

effettuare una nuova prenotazione, con allungamento dei tempi di attesa, senza che a ciò si fosse provveduto d'ufficio. Con intervento presso il responsabile CUP anche questa problematica sembra essere stata risolta.

SEGRETARI COMUNALI

L'Ufficio è dovuto intervenire nel 2002, in più occasioni, a sollecitare, su richieste di nomina di Commissari ad Acta pervenute dall'Agenzia Regionale dei Segretari Comunali, e convincere alcune Amministrazioni Comunali a dotarsi di un Segretario, così come previsto dall'art.15 del D.P.R. 465/97.

Le forti resistenze dei piccoli Comuni, dovute più che altro a questioni di carattere economico, sono state superate grazie ad una azione di mediazione e persuasione che ha portato ad accettare alcuni suggerimenti forniti.

Infatti alcuni Comuni hanno superato le difficoltà economiche convenzionandosi con Comuni limitrofi più grandi o di stessa dimensione che già avevano provveduto alla nomina di un Segretario Comunale.

Per alcuni di essi la situazione è da ritenersi transitoria in quanto hanno già emanato il Bando concorsuale per la copertura della sede vacante.

SOCIALE

La solitudine è la nemica degli anziani e lo diventa ancora di più quando ad essa si aggiunge la mancanza di autosufficienza. Mancanza di autosufficienza, non solo perché allettati e bisognosi di cure mediche, ma anche perché non più in grado di combattere ed affrontare da soli la “quotidiana burocrazia” per ottenere ciò che spetta di diritto.

Molti anziani si sono rivolti all’Ufficio, alcuni direttamente perché o soli o perché i propri familiari, troppo presi dal quotidiano, non avevano tempo a disposizione, altri attraverso i propri figli, per risolvere problemi legati in particolar modo con le pensioni.

La lettura incomprensibile del modulo inviato dall’INPS, la mancata liquidazione entro i tempi previsti di un assegno accessorio, il dover accedere presso strutture sanitarie o strutture socio-sanitarie residenziali e semiresidenziali hanno costituito l’oggetto di molti interventi per questa categoria di popolazione.

In alcuni casi l’intervento è stato effettuato sul Comune di residenza, per far sì che, attraverso i Servizi Sociali fossero erogate ore per assistenza domiciliare o fossero fornite, con costo a carico del Comune, specialità farmaceutiche non previste dal prontuario e a totale carico dell’assistito.

Anche nei confronti di extra comunitari, residenti nella nostra Regione, gli interventi sono stati molteplici sia per l’inserimento corretto nel mondo del lavoro, sia per l’accesso all’assistenza sanitaria, per la sistemazione in alloggi ERP, sia per l’inserimento scolastico.

Un caso si è risolto in modo particolarmente efficace. Una giovane ragazza madre di nazionalità russa, non riusciva a lavorare in quanto aveva nel proprio nucleo familiare la madre anziana bisognosa di cure e una bimba di 1 anno.

Nel giro di poco tempo si è riusciti a far sistemare la bimba presso l'asilo nido comunale, la madre ha ricevuto la dovuta assistenza domiciliare e sanitaria e la ragazza stessa è stata assunta da una cooperativa sociale.

Un altro caso è relativo ad una famiglia curda, mono reddito, composta oltre che dai genitori da sette figli a cui, a causa di una relazione effettuata dall'assistente sociale in modo non troppo professionale, erano state addebitate quote eccessive per rette scolastiche accessorie (mensa, pulmino ecc.).

Effettuando una mediazione con il Comune in questione, in particolare con l'ausilio del Segretario Comunale, il debito è stato annullato ed offerta alla famiglia anche un'equa sistemazione abitativa.

A causa di un errore di trasmissione, da parte di un Ente pensionistico, dell'elenco dei grandi invalidi ad alcuni di essi è stata sospesa l'erogazione dell'assegno "una tantum". L'invio di un tabulato aggiornato ha consentito l'erogazione corrente e la corresponsione degli arretrati.

Si è anche conclusa la vicenda di un portatore di handicap, che si vedeva negato il contributo per abbattimento di barriere architettoniche perché richiesto su abitazione in costruzione. Considerato che l'adeguamento avrebbe comportato un aumento di spesa all'interessato, è stata presentata tutta la documentazione al Comune interessato che, nel mese di marzo 2002, ha ricevuto le somme richieste dalla Regione. In Ufficio è pervenuta una lettera di ringraziamento da parte dell'interessato.

UFFICI PERIFERICI DELLO STATO

Nei confronti degli Uffici periferici dello Stato nel 2002 sono aumentate le richieste di intervento, pervenute perlopiù per ottenere l'accesso a documentazione amministrativa in possesso della Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art.15 della legge 24 novembre 2000 n.340.

In un solo caso a fronte di una richiesta di accesso agli atti respinta da una pubblica amministrazione statale, e riconosciuta legittima dal Difensore Civico, l'ufficio competente ha ritenuto di ribadire, nei tempi previsti dalla legge, le proprie precedenti decisioni.

Non si è a conoscenza se l'interessato abbia fatto ricorso al TAR competente.

Diversa conclusione ha ottenuto l'intervento effettuato presso una Direzione Generale di Ministero.

Un ex dipendente, pur avendo avuto riconosciuto il diritto alla corresponsione di arretrati per riliquidazione di competenze ed accessori su stipendio, nonostante fossero ormai trascorsi più di quattro anni, non riusciva ad ottenerne la liquidazione e rischiava che gli stessi andassero in prescrizione con l'inizio del quinto anno.

L'interessamento dell'Ufficio ha fatto sì che, entro sei mesi dalla segnalazione del caso alla competente amministrazione, la persona interessata ricevesse tutti gli emolumenti spettanti.

LAVORI PUBBLICI

In relazione alla problematica dei lavori pubblici si ritiene opportuno citare due questioni entrambe andate a buon fine.

La prima riguarda due cittadini che non avevano mai ricevuto il pagamento di indennità di occupazione temporanea dei propri terreni, indennità dovuta dalla Regione Marche per lavori di sistemazione idraulica e consolidamento dei centri abitati del bacino del Fiume Misa.

Pur trattandosi di una questione che si trascinava da anni e quindi di difficile soluzione, il servizio regionale di competenza ha predisposto gli atti necessari per corrispondere quanto dovuto ai soggetti interessati.

La seconda vicenda riguarda il caso di un Consigliere comunale il quale si è rivolto all'Ufficio eccependo la illegittimità di lavori eseguiti dall'amministrazione comunale e ha chiesto, su tali questioni, l'intervento dell'autorità di vigilanza sui lavori pubblici, la quale ha riconosciuto la validità delle osservazioni fatte.

In conseguenza di ciò il dirigente del servizio regionale dei lavori pubblici ha interessato la procura della Corte dei Conti.

L'ufficio si è inoltre attivato con i Servizi Decentrati Opere Pubbliche affinché provvedessero alla ripulitura dei fossi e vallati nei Comuni che già ne avevano fatto richiesta.

TRIBUTI, DEMANIO E PATRIMONIO

I ricorrenti hanno per lo più chiesto l'intervento del Difensore Civico per segnalare la mancata corresponsione di rimborsi dovuti per erroneo pagamento di imposte e tributi statali e regionali, con particolare riferimento ai bolli auto.

In materia di tributi regionali, l'Ufficio ha svolto attività di mediazione con gli uffici regionali competenti, al fine di sollecitare la corresponsione dei rimborsi in parola, che sono stati poi liquidati agli interessati.

In materia tributaria statale, il Difensore Civico si è avvalso anche della collaborazione del Garante del Contribuente, costituito ai sensi dell'art.13 della Legge 27.07.2000 n.212, presso l'Agenzia delle Entrate, organo collegiale operante nell'ambito di ciascuna Regione, al quale la legge attribuisce funzioni di tutela dei cittadini nei loro rapporti con l'Amministrazione Finanziaria, nel quadro dello "statuto dei diritti del contribuente".

PROVVEDIMENTI SOSTITUTIVI

Diverse sono state le richieste pervenute per ottenere la nomina di Commissari ad Acta negli Enti Locali in presenza di presunte violazioni di norme di legge.

In alcuni casi sono state avviate positivamente azioni di intervento diretto nei confronti di Enti per rimuovere situazioni di illegittimità o di irregolarità di azioni amministrative, mentre diverse sono state le richieste disattese per mancanza dei necessari presupposti di intervento.

Sono stati invece adottati provvedimenti sostitutivi in due soli casi: per la elezione di una commissione elettorale comunale e per l'approvazione del piano regolatore generale di un Comune nella Provincia di Pesaro e Urbino, i cui Enti stessi avevano fatto presente di non essere in grado collegialmente di provvedere a riguardo.

INTERVENTI STRAORDINARI

Molti cittadini si sono rivolti al Difensore Civico sottoponendo i casi più svariati, in parte a causa di una troppo sommaria informazione sulle competenze e sui poteri attribuitigli dalla normativa vigente.

Nei casi in cui le doglianze riguardavano l'operato delle Amministrazioni Provinciali o Comunali, il Difensore Civico pur avendo fin da subito evidenziato l'improponibilità delle questioni, ha provveduto ad indicare, ai diretti interessati, a chi e come rivolgersi (Difensori Civici Comunali e Provinciali), in altre fattispecie si è attivato per corrispondere alle diverse richieste, anche assumendo informazioni presso gli Uffici competenti e dandone notizia ai ricorrenti.

CONCLUSIONE

L'anno trascorso ha dunque registrato un consolidamento dell'istituto di Difesa Civica nelle Marche al quale i cittadini guardano con sempre maggior interesse; appare certo che l'Ufficio abbia ormai acquisito una più diffusa visibilità, una maggiore fiducia del cittadino nei servizi che il Difensore Civico può offrire, come strumento agile ed efficace per regolare meglio i rapporti dell'utenza con le Pubbliche Amministrazioni.

Questo ripropone un necessario processo di adeguamento legislativo a livello nazionale, attraverso una normativa organica che ridefinisca l'ambito d'intervento ed i poteri del Difensore Civico regionale anche nei confronti delle strutture periferiche dello Stato, nonché a livello regionale per una rilettura aggiornata della normativa, dando in primis alla istituzione una rilevanza statutaria e ridefinendone nel contempo la sfera d'azione, le funzioni e la struttura organizzativa

Anche a tale proposito richiamo integralmente quanto ho avuto modo più dettagliatamente di evidenziare ed auspicare nello stesso capitolo delle "Conclusioni" nella precedente relazione.

E, nel sottolineare anche qui la cortese disponibilità offerta dagli Uffici regionali e dai relativi Dirigenti e Funzionari, che con professionalità e impegno sensibile e pronto non hanno mancato di dare al Difensore Civico l'apporto della migliore collaborazione, desidero esprimere a tutti i collaboratori dell'Ufficio un grande affettuoso apprezzamento e la più ampia e sentita gratitudine per aver assicurato, in ogni momento, un apporto attento alle tante richieste dei cittadini, nonché efficienza e prestigio alla Istituzione, pensata come funzione e servizio, e non come potere.

Gli stessi sentimenti esprimo al Dirigente del Servizio Co.re.co, Dott. Sandro Pesaresi, che con prontezza, professionalità e profondità di giudizio mi ha

fornito ottima collaborazione nei casi in cui ho ritenuto di richiedere la sua collaborazione (L.R. 15.10.2001 n. 20, art. 13).

Mi corre l'obbligo, pertanto, di sottolineare ancora come senza l'apporto, a volte ai limiti dell'abnegazione, di tutti questi collaboratori impegnati sempre in stretto collegamento con il Difensore Civico non sarebbe stato di certo possibile ottenere i risultati evidenziati e documentati.

Un fervido e grato pensiero rivolgo, a conclusione, al Sig. Presidente del Consiglio, ai componenti tutti dell'Ufficio di Presidenza, nonché ai Consiglieri regionali per l'attenzione che personalmente mi hanno dimostrato e che, sono certo, non mancheranno di dimostrarmi anche in prosieguo credendo nello strumento della Difesa Civica e così facilitando di molto il mio non facile impegno, contribuendo in definitiva a mantenere sempre aperto l'ascolto della Regione sulle istanze degli amministrati.

E termino auspicando ancora che questa relazione apporti pure un contributo di conoscenza volto a sensibilizzare gli Organi e gli Uffici regionali su un compito precipuo che svolge il Difensore Civico: "la tutela e la difesa dei diritti degli amministrati con particolare riguardo alle classi più deboli".

(Dr. Giuseppe Colli)

CATALOGAZIONE DI ARCHIVIO DEGLI ARGOMENTI

I	SANITA'
I bis	ASSISTENZA ANZIANI
II	SPORT CACCIA PESCA
III	PERSONALE REGIONALE
IV	PERSONALE ASL
IV	PERSONALE I.N.R.C.A.
V	AGRICOLTURA E FORESTE
VI	LAVORO INDUSTRIA ARTIGIANATO
VII	TURISMO E COMMERCIO
VIII	URBANISTICA
IX	EDILIZIA PUBBLICA
X	TRASPORTI
XI	ISTRUZIONE PROFESSIONALE
XII	ENTI LOCALI
XIII	BENEFICENZA E ASSISTENZA SOCIALE
XIV	LAVORI PUBBLICI
XV	CAVE TORBIERE TUTELA DELL'AMBIENTE
XVI	ATTIVITA' CULTURALI E INFORMAZIONE
XVII	TRIBUTI DEMANIO E PATRIMONIO
XVIII	PROBLEMI ISTITUZIONALI E ORGANIZZATIVI (REGIONE)
XIX	VARIE
XX	RAPPORTI CON LA C.E.E.
XXI	ENTI DIPENDENTI
XXII	UFFICI PERIFERICI DELLO STATO
XXIII	INTERVENTI SOSTITUTIVI RICHIESTI

APPENDICE E GRAFICI

CONGRESSO DELLE REGIONI**Seconda sessione 2002 – Roma, 5 giugno 2002**

Camera dei Deputati, Palazzo di Montecitorio

Risoluzione in materia di Difesa Civica

Le Regioni e le Province autonome, sin dal loro sorgere creative protagoniste nell'evoluzione delle istituzioni della Repubblica – ispirandosi ai principi ideali politici che hanno portato la Difesa Civica ad affermarsi nella seconda metà del secolo ventesimo in più della metà dei 190 Stati che fanno capo all'Organizzazione delle Nazioni Unite come istituto di tutela “non giurisdizionale” e di promozione dei diritti umani nei confronti dei pubblici poteri e dei loro apparati, di ascolto aperto alla realtà sociale, anche in vista di proposte di riforma normativa ed amministrativa – hanno dato origine tra gli anni settanta ed ottanta alla Difesa Civica nell'ordinamento Istituzionale italiano, aprendo così anche la strada al successivo diffondersi della Difesa Civica a livello locale.

Alle ragioni di quella prima stagione fondativa se ne aggiungono oggi altre per rafforzare l'assetto democratico del nostro Paese, attraverso un generalizzato e forte sistema di difesa civica.

Nel nostro tempo:

- la globalizzazione obbliga i Governi e, soprattutto, i Parlamenti e le Assemblee elettive di ogni livello a dare più efficace tutela all'identità delle persone e dei popoli mediante istituti democraticamente compatibili;
- la Convenzione europea si appresta ad assicurare all'Unione ed agli Stati membri nuovi paradigmi istituzionali anche in materia di tutela non

giurisdizionale dei diritti, sulla base dei principi formulati nella “Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea” secondo la quale il diritto alla buona amministrazione è garantito dalla facoltà che ogni interlocutore dei soggetti che esercitano una funzione pubblica deve avere di appellarsi al Difensore Civico;

- il processo di ammodernamento delle istituzioni nel nostro Paese è particolarmente profondo, con effetti che si concretizzano in un decentramento di stampo federalista, nell’eliminazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti, nel rafforzamento degli organi esecutivi, nell’attribuzione di piena responsabilità gestionale agli apparati tecnico-burocratici.

Le Regioni e le Province Autonome, a fronte della necessità di riequilibrare il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione, intendono completare e consolidare la difesa civica italiana, anche come strumento di mediazione e “conciliazione” finalizzato al contenimento della conflittualità e delle controversie giurisdizionali, secondo i parametri di qualità ed efficacia che possono vantare le più avanzate esperienze europee di difesa civica, sotto i profili dell’indipendenza nell’organizzazione e nell’azione, dell’attenzione ai soggetti più deboli, della qualificazione tecnica ed adeguatezza delle risorse commisurate alla popolazione da servire.

Le Regioni e le Province autonome, consapevoli delle crescenti responsabilità che il riparto di competenze legislative fissato dal nuovo articolo 117 della Costituzione assegna loro in materia di difesa civica, si impegnano a radicare nei loro statuti ed a definire nelle loro leggi, nel rispetto dell’autonomia locale, un sistema generalizzato di difesa civica “a rete” improntato ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coordinamento fra difesa civica regionale e locale, allo scopo di rendere effettiva ad ogni livello la tutela del difensore civico per tutti i cittadini e per ogni altro soggetto titolare di diritti nei confronti degli atti e dei comportamenti di tutti gli enti,