosi", alcuni cittadini hanno sollecitato l'intervento del Difensore Civico chiedendo soprattutto chiarimenti sui motivi della loro esclusione dai contributi per la ricostruzione degli edifici danneggiati.

Nella maggioranza dei casi, i ricorrenti hanno prospettato dubbi su presunte irregolarità, inesattezze o ritardi nella gestione delle fasi di accertamento e controllo sull'entità del danno, circostanze che avrebbero pregiudicato l'ammissibilità delle istanze a finanziamento.

L'interessamento del Difensore Civico è pertanto consistito nel verificare il regolare svolgimento delle pratiche di contributo presso gli uffici dell'Amministrazione regionale, prendendo contatti anche direttamente con i servizi regionali competenti quali l'Ufficio di coordinamento per gli interventi di ricostruzione post- terremoto ed il Centro operativo di Muccia e Fabriano al fine di accertare l'esattezza dell'iter procedurale seguito e soprattutto al fine di valutare la possibilità di riammissione a finanziamento.

Dagli esiti delle verifiche è risultato in due casi che gli interessati, anche in conseguenza di una poco diffusa informazione, in realtà non avevano presentato formale domanda di contributo ai sensi e nei termini della legge n. 61/98 e della delibera di Giunta Regionale n.2153/98 che dà attuazione alla predetta normativa; in un altro è risultata la non sussistenza dei requisiti sostanziali di finanziabilità degli edifici danneggiati.

Particolarmente significativo è l'esempio di un richiedente anziano non autosufficiente, il quale riteneva, in buona sostanza, di avere legittimazione al contributo in quanto la sua domanda originaria, anche se formulata come

semplice richiesta di sopralluogo e, sebbene tardiva rispetto al termine iniziale, doveva pur sempre considerarsi tempestiva rispetto al successivo termine di scadenza fissato.

Anche in questo caso l'intervento del Difensore Civico si è risolto in una richiesta di riesame dell'istanza nonché di disposizione di un sopralluogo sull'immobile danneggiato da parte del competente Centro operativo di Muccia, al fine di verificare il possesso dei requisiti previsti da un recente provvedimento di riapertura dei termini di cui alla legge n. 61/1998 (D.G.R. n. 1658 del 17.09.2002).

Dagli esiti delle predette verifiche è in effetti risultata la sussistenza delle condizioni di ammissibilità per la presentazione di una nuova domanda di contributo.

Di fatto, tale circostanza ha consentito di rimuovere quegli ostacoli che avevano motivato l'esclusione iniziale dell'istanza, con l'effetto di ottenere una positiva risoluzione della pratica.

INTERVENTI EX LEGGE 241 DEL 1990

Alcuni cittadini hanno presentato ricorso al difensore Civico segnalando ritardi o inerzie delle Amministrazioni statali operanti in ambito regionale, nell'assumere i provvedimenti di competenza oppure, in altri casi, per sollecitare la richiesta di accesso alla documentazione amministrativa.

L'intervento del Difensore Civico è consistito nel richiamare gli uffici competenti all'osservanza delle norme di cui alla Legge 241/90, e, attraverso la richiesta di notizie, gli uffici interessati hanno provveduto a fornire ai ricorrenti le copie dei documenti richiesti con i conseguenti adempimenti. A titolo di esempio, si è rivolto al Difensore Civico un cittadino in servizio presso l'Amministrazione delle Dogane per lamentare la mancata risposta alle istanze da lui presentate volte ad ottenere il trasferimento presso una sede di lavoro più vicina alla propria residenza. In un altro caso il mancato rilascio di documenti da parte della medesima amministrazione, era giustificato dalla necessità di garantire la tutela della riservatezza dei dati e delle informazioni richieste ai sensi della "legge sulla privacy", nonché dalla mancanza di motivazione della richiesta avanzata dal ricorrente.

Un caso particolarmente significativo è quello di un cittadino che si è visto revocare un contributo regionale già concesso, a causa del mancato rispetto dei termini per la presentazione dei documenti richiesti, dovuto a ritardi della Pubblica Amministrazione. Nella fattispecie non si era provveduto ad inviare, al diretto interessato, la obbligatoria comunicazione di avvio del procedimento di revoca del contributo, ai sensi dell'art. 8 della legge 241/90.

Il Difensore Civico dopo aver rilevato l'irregolarità del suddetto provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della L.R. n. 29/81, suggeriva agli uffici competenti il rimedio del riesame della pratica attraverso la riammissione nei termini.

Altro intervento con esito positivo è quello effettuato presso un Ordine Professionale che aveva bandito un concorso per la copertura di un posto da impiegata. Una concorrente aveva rilevato delle irregolarità sia nello svolgimento della prova pratica, che durante l'orale e, essendo risultata seconda aveva richiesto, in modo formale, di visionare tutti gli atti inerenti la procedura concorsuale. A seguito di sollecito telefonico, poiché erano in scadenza i termini di presentazione del ricorso al TAR, l'interessata si era sentita opporre un netto rifiuto.

Pur non rientrando nelle specifiche competenze, effettuando una mediazione telefonica con il Presidente dell'ordine stesso il caso è stato risolto felicemente.

PERSONALE REGIONALE

In questo settore, l'intervento del Difensore Civico è stato richiesto, in alcuni casi, per la tutela dei ricorrenti di fronte a segnalate disparità di trattamento nelle loro posizioni giuridiche ed economiche, ovvero come semplice attività di mediazione diretta a conoscere i presupposti di regolarità nelle procedure di assunzione o di selezione presso le amministrazioni della Regione o dello Stato. Fermo restando che il Difensore Civico non ritiene di avere un potere di intervento diretto per la tutela di situazioni soggettive collegate al rapporto di Pubblico Impiego, si è comunque adoperato, investendo delle varie questioni anche le organizzazioni sindacali competenti le quali, in occasione di alcune segnalazioni, hanno recepito i suggerimenti a livello di contrattazione decentrata integrativa.

ENTI LOCALI

Nel settore degli Enti Locali il Difensore Civico non ha una competenza diretta, sia per normativa regionale istitutiva del Difensore Civico, sia per le disposizioni costituzionali.

Peraltro, quando sono state sollevate problematiche riguardanti tali Amministrazioni, come già detto, non si è mancato di intervenire con apposite segnalazioni, soprattutto, in considerazione che la quasi totalità dei Comuni della Regione è sprovvista di Difesa Civica e quindi diversamente importanti questioni sarebbero state trascurate a detrimento degli interessi dei cittadini.

Va sottolineato, con soddisfazione, che nessun Comune si è rifiutato di dare una risposta o di interloquire con il Difensore Civico, dimostrando ampia disponibilità di collaborazione.

Sono state ipotizzate da parte di alcuni “Enti” anche proposte di convenzionamento con il Difensore Civico Regionale, che non ha mancato in proposito di assicurare la propria disponibilità.

Le materie trattate sono state le più varie: espropri, I.C.I., T.A.R.S.U., concessioni edilizie, strade e viabilità, accesso agli atti, ambiente.

Per qualche questione di particolare importanza si è andati anche oltre la semplice segnalazione.

La promulgazione del decreto legislativo 31/03/1998 n. 112 e la L.R.17/05/1999, n. 13, hanno delegato competenze amministrative ai Comuni e alle Province, comportando ovviamente minore spazio di intervento da parte del Difensore Civico Regionale.

SANITA'

La riuscita degli interventi in questo settore è stata possibile grazie alla piena disponibilità dei competenti Uffici Regionali e dei Direttori Generali prima e dei Commissari, poi, delle AA.SS.LL. e AA.OO. che hanno prontamente fornito delucidazioni, ove richieste, documentazione ed aiuto per risolvere positivamente i problemi prospettati.

Una giovane donna non riusciva a trovare una struttura idonea ove effettuare la fecondazione assistita: si era già rivolta ad alcuni centri privati, con notevoli spese, senza ottenere risultati e disperata si è presentata presso l'Ufficio chiedendo ausilio. Si è provveduto a metterla in contatto con la Clinica Ginecologica dell'Università degli Studi di Ancona. Dopo alcuni mesi si è avuta, e particolarmente gradita, la comunicazione della signora che, nel ringraziare, comunicava di aver finalmente esaudito in suo desiderio di diventare madre.

La grande pubblicità e la disperazione avevano portato una signora a seguire il protocollo terapeutico "Di Bella", abbandonando le cure previste dai protocolli oncologici, senza riuscire ad avere risultati soddisfacenti. La figlia, preoccupata per il continuo peggiorare della madre ha richiesto l'aiuto dell'Ufficio per convincerla a ritornare presso il day hospital dell'Azienda Ospedaliera Torrette in cura dall'oncologo che l'aveva sempre seguita. La mediazione non solo è riuscita ma si è continuato a supportarla anche nell'espletamento delle pratiche amministrative e sanitarie da effettuarsi per ottenere l'accompagnamento sulla pensione di invalidità, che già percepiva.

Anche quest'anno sono pervenute lamentele per disfunzioni sia nella prenotazione di esami di laboratorio che di visite specialistiche.

In modo particolare era stata lamentata la mancata comunicazione in forma tempestiva o della rottura dell'apparecchiatura diagnostica o dell'assenza del medico comportando disagio nell'utente che, in molti casi, si era ritrovato ad