

Anche perché, rispetto alla Svezia, il diritto pubblico danese presenta una più stretta vicinanza al sistema anglo-americano e a quelli del continente europeo. Tra l'istituto dell'Ombudsman danese e quello svedese esistono divergenze significative, sebbene non manchino anche grandi somiglianze. Anche l'Ombudsman danese viene eletto dal Parlamento, il Folketing, ma attraverso elezioni dirette. Come i suoi colleghi svedesi, anche l'Ombudsman danese deve presentare ogni anno una relazione sull'attività e indicare eventuali carenze nella legislazione esistente o nei decreti amministrativi.

La differenza maggiore riguarda l'ampiezza della sfera di attività dell'Ombudsman. Esso è escluso dal controllo sull'intero settore giudiziario, ma le sue competenze si estendono anche all'attività dei ministri. L'Ombudsman danese può essere revocato dalla carica prima dello scadere naturale del suo mandato, nel caso in cui non goda più della fiducia del Folketing.

◊ In Norvegia

Per un breve periodo, durante il sec. XIX, in Norvegia ci fu un cancelliere della giustizia che tuttavia non riuscì a conquistare una rilevanza stabile. Nel 1822, durante l'Unione Personale tra Svezia e Norvegia, il Re norvegese istituì infatti un "*Generalprokuror*" che aveva il compito di vigilare, in suo nome, sulla condotta dei funzionari pubblici. Questo corrispondente norvegese del cancelliere della giustizia svedese, tuttavia, non ottenne mai il favore dell'amministrazione, tanto che l'ufficio fu soppresso pochi anni dopo essere stato istituito. Un Ombudsman venne introdotto soltanto 130 anni dopo, prima - e non a caso - in ambito militare e soltanto poi anche in ambito amministrativo. Il 21 aprile 1952 il Parlamento deliberò l'istituzione di una Commissione parlamentare per le forze armate. I sette componenti di questa Commissione denominata "*Forsvarets ombudsmannsnemnd*" vengono eletti dallo "*Storting*", il Parlamento. Il Presidente di questo organo è l'*Ombudsmann for forsvar*. Esso in genere esegue da solo il controllo delle forze armate. Soltanto in casi di fondamentale importanza è richiesta la concertazione tra i membri dell'intera Commissione.

Con la legge del 22 giugno del 1962 fu introdotto anche l'Ombudsman per l'amministrazione, lo "*Stortingets ombudsmann for forvaltningen*". Le differenze rispetto al diritto danese sono minime, se si esclude il fatto che in Danimarca l'Ombudsman è competente anche per l'intero settore militare, mentre in Norvegia questo settore è in gran parte affidato allo *Ombudsmann for forsaret*. Le disposizioni vigenti corrispondono ampiamente a quelle danesi. Secondo il paragrafo 3 della legge del 1962, lo "*Stortingets ombudsmann for forvaltningen*", chiamato anche "*Sivilombudsmann*", ha il compito di "*garantire che la pubblica amministrazione non compia nessun tipo di ingiustizia nei confronti dei cittadini*". Ai sensi del § 10, comma 2 della legge, inoltre, egli "*deve segnalare ogni caso in cui un'autorità amministrativa oppure un pubblico ufficiale abbia commesso un errore o una qualsiasi mancanza*".

A conclusione di questo capitolo, desidero sottolineare il profondo impegno degli Ombudsmen dei paesi scandinavi, anche al di fuori del loro specifico ambito di competenza. Essi riescono a trasferire in molteplici modi le loro conoscenze tecniche e le loro personali esperienze, partecipando come relatori a numerose manifestazioni europee ed extra-europee di Ombudsmen e dei diritti umani. Per molti anni ho potuto collaborare con l'Ombudsman della Svezia, Claes Eklundh, all'interno del Consiglio direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman, istituto che oggi ho l'onore di presiedere. Dal maggio del 2002 al Consiglio appartiene l'Ombudsman della Norvegia, Arne Fliflet, che rappresenta con molto impegno ed attività la Scandinavia.

L'OMBUDSMAN OGGI IN GENERALE E SINONIMI

Ad eccezione della Scandinavia, negli anni '50 il concetto di Ombudsman era praticamente sconosciuto in gran parte del mondo. Nel giro di breve tempo, tuttavia, esso ha raggiunto una notorietà e una popolarità che pochi altri concetti possono vantare.

A ciò ha contribuito anche il fatto che la denominazione "Ombudsman" viene oggi utilizzata da molte istituzioni extrastatali che si occupano del servizio ai cittadini e dell'esame delle proteste.

A testimonianza della recente proliferazione di istituzioni analoghe a quelle dell'Ombudsman per le banche, Ombudsman per la famiglia e i bambini, Ombudsman per gli aeroporti, Ombudsman per il calcio, Ombudsman per gli omosessuali, Ombudsman per l'industria, Ombudsman per internet, Ombudsman per gli investimenti, Ombudsman per i generi alimentari, Ombudsman per i mass media, Ombudsman per i senzatetto, Ombudsman per gli studenti, Ombudsman per i consumatori, Ombudsman per le assicurazioni, Ombudsman per la stampa, Ombudsman per il settore viaggi della Svizzera.

Dal sito internet "Bistum Basel online", si può leggere la seguente definizione di una istituzione extraparlamentare dell'Ombudsman:

"Il consiglio ecclesiastico della Chiesa romano-cattolica della città di Basilea ha nominato un Ombudsman, e nel gennaio del 2002 ha prolungato di un ulteriore anno il suo mandato. La chiesa romano-cattolica della città di Basilea si adopera affinché i suoi membri vedano pienamente riconosciuti i loro diritti. E' molto importante che tutti coloro che desiderano presentare una protesta per questioni riguardanti la chiesa, ne abbiano concreta possibilità. L'Ombudsman può essere interpellato ogni qualvolta un ufficio dell'amministrazione o del clero abbia tenuto, agli occhi del proponente la protesta, un comportamento scorretto. Il prossimo anno il consiglio ecclesiastico deciderà se istituire definitivamente questo ufficio."

All'interno dell'ordinamento statale, tuttavia, è importante che il concetto di Ombudsman non scada a tal punto che persino al dittatore Fidel Castro oppure a organi come il ministero cinese, responsabile per i ricorsi, venga in mente di appropriarsi del titolo di Ombudsman.

Al centro delle riflessioni del presente capitolo non vi sono tuttavia questi "Ombudsmen", bensì la figura dell'Ombudsman come prevista nei diversi ordinamenti di diritto pubblico e nei suoi aspetti più ampiamente comuni:

- L'Ombudsman viene eletto dall'organo di rappresentanza popolare per un preciso periodo di tempo e, in determinate circostanze, il suo mandato può essere revocato prima della scadenza naturale.

Rispetto alla rappresentanza del popolo, tuttavia, egli occupa una posizione relativamente indipendente e rimane al di fuori dell'apparato amministrativo. Egli è indipendente e libero da istruzioni da parte del governo.

- Il compito principale dell'Ombudsman consiste nell'intervenire sulla legittimità dell'attività amministrativa, affinché si raggiunga una maggiore tutela del cittadino rispetto alla pubblica amministrazione - ma in date circostanze anche rispetto all'amministrazione giudiziaria e a quella delle forze militari e di polizia - e una maggiore fiducia da parte del cittadino nei confronti della "sua" amministrazione.
- L'Ombudsman agisce prevalentemente a seguito della presentazione di proteste, ma può anche intervenire di sua iniziativa. Ha illimitato diritto di accesso ai documenti amministrativi. Il cittadino può generalmente rivolgersi direttamente all'Ombudsman. In Francia e Gran Bretagna, tuttavia, questo accesso diretto all'Ombudsman nazionale è limitato: sono i membri del Parlamento ad inoltrare le proteste all'Ombudsman.
- L'Ombudsman rappresenta un'istanza di vigilanza e monito, non può sospendere gli atti d'autorità. Egli agisce soprattutto attraverso raccomandazioni alle autorità di volta in volta interessate, e attraverso reclami sulla loro condotta nel caso in cui ritenga che esse non agiscano secondo giustizia ed equità.
- La legge impedisce di regola all'Ombudsman di rivestire uffici o funzioni presso partiti politici. Si tratta ad ogni modo di un dovere di indipendenza: una delle maggiori aspettative dei cittadini, infatti, è l'esigenza che durante il suo mandato l'Ombudsman si astenga dal compiere qualsiasi attività partitica o politica.
- L'Ombudsman deve presentare ogni anno all'organo di rappresentanza popolare un resoconto sulle attività. A questo documento viene riconosciuta una rilevanza preventiva: esso intende indirizzare costantemente l'attività dei funzionari che rientrano nell'ambito di competenza dell'Ombudsman, spronarli a non comparire nel suo resoconto come esempi negativi. In generale, l'Ombudsman ha il diritto di

segnalare anomalie del diritto vigente e di diffondere proposte *de lege ferenda*.

Questi aspetti generali si trovano spesso riuniti anche in istituti che non riportano il termine “Ombudsman” né nella loro denominazione né in quella del loro titolare. In alcuni casi vengono utilizzate delle espressioni che trovano giustificazione nella lingua dello stato e/o nella specifica descrizione dei compiti della carica.

La seguente lista vuole offrire al lettore interessato una panoramica sulla tematica:

- ◇ nel 1956, l'Art. 45b della costituzione della Repubblica Federale Tedesca introdusse il **Wehrbeauftragte des Bundstages** “*difesa dei diritti fondamentali e come organo ausiliario del Parlamento federale nell'esercizio del controllo parlamentare*”.
- ◇ Nel 1967 venne istituito in Gran Bretagna il **Parliamentary Commissioner for Administration**. Diversamente dagli “aspetti comuni” sopra citati, il Commissioner viene nominato dalla regina su proposta del governo.
- ◇ Il **Difensore Civico** venne nominato per la prima volta nella legislazione italiana nella legge del 22 maggio 1971, n. 341. Questa legge, che approvava lo statuto della regione Liguria, stabiliva all'articolo 14 la creazione di questo istituto.
- ◇ Il **Provedor de Justiça**, ai sensi delle disposizioni costituzionali del 1975, viene eletto dal Parlamento portoghese a maggioranza qualificata per un periodo di 4 anni. Il mandato può essere rinnovato una volta.
- ◇ La **Volksanwaltschaft**, istituita in Austria con la legge federale del 24 febbraio 1977, si compone di tre membri e viene eletta dal Parlamento sulla base di una proposta congiunta della sua commissione principale per un periodo di 6 anni, rinnovabile una volta.
- ◇ In America latina il primo Ombudsman in senso moderno fu il **Procurador de lo Derechos Humanos**, istituito in Guatemala a seguito della riforma costituzionale del 1987.
- ◇ In Islanda la legge del 9 marzo 1987 istituì lo **umbodsmadur Alpingis**, eletto dallo Althing (Parlamento) in seduta plenaria per un periodo di 4 anni.

Altri istituti che presentano una sinonimia con la parola “Ombudsman” sono, tra i tanti:

Ararteko (Paesi Baschi), **Avocatul Poporului** (Romania), **Avokati i Popullit** (Albania), **Beauftragter in Beschwerdesachen** (Città di Winterthur), **Beauftragter für das Beschwerdewesen** (Cantone della città di Basilea), **Beratungs- und Beschwerdestelle** (Principato del Lichtenstein), **Bürgerbeauftragter** (Renania-Palatinato, Meclemburgo-Pomerania e Turingia), **Bürgerbeauftragter für soziale Angelegenheiten** (Schleswig-Holstein), **Commissioner for Citizen's Rights e Citizen's Aide** (paesi anglo-americani), **Commissioner for Human Rights of the Russian Federation** (**АИИПАТ ЧЛЮДИНОПРАВОЧЕЛСКОЕ ДЛО ПРАВАМ ЧЕЛЮВЕКА**) (Russia), **Commission for Local Administration** (Gran Bretagna), **Defensor del Pueblo** (Spagna e nella maggior parte dei paesi latinoamericani), **Difensora del Ciudadano** (Gijón), **Defense Force Soldiers' Complaints Commissioner** **oikeusasiamies** (Finlandia), **Epitropos dioikeseios** (Cipro), **Fursprecher** (Città di Berna), **Independent Commission for Citizens' Rights** (Palestina), **Inson huquqlari Ombudsmana** (Federazione di Bosnia-Erzegovina), **Institutioni i Ombudspersonit** **alias Istitucija Ombudspersona** (Cossovo), **Landesvolksanwalte** (Lander austriaci Tirolo e Vorarlberg, Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige/Sudtirolo), **Lok Ayukta** (India), **Médiateur de la République** (Francia e paesi francofoni), **Nariodniot Pravobranitel** (Macedonia), **Oiguskantsler** (Estonia), **Országgyűlési Biztos Hivatala** (Ungheria), **Public Complaints Commissioner** (Israele), **Pucki Pravobranitelj Republike Hrvatske** (Croazia), **Rzecznik Praw Obywatelskich** (Polonia), **Seimo Kontrolieriu Istaiga** (Lituania), **Sindic de Greuges** (Catalogna e Valencia), **Valedor do Pobo** (Galizia), **Varuh Človekovih Pravic** (Slovenia), **Verjny ochrance prav** (Repubblica Ceca), **Wafaqi Mohtasib** (Pakistan).

L'enumerazione delle istituzioni dell'Ombudsman potrebbe continuare, ma non costituirebbe comunque per il lettore un quadro completo, cosa peraltro non intesa in questa sede.

Tra le istituzioni a tutela del cittadino, ne ricordo ancora per la loro particolarità:

1. La Commissione per le petizioni insediata presso il Parlamento Europeo, il Parlamento del Lussemburgo, il Parlamento federale tedesco e, ad eccezione della Bassa Sassonia, presso i Parlamenti di tutti i Lander della Germania. Nei diversi Paesi in cui è presente, la commissione si costituisce di deputati dei partiti rappresentati in Parlamento. I cittadini, singolarmente o riuniti in gruppi, possono presentare alla commissione petizioni che hanno per oggetto richieste svariate in riferimento a procedimenti amministrativi e ai contenuti amministrativi delle relative comunità.
2. Il **Mediatore europeo**. Si tratta dell'unico istituto di Ombudsman legittimato dal Parlamento nella sua funzione di organo di controllo della più grande unione statale sopranazionale d'Europa. Il 7 febbraio 1992 il Trattato di Maastricht ha introdotto questo istituto all'interno dei trattati comunitari. Il 12 luglio 1995, al terzo turno di elezioni, Jacob Soderman, ex Ombudsman per la giustizia al Parlamento finlandese, era stato eletto primo Mediatore europeo. Questi ha il compito di controllare l'attività amministrativa degli organi e delle istituzioni della comunità - ad eccezione della Corte di giustizia e del tribunale di prima istanza nell'esercizio dei suoi poteri giurisprudenziali - e di rafforzare la posizione dei cittadini che hanno diritto di inoltrare denuncia nei confronti della burocrazia europea.

Sorprende il basso numero di casi per i quali il Mediatore europeo avvia il procedimento di indagine rispetto a quello dei ricorsi presentati annualmente. Dal suo resoconto per l'anno 2001 si possono evincere i seguenti dati statistici: delle 1830 denunce classificate presentate complessivamente, 1306 (71%) esulavano e 524 (29%) rientravano nella sua competenza. Di queste 524 denunce, 313 sono state dichiarate ammissibili e per 204 di esse è stata avviata un'indagine. In altre parole: nel 2001 il Mediatore europeo ha avviato un procedimento di indagine soltanto per l'11% delle 1830 denunce presentate e classificate.

PARTE SECONDA

L'attività istituzionale

1. *Considerazioni generali*
2. *I rapporti con il cittadino*
3. *La tipologia degli interventi*
 - *In base alla competenza*
 - *Verso la Regione e gli Enti locali*
 - *Verso le Amministrazioni periferiche dello Stato*
4. *Le convenzioni*
5. *Gli interventi sostitutivi*
6. *L'accesso alla documentazione amministrativa*

IL QUADRO COMPLESSIVO DELL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE

1° Considerazioni generali

Quello del Difensore Civico è un istituto a cui guardare con un certo interesse: sia per vigilare affinché il progetto di riforma ad esso collegato e di cui si è già fatto cenno nella Relazione dello scorso anno, conservi la sua promessa e il raggiungimento dello scopo; sia per risolvere, con forme di conciliazione non giurisdizionale, le controversie che stanno provocando la crisi da intasamento della giustizia amministrativa. Inoltre per fornire strumenti di tutela e di ascolto “amichevoli” e gratuiti a chi dispone di minore forza e mezzi per far sentire la propria voce.

Uno strumento che insieme ad altri svolge un'azione di tutela e di dialogo, che concorre a rendere meno ostico il rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Siamo in sostanza in presenza di un'istituzione regionale che è innanzitutto un “servizio”, un Ufficio a cui ci si rivolge senza particolari formalità di accesso: può rivolgersi ad esso un cittadino, un'azienda, un'associazione in rappresentanza di interessi diffusi qualora ritenga di aver riscontrato negli atti della Pubblica Amministrazione una lesione ai requisiti di trasparenza, speditezza, responsabilità.

Certo, chi si rivolge al Difensore Civico deve sapere che egli opera entro certi limiti. Infatti non può sostituirsi all'Amministrazione inadempiente; né può emettere sentenze come un giudice. La sua è un'azione di “tramite”, di “mediazione”, di ricerca conciliativa con l'Amministrazione interessata affinché certi valori vengano opportunamente valutati entro la gerarchia delle norme.

Ne consegue, dunque, che non può esistere “una giurisprudenza” della difesa civica, né si può avanzare qualsiasi tentativo di “tipicizzare” i problemi e tutte quelle situazioni a cui dà luogo l'attività di conoscenza o di azione del Difensore Civico né tantomeno è possibile ricavare giudizi definitivi e perentori o addirittura assumere regole interpretative e prescrizioni.

D'altro canto si può certamente affermare che tutta l'attività ad esso collegata va praticata con assoluta discrezione, prudenza e senso del limite.

Concorre a rafforzare questo senso del limite e della discrezione anche la consapevolezza che quello del Difensore Civico è solo uno dei possibili punti di osservazione sullo stato delle Pubbliche Amministrazioni e sugli andamenti del gradimento della relativa attività.

La legge 127/97, la "Bassanini bis", ha esteso all'Amministrazione statale le funzioni dei Difensori Civici regionali prima circoscritte alle sole Regioni, Aziende regionali ed Enti locali. Un passaggio significativo nel processo destinato ad incentrare sul Difensore Civico regionale e locale proprio quel ruolo di "garanzia" nei confronti della Pubblica Amministrazione nel suo complesso, a protezione del buon andamento dell'azione amministrativa, rafforzando ad ogni livello ogni criterio di efficienza, equità e trasparenza ai fini dell'affermazione di fondamentali diritti e per il superamento di squilibri e disparità che spesso sembrano incolmabili.

Quella del Difensore Civico è dunque una attività monitoria, di verifica, di regolarizzazione e, in senso ampio, di correzione dell'attività amministrativa che si discosti dai parametri della legalità, imparzialità, efficienza, assunti come criteri guida delle attività dei pubblici poteri.

La legislazione regionale elenca i destinatari dell'attività di vigilanza del Difensore Civico e da essa ne scaturisce che questi interviene oltre che nei confronti dell'Amministrazione regionale, anche nei riguardi di enti, istituzioni, consorzi, aziende, agenzie e concessionari di pubblici servizi. Soggetti giuridici dunque preposti al perseguimento di pubbliche finalità a rilevanza regionale, che si trovano con la stessa in un rapporto talvolta di dipendenza, talvolta di partecipazione, o, ancora, di semplice controllo o vigilanza.

E' previsto inoltre l'intervento del Difensore Civico presso gli Enti locali e quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori Civici.

Sotto il profilo oggettivo dunque, l'azione dei Difensori Civici in generale non incontra limitazioni *ratione materiae* laddove rari ostacoli alla possibilità di intervenire da parte degli stessi trovano la

loro giustificazione nei particolari rapporti giuridici che legano i soggetti istanti ai destinatari della loro attività di vigilanza.

Così è categoricamente esclusa la possibilità di intervenire a tutela di posizioni connesse ai rapporti di impiego, (art. 5 comma 10 L.R. 5/8/86, sostituito dall'art. 1 della L.R. 14/3/2000 n. 14) intercorrenti tra la Regione e gli altri soggetti sottoposti all'attività di vigilanza di quelli già sopramenzionati ed i privati e, sulla base del medesimo presupposto, il Difensore Civico è inibito ad attivarsi su istanza di Consiglieri regionali.

Inoltre l'attività del Difensore Civico trova impulso anche da discipline diverse da quelle istitutive e cioè da alcune Leggi che si possono definire "speciali" o meglio da "normative di settore" rivolte alla tutela di peculiari valori o soggetti particolarmente esposti a prevaricazioni: quali le popolazioni Zingare e Nomadi o i fruitori di servizi sanitari, temi che comunque approfondiremo più avanti.

Va sottolineato altresì, che il succitato art. 5 prevede la possibilità per il Difensore Civico di attivarsi anche d'ufficio sebbene normalmente l'attivazione di quest'ultimo è subordinata ad una richiesta da parte dell'interessato, senza particolari formalità, con l'indicazione delle generalità della parte istante, la specifica del comportamento o dell'atto oggetto di censura e i motivi della lamentela.

E' importante inoltre precisare che, ai fini dell'attivazione dell'Ufficio del Difensore Civico, è irrilevante la residenza di chi a questi si rivolge. Infatti la competenza si radica presso l'Ufficio regionale di difesa civica preposto alla vigilanza e all'intervento sulle strutture nel cui ambito è in corso, ovvero ha avuto esito l'attività amministrativa contestata, o di cui si eccipe la scarsa funzionalità, indipendentemente dall'appartenenza del soggetto ricorrente alla popolazione residente nella Regione.

Al fine di rendere effettiva la propria azione, da parte sua, il Difensore Civico può chiedere informazioni e spiegazioni circa lo stato dei procedimenti; ha inoltre la possibilità di convocare i funzionari competenti per esaminare congiuntamente una pratica e chiedere chiarimenti in merito alla stessa.

Ha inoltre facoltà di promuovere procedimenti disciplinari ogni qualvolta un funzionario impedisca o ritardi l'espletamento della sua

funzione, o tenga, comunque, un comportamento contrario ai doveri d'ufficio. Proprio in conformità a tale principio va ricordata la sentenza n. 24 del 18 febbraio 1992, pronunciata dalla sez. II del T.A.R. Liguria, che ritenne legittima l'irrogazione di una sanzione disciplinare a carico di un funzionario regionale che non aveva prestato la propria collaborazione al Difensore Civico, sancendo in tal modo il dovere dei dipendenti della Regione di collaborare e assecondare l'azione del medesimo.

Ha inoltre l'onere di informare l'istante circa gli sviluppi e il risultato dell'intervento richiesto, rendendo quest'ultimo edotto eventualmente sulle iniziative che può intraprendere in sede giurisdizionale e amministrativa.

2° I rapporti con il cittadino

Dalla forma di attività precedentemente descritta, ne deriva che anche nell'anno appena trascorso il numero dei procedimenti attivati e quello delle pratiche concluse mostrano un consolidamento dell'azione svolta, indicativa dell'impegno condotto sul versante della comunicazione (nuovo sito Internet, partecipazione del Difensore Civico a vari convegni ed interviste) che resta ancora da intensificare, ma specialmente nell'interesse dei cittadini per i servizi offerti: gratuità, familiarità ed informalità qualificano infatti il rapporto tra il cittadino e l'Ufficio.

- *“Gratuità” intesa anche come facilità di accesso ed interlocuzione, resa possibile da una linea verde, dall'apertura di un nuovo sito Internet, e da un indirizzo di posta elettronica;*
- *“familiarità” che si esprime in uno stile di relazione discorsivo e confidenziale per facilitare l'interlocutore ad esporre le proprie richieste, soprattutto quando questi è persona anziana e con difficoltà espressive;*
- *“informalità” che si manifesta nel cogliere l'essenza dell'istanza al fine di istruirla e portarla a compimento.*

D'altra parte si può affermare con certezza che chi si avvicina all'Ufficio (seppure non si è in grado di fornire una rappresentazione statistica precisa ed articolata) è generalmente una persona di modeste condizioni economiche, di età medio-alta, con un grado di istruzione non elevato e comunque impossibilitato a districarsi da solo nelle difficoltà di procedimenti burocratici o sfiduciato a sostenere i costi ed i rischi di un contenzioso giurisdizionale.

E' indubbio che esistono anche altre categoria di proponenti, che hanno diversa e maggiore capacità di rappresentarsi e di difendersi: sono coloro che appartengono a comitati o ad organizzazioni associative più sensibili ed attivi nella domanda di tutela dei valori e degli interessi soprattutto in materia sanitaria.

Per quanto attiene la provenienza, prevale ancora la provincia di Genova, benché il Comune capoluogo abbia istituito un proprio Difensore Civico e l'Amministrazione Provinciale abbia fatto altrettanto.

E' plausibile comunque ritenere che tale prevalenza sia dovuta alla maggiore vicinanza e alla facilità di accesso all'Ufficio del Difensore Civico anche se in questi ultimi anni si è provveduto ad organizzare la stessa attività attraverso sedi dislocate sul territorio regionale, nelle quali il personale dell'Ufficio garantisce la propria presenza in giornate predeterminate.

Nel corso del 2003 si è sperimentata l'apertura di due nuove sedi decentrate: Lerici ed Albenga che al momento necessitano di una maggiore pubblicizzazione.

Peraltro tali esperienze hanno particolarità proprie, dovute a situazioni diverse, che variano dal numero di abitanti, all'abitudine del cittadino al rapporto diretto con amministratori e funzionari, alla collocazione e la conseguente facilità di accesso al luogo, ai giorni o agli orari di ricevimento del pubblico.

Nelle sedi decentrate, il Dirigente del Servizio e quattro Funzionari delegati a tale attività, una volta o due al mese, garantendo la presenza in loco, hanno avuto modo di verificare le problematiche presentate dall'utenza, trattando le questioni in modo più consapevole, effettuando sopralluoghi, spesso insieme ai rappresentanti degli Uffici coinvolti, e proponendo talvolta anche incontri "congiunti", alla presenza di Amministratori e Funzionari.

Un'attività, quella suesposta, che ha comportato per l'Ufficio un rilevante impegno soprattutto per la diversità e la molteplicità degli argomenti che di volta in volta vengono presentati. Spesso in queste occasioni i cittadini espongono problematiche che esulano e superano gli ambiti di competenza del Difensore Civico e che invece riguardano rapporti tra privati o problemi familiari per i quali talvolta può bastare un momento di solo ascolto ed attenzione.

Nella tabella che segue si è riportata l'indicazione dei giorni in cui i Funzionari si recano sul territorio.

Albenga 1° Mercoledì di ogni mese	Presso il Palazzo del Comune dalle ore 10,00 alle ore 12,30
Arenzano 1° Venerdì	Via Verdi n. 49 cane. dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Chiavari 4° Venerdì	Presso il Palazzo del Comune Dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Imperia 1° e 4° Venerdì	Presso il Palazzo della Provincia dalle ore 9,30 alle ore 12,30
La Spezia 3° Venerdì	Presso l'Ispettorato Funzioni Agricole della Regione dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Lerici 3° Venerdì	Presso il Palazzo del Comune dalle ore 10,00 alle ore 12,30
Recco 3° Venerdì	Presso il Palazzo del Giudice di Pace dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Sarzana 2° e 4° Venerdì	Presso l'U.R.P. del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Savona 2° Venerdì	Presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30

3° La tipologia degli interventi

Le prerogative della funzione del Difensore Civico e le modalità con cui si svolge la sua azione rappresentano la chiave di lettura al fine di valutare i vantaggi e i pregi di questo Istituto, per misurare l'efficacia ed i risultati (successi ed insuccessi) e per individuare i limiti dell'Istituzione. Cosicché diversi sono i fattori che spingono