

REGIONE ABRUZZO
Ufficio del Difensore civico

RELAZIONE ANNUALE 2002

**ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei
Deputati (art. 16 legge 15 maggio 1997, n. 127)**

Il Difensore civico
Giovanni Masciocchi

L'Aquila, 17 marzo 2003

PAGINA BIANCA

Sig. Presidente del Senato,

Sig. Presidente della Camera,

l'anno appena trascorso registra ancora una volta un consolidamento dell'istituto di difesa civica in Abruzzo, al quale i cittadini guardano con sempre maggiore interesse in una fase di profonda trasformazione dell'assetto dei poteri pubblici che rischia di indebolire il sistema delle garanzie a tutela dei soggetti più fragili, spesso impotenti di fronte agli abusi, alle lentezze burocratiche, alla farraginosità delle norme e delle procedure.

La relazione che rassegnò - a norma dell'art. 16 della legge n. 127/97 - si propone di evidenziare i dati più significativi del lavoro svolto, sottolineando alcune problematiche di particolare interesse non solo per i cittadini ma anche per le Amministrazioni coinvolte, che possono farne oggetto di riflessione qualora intendano introdurre correttivi o miglioramenti nell'azione amministrativa, finalizzati ad accrescere il prestigio e la considerazione democratica delle istituzioni rappresentative.

La sensazione è che l'Ufficio abbia ormai acquisito una

visibilità diffusa e sia penetrato a fondo nella cultura abruzzese come un bisogno sociale e uno strumento agile ed efficace per regolare meglio i rapporti tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni.

A questo trend costante di crescita della domanda di tutela civica non corrisponde peraltro un coerente processo di adeguamento legislativo a livello nazionale, attraverso una legge organica che ridefinisca l'ambito d'intervento ed i poteri del Difensore civico regionale nei confronti delle strutture periferiche dello Stato, nel quadro delle nuove relazioni interistituzionali tracciate dalla riforma del Titolo V della Costituzione (all'interno delle quali la difesa civica venga riconosciuta, a pieno titolo, come livello essenziale delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali, da garantire su tutto il territorio nazionale).

Ma è anche sul versante regionale che s'impone una rilettura aggiornata della normativa in vigore, dando anzitutto all'istituzione una rilevanza statutaria e ridefinendone nel contempo la sfera d'azione, le funzioni e la struttura organizzativa.

Una struttura certamente inadeguata al crescente

impegno, che tuttavia ha dato il meglio di sé per garantire in ogni momento un servizio attento ai tanti bisogni di una società che, giustamente, pretende un'Amministrazione pensata come funzione e servizio, e non come potere.

A tutti i miei collaboratori vanno pertanto l'apprezzamento e la gratitudine per aver dato efficienza e prestigio all'istituzione.

Un ringraziamento particolare va alle SS.LL per l'attenzione e la sensibilità sempre prestata al grande tema dei diritti sociali e umani e per la fiducia che ancora vorranno riporre nella difesa civica, quale strumento per mantenere sempre aperto l'ascolto sulle istanze che vengono dalle categorie più svantaggiate della società.

PARTE GENERALE

1. IL QUADRO COMPLESSIVO DELLE ATTIVITÀ

Anche il 2002 va nel segno di una costante espansione dell'attività del Difensore civico, grazie alla migliore conoscenza delle sue funzioni e ad una articolazione sul territorio che è la più avanzata tra le regioni italiane: alle quattro sedi nei capoluoghi di provincia si aggiungono ora le due sedi "convenzionate" con i Comuni di Sulmona e di Fossacesia, che servono al meglio i rispettivi comprensori "Valle Peligna – Alto Sangro" e "Sangro – Aventino".

Ma la crescita più consistente delle richieste passa per il "Numero Verde", attraverso il quale cittadini, associazioni e amministratori pongono quesiti o chiedono interventi per le vie brevi e, di solito, ottengono risposte immediate, o in tempi reali.

Il numero complessivo dei casi trattati può calcolarsi in circa 2900 (con un aumento attorno al 12%), molti dei quali toccano questioni che coinvolgono vaste categorie sociali.

Un elemento di grande positività va colto anche nel

rapporto sempre più stretto che l'Ufficio ha consolidato con categorie di cittadini particolarmente deboli o prive di mezzi di tutela, quali:

- i portatori di handicap, che reclamano l'effettivo accesso ai diritti all'integrazione sociale ed economica, all'assistenza scolastica, alla rimozione delle barriere architettoniche, all'assistenza domiciliare, agli speciali benefici previdenziali, al trasporto gratuito sui mezzi pubblici locali ;
- gli anziani, alle prese con i problemi previdenziali e assistenziali;
- gli utenti del servizio sanitario, in difficoltà nel faccia a faccia con gli operatori sanitari o con l'indifferenza o l'impermeabilità di certa burocrazia, ovvero costretti a pagare ticket non dovuti;
- i contribuenti, che giustamente contestano l'applicazione di canoni, tariffe o quote di contribuzione che, spesso, trovano fondamento in decisioni unilaterali o in disposizioni di regolamento interne all'Ente (in violazione dell'elementare principio di legalità e della riserva di legge prevista dall'art. 23 della Costituzione);

- gli assegnatari di case popolari, in perenne conflitto con le ATER per: canoni di locazione, morosità, lavori di manutenzione straordinaria, rimozione di barriere architettoniche, richieste di mobilità in altri alloggi;
- gli immigrati, in difficoltà nel seguire le intricate procedure per regolarizzare la loro posizione o per accedere ai benefici per l'acquisto della prima casa o per avere l'assegno di maternità.

Interventi particolarmente apprezzati hanno riguardato anche il mondo scolastico (studenti ISEF, infermieri professionali, insegnanti dei corsi di formazione professionale), e quello degli imprenditori agricoli, dei possessori di terre civiche e tratturali, degli automobilisti che hanno subito danni da cinghiali.

Nella maggior parte dei casi, si tratta di controversie la cui soluzione non può essere rimessa - soprattutto per il loro modico valore - ai tempi lunghi, defatiganti e costosi della magistratura amministrativa o ordinaria e richiedono invece strumenti e riti alternativi, che portino a soluzioni in via conciliativa, rispettose della legalità ma anche attente ai risvolti

umani del diritto, all'equità e al buon senso.

Non è un caso se, di fronte al dilagare delle sentenze di condanna del nostro Paese da parte della Corte Europea dei Diritti Umani (ben 359 sulle 683 pronunciate nel corso del 2001), la stessa Corte abbia fatto appello al ruolo del Difensore civico per porre un argine al contenzioso giurisdizionale.

Gli interventi si sono distribuiti su tutto il territorio regionale con la seguente incidenza:

L'Aquila	37%
Pescara	25%
Teramo	22%
Chieti	16%

I soggetti sui quali si riversavano maggiormente le richieste di intervento continuano ad essere i Comuni (con circa il 42%), in quanto titolari delle più importanti funzioni amministrative vicine ai cittadini.

Seguono l'Amministrazione regionale (circa il 19%), le Amministrazioni periferiche dello Stato (circa il 16%), gli Enti e le Aziende dipendenti dalla Regione (circa il 13%).

Questo, in sintesi, il quadro complessivo.

A) ENTI COINVOLTI

- Comuni	42%
- Regione	19%
- Amministrazioni dello Stato	16%
- Enti e aziende dip. dalla regione	13%
- Comunita' Montane	2%
- Consorzi	6%
- Province	2%