

**RELAZIONE AL CONSIGLIO REGIONALE SULL'ATTIVITÀ
SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NEL 2005.
(ART. 8 DELLA LEGGE REGIONALE 9 GENNAIO 1981, N. 50)**

**ANALOGA RELAZIONE VIENE INVIATA AI PRESIDENTI
DEL SENATO DELLA REPUBBLICA E
DELLA CAMERA DEI DEPUTATI
(ART. 16 DELLA LEGGE STATALE 15 MAGGIO 1997, N. 127)**

**1) PREMESSE GENERALI E ATTIVITÀ SVOLTA
NEL CORSO DEL 2005**

Signor Presidente, Signori Consiglieri regionali,

ad iniziare dal 1990 è stato avviato un profondo processo di modifiche istituzionali che incidono sugli aspetti operativi della difesa civica e che si concretizzano: nel rafforzamento degli organi esecutivi; nell'attribuzione di piena responsabilità gestionale agli apparati tecnico-burocratici; nella eliminazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti a seguito dell'abrogazione dell'art. 130 Cost.; nella privatizzazione delle strutture pubbliche erogatrici di servizi; nel decentramento e nella costituzionalizzazione del principio di sussidiarietà.

La quasi totale assenza dei controlli, il potenziamento delle responsabilità della burocrazia, l'affermarsi del principio di sussidiarietà verticale e orizzontale richiedono, come già evidenziato nella parte iniziale della precedente relazione annuale, la presenza di una efficace difesa civica, anche come strumento di "conciliazione", al fine di riequilibrare sempre di più il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione. Un rapporto che, al di là di ogni stereotipo verbale privo di significato, veda concretamente realizzata la dimensione di prossimità al cittadino per dargli maggiore fiducia nelle Istituzioni.

Delle modifiche istituzionali sopra indicate, quella che si riferisce al principio di sussidiarietà postula una particolare riflessione perché la devoluzione dei poteri, dallo Stato alle Regioni, ha riflessi non di poco conto sul piano sociale, gestionale, operativo. Tale devoluzione “non è solo il trasferimento di poteri politici, ma anche apertura di vastissimi settori di attività (sanità, istruzione) a operatori diversi da quelli organizzati nella forma burocratica classica” (L. Antonini). A titolo di esempio, basta pensare a ciò che già si verifica nell’ambito della produzione dei servizi alla persona, laddove intervengono sia operatori del “mercato” sia operatori del cd. “Terzo Settore”: famiglie, volontariato, fondazioni ecc.

L’elaborazione teorica del principio di sussidiarietà ha radici molto antiche riconducibili ad Aristotele e a Tommaso D’Aquino. Tuttavia, la prima completa formulazione si rinviene nell’Enciclica quadregesimo anno emanata da Pio XI.

Benché tale Enciclica contenesse una proclamazione solenne del principio di sussidiarietà, pochi anni dopo l’Assemblea costituente, forse dato il particolare momento storico, non inserì espressamente nella nuova Costituzione il principio di sussidiarietà, limitandosi alla proclamazione dell’art. 2 sulle formazioni sociali.

Solo successivamente, il principio di sussidiarietà è stato ampiamente recepito in ambito comunitario, in quanto fondamentale principio di libertà e democrazia, laddove il Trattato di Maastricht (7.02.1992) dichiara che la sussidiarietà è la direttrice fondamentale che guida il processo di formazione dell’Unione Europea.

Nella legislazione italiana esplicite formulazioni del principio di sussidiarietà si rinvencono nell’ambito della riforma delle autonomie territoriali. L’art. 4 della legge 59 del 1997 infatti prevede che i conferimenti di funzioni alle Regioni avvengano nell’osservanza del principio di sussidiarietà; l’art. 3, comma 5, della L. n. 267 del 2000 dispone che i Comuni e le Province sono titolari anche di funzioni conferite dallo Stato e dalle Regioni secondo il principio di sussidiarietà. “I Comuni e le Province svolgono le loro funzioni anche attraverso le attività che possono essere adeguatamente esercitate dall’ autonoma iniziativa di cittadini e delle loro formazioni sociali”.

Infine, con la riforma del Titolo V della Costituzione, e segnatamente con la nuova formulazione dell'art. 118, il principio di sussidiarietà assurge a livello costituzionale, nella sua declinazione sia verticale che orizzontale. Mentre la prima è concepita come regola di distribuzione delle competenze fra Stato, Regioni e Enti locali, nel senso che gli interessi dei cittadini vengono curati dall'Ente territorialmente più vicino, la seconda si impone quale criterio in ordine al rapporto fra Ente pubblico e formazioni sociali, nel senso che le persone e le formazioni intermedie (associazioni, aggregazioni, comitati ecc.) provvedano autonomamente e responsabilmente a realizzare le iniziative dirette a favorire la crescita integrale della persona.

Tale *excursus* normativo evidenzia come il principio di sussidiarietà, pur essendo un'acquisizione giuridica molto recente, abbia già assunto un peso notevole nell'ordinamento comunitario e nazionale.

In particolare si osserva come la normativa in vigore abbia già applicato al Difensore Civico il principio di sussidiarietà, laddove l'art. 16 della L. 127/97 ha espressamente riconosciuto al Difensore Civico delle Regioni e delle Province Autonome, e cioè all'organo più vicino alla Comunità interessata, il potere di intervenire sulle Amministrazioni Periferiche dello Stato.

Tale criterio di prossimità vede nella figura del Difensore Civico il soggetto istituzionale maggiormente agevolato nell'ascoltare e nel captare i bisogni della popolazione nonché particolarmente efficace nello svolgere la sua azione di tutela e promozione della dignità delle persone.

In questa prospettiva, sussidiarietà verticale e sussidiarietà orizzontale si intersecano l'una con l'altra. Infatti, una volta individuati i livelli istituzionali più adatti al perseguimento dell'interesse generale attraverso lo svolgimento delle varie funzioni pubbliche, la sussidiarietà (intesa nella versione orizzontale) consente alle istituzioni titolari di tali funzioni di perseguire l'interesse generale non più da sole, ma insieme con i cittadini, singoli e associati.

Non vi è chi non veda come l'introduzione di tali principi comporti un rovesciamento del "paradigma bipolare", espressione usata da Sabino Cassese per indicare lo schema teorico sul quale si è fondato il diritto pubblico del XX secolo: "amministrazione pubblica e cittadini intesi

quali poli separati, né convergenti né contrattanti, ma in contrapposizione a causa della superiorità di uno sull'altro”.

La costituzionalizzazione del principio di sussidiarietà orizzontale ha portato a notevoli modifiche nella teoria e nella pratica del diritto amministrativo, condizionando ormai con una certa frequenza anche le legislazioni regionali.

Ed è proprio tale ambito territoriale, caratterizzato da una particolare vicinanza ai cittadini, che può consentire una maggiore consapevolezza delle esigenze del territorio nonché una più approfondita conoscenza delle forze (quali famiglie, aggregazioni sociali, organizzazioni “Non Profit” ecc.) potenzialmente o già attive all'interno di esso.

Si tratta, in concreto, di una tendenza verso nuovi modelli regionali di Welfare Mix e della ricerca di un nuovo equilibrio nel rapporto tra cittadini e istituzioni che possa generare sia maggiore prossimità ma anche, come sostiene Pastori, “l'immedesimazione dei cittadini nell'esercizio delle funzioni pubbliche... attraverso le formazioni sociali in cui essi si organizzano, con correlativa responsabilizzazione in proprio”.

Nello specifico, con riferimento al settore dell'assistenza sociale, va ricordata l'erogazione dell'assegno di cura, che consente non solo a molti anziani di rimanere in famiglia, evitando così il trauma di un ricovero presso una casa di cura, ma anche un notevole risparmio per i bilanci sanitari delle Regioni.

Inoltre, sul fronte delle politiche dell'istruzione, merita di essere ricordato il c.d. “buono scuola”, che introduce ed attualizza il diritto delle famiglie alla libera scelta educativa. (v. L.R. n. 10 del 20/06/2003)

Non trascurabile è inoltre il contributo che viene riconosciuto alle organizzazioni di volontariato e agli altri organismi “Non Profit” dalla normativa regionale in tema di “realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali” (L.R. n. 1/2004) laddove questi ultimi vengono definiti quali “soggetti attivi nella programmazione, nella organizzazione e nella gestione del suddetto sistema”.

Sebbene il principio di sussidiarietà stia caratterizzando in senso innovativo la concezione dei rapporti fra P.A. e Amministratori, è peraltro doveroso precisare che vi sono materie ed ambiti di competenza per cui,

in nome della sussidiarietà, non si potrà sostituire lo Stato. Così come in nome della sussidiarietà, sia essa verticale che orizzontale, non si potrà mai postulare la scomparsa dello Stato.

Vi sono, infatti, specifiche funzioni statali che non si possono trasferire né ai livelli sub statali, né alla società civile.

Nella parte iniziale di questa relazione si è dato spazio e si è privilegiato il discorso sul principio di sussidiarietà, affinché potessero risultare più evidenti le trasformazioni istituzionali in corso di svolgimento.

Nell'ambito della riforma legislativa, che conduce all'elaborazione di una nuova teoria dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadino, l'attività di difesa civica è stata svolta in armonia con i principi testé enunciati, che caratterizzano il nostro tempo, con un'azione volta alla tutela dei diritti dei cittadini, intervenendo sulle difficoltà denunciate dagli stessi.

Dall'attuazione del principio di sussidiarietà sia verticale che orizzontale deriva un carico di attività maggiore per la difesa civica. Soprattutto per l'attività dei nuovi gestori, non più pubblici, è necessario che non si affievolisca il grado di tutela per i cittadini utenti.

Per le fasce sociali più esposte si va acuendo sempre di più il grado di disagio. Non si può sottacere, ad esempio, il dramma degli over 50 per i quali si verificano gravi problemi di reinserimento nel mondo del lavoro in caso di licenziamento, né sfuggono ad una particolare attenzione le situazioni di sofferenza e di marginalità.

Le crescenti difficoltà delle famiglie sono costantemente presenti a questo Ufficio che ne ha percezione attraverso quotidiani colloqui con i cittadini che ne fanno richiesta, molti dei quali ignorano l'esistenza della difesa civica regionale per la carenza di una efficace informazione.

Il Difensore civico è un'autorità indipendente che trova fondamento nello Statuto regionale e che, quale istituto di garanzia, riferisce annualmente al Consiglio Regionale, organo nel quale sono presenti tutte le istanze che la Regione ha voluto rappresentare attraverso il momento elettorale.

Lo Statuto assegna al Difensore Civico la tutela dei diritti e degli interessi di persone ed enti affinché siano garantite l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Nel corso dell'annuale attività sono stati instaurati colloqui quotidiani con gli utenti, anche con telefonate, e-mail, fax, favorendo il dialogo su fatti concreti, analizzando e valutando problemi reali. Si è sempre cercato di fare in modo che l'azione della difesa civica fosse costantemente accompagnata da equilibrio, obiettività e correttezza; elaborando proposte e suggerimenti volti ad aiutare il cittadino nelle difficoltà che incontra nei suoi rapporti con la pubblica amministrazione o con i soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico.

L'autonomia di azione e l'indipendenza non fanno del Difensore civico un qualcosa di separato che si contrappone all'Assemblea o che si tiene distante da essa, bensì favoriscono l'esercizio di quelle funzioni che sono proprie dell'Assemblea, facendo pervenire ad essa informazioni e proposte.

È ben noto che la Regione Piemonte vanta molte eccellenze che la portano a confrontarsi su scala mondiale. Ciò comporta che l'identità di questa Regione, che vanta alte e nobili tradizioni, sia valutata con quei parametri che caratterizzano la sfida del nostro tempo che ha dimensione globale.

Risulta quindi decisiva, nell'immediato futuro, la capacità del Piemonte di favorire una amministrazione di qualità a misura di questa sfida. E i risultati di una tale amministrazione di qualità sono reali quando sono percepiti come di qualità dai destinatari, cioè dai Piemontesi e da coloro per i quali il Piemonte è una condizione essenziale di vita e di attività.

Le esperienze più avanzate in ambito europeo insegnano che la difesa civica può concorrere a migliorare l'azione amministrativa.

Se la Regione Piemonte aspira a confrontarsi sotto vari aspetti con le Regioni più avanzate d'Europa, non può sottrarsi anche ad "un confronto sul piano del costume civile, di cui la funzionalità della difesa civica è un indicatore" come, fra l'altro, sostenuto anche dal Difensore Civico della Lombardia (v. Relazione 2002).

In tal senso, l'individuazione, ad opera del nuovo Statuto Regionale, dell'Ufficio del Difensore Civico tra gli istituti di garanzia quale Autorità indipendente della Regione (art. 90) costituisce un momento di fondamentale importanza in un'ottica di accrescimento della qualità della Difesa Civica.

Le conseguenti caratteristiche di indipendenza e terzietà della struttura, l'assenza di vincoli e controlli organizzativi e gerarchici, nonché l'autonomia decisionale rappresentano elementi imprescindibili ai fini dell'elaborazione di progetti di sviluppo dell'attività dell'Ufficio.

D'altro canto, affinché l'Ufficio del Difensore Civico possa reggere i nuovi e maggiori compiti e l'azione risultare efficace con continuità mantenendo uno standard di buon livello qualitativo, occorre che siano presi in considerazione anche gli aspetti organizzativi della struttura.

Coerentemente a tali premesse ed in ossequio alla norma statutaria (art. 90) il Difensore Civico è necessariamente l'unico referente per la struttura e l'attività di Istituto non può avere alcun altro riferimento.

Ne consegue che la struttura organizzativa del Difensore Civico non può far capo ad alcuna Direzione Generale o Centrale. Infatti, la messa in essere di forme di doppia dipendenza per la struttura del Difensore Civico produrrebbe condizionamenti che, di fatto, farebbero venir meno l'effettiva indipendenza nell'esercizio delle funzioni.

Inoltre, si deve necessariamente tener conto del numero dei potenziali utenti del Servizio che in questa Regione corrisponde ai circa 4.300.000 abitanti. Tale dato richiede una adeguata risposta in termini organizzativi, onde far fronte alle richieste di un bacino d'utenza considerevole.

Purtuttavia, dall'esperienza acquisita in questo primo anno di attività ho dovuto, mio malgrado, constatare che l'Ufficio della Difesa Civica presenta aspetti di fragilità.

Pertanto, con l'ambizione di prendere a riferimento le più avanzate esperienze di Difesa Civica in ambito europeo, ritengo utile fissare alcune linee guida che sarebbe opportuno introdurre per consentire al Difensore Civico Regionale di disporre di una struttura organizzativa con personale e risorse finanziarie adeguate.

In tal senso risulta di primaria importanza che l'Ufficio disponga di una pianta organica proporzionata alle esigenze della struttura, anche al fine di evitare eventuali disfunzioni causate da legittime assenze del personale quali ferie, malattie, aspettative, congedi parentali, formazione, permessi ecc.

L'articolazione dell'Ufficio in unità operative, con corrispondente quantificazione e assegnazione di risorse, meglio risponderebbe all'esigenza di una maggiore funzionalità della struttura. È inoltre necessario che l'assegnazione del personale all'Ufficio avvenga d'intesa con il Difensore Civico, con possibilità di attingere, oltre ai ruoli regionali, anche a forme di collaborazione, previste dalla legge, utili ad assicurare l'efficacia dell'azione dell'Ufficio.

Occorrerebbe infine che il personale dell'ufficio, che opera alle dipendenze funzionali del Difensore Civico, rispondesse gerarchicamente ad un Responsabile dell'ufficio, individuato dallo stesso Difensore Civico.

Concludendo, mi preme sottolineare che quanto sopra delineato corrisponde all'esigenza di conseguire le finalità proprie dell'Istituto: tutelare i cittadini e garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione anche formulando proposte agli organi dell'Amministrazione per migliorare sul piano gestionale e organizzativo l'azione della Difesa Civica.

2) INTERVENTI ESPLETATI NEL CORSO DEL 2005

Venendo ora ad esaminare i momenti più significativi dell'anno appena trascorso (alcuni dei quali saranno ampiamente illustrati nel prosieguo della presente relazione) va evidenziato che sebbene, come visto, il legislatore abbia posto quale filo conduttore della propria opera riformatrice tutti i principi sopra enunciati, quali la sussidiarietà e più in generale il criterio di prossimità al cittadino, questa Difesa Civica nel corso dell'anno 2005 ha dovuto spiacevolmente constatare come lo stesso legislatore, nell'elaborazione della riforma del procedimento amministrativo di cui alla L. 15/2005, abbia introdotto degli elementi di opacità nello svolgimento dell'azione amministrativa di livello statale. Segnatamente la nuova disciplina ha sottratto al Difensore Civico Regionale il potere di intervenire nei confronti delle **Amministrazioni Periferiche dello Stato** in caso di **determinazioni negative alle istanze di accesso**, attribuendo la competenza del riesame alla Commissione nazionale per il diritto di accesso con sede nella capitale. (v. All. sub. 1).

Frequentemente i casi specifici che sono stati sottoposti all'attenzione di questo Ufficio, hanno costituito occasione per un intervento di più ampio respiro, che ha tenuto in considerazione non solo la singola fattispecie lamentata, ma più in generale anche gli aspetti collettivi della problematica avanzata.

Ad esempio, **in ambito sanitario**, vista la molteplicità di richieste dei cittadini, anche associati, che lamentavano situazioni di disagio relative alla condizione degli **anziani non autosufficienti**, lo scrivente ha ritenuto opportuno segnalare alle Direzioni Regionali competenti, con l'elaborazione di un documento di sintesi, una serie di difficoltà concernenti la concreta applicazione della nuova normativa regionale relativa all'assistenza residenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti. (v. All. sub. 2).

Rimanendo nel settore della Sanità va inoltre richiamato l'intervento svolto da questo Ufficio in seguito alla segnalazione di un cittadino che lamentava la complessità della procedura richiesta per ottenere i farmaci antidiabetici e le strisce di controllo della glicemia. Sul caso va doverosamente segnalato che recentemente la Giunta

Regionale ha approvato una delibera volta a sburocratizzare le procedure e a migliorare la qualità **dell'assistenza ai diabetici**. (v. All. sub. 3)

È inoltre da segnalare l'intervento di carattere mediatore svolto dall'Ufficio nel caso di un anziano paziente che era stato ricoverato, presso un presidio ospedaliero, **in regime di libera professione**, a cui aveva fatto seguito l'emissione di una parcella che i parenti hanno ritenuto eccessivamente onerosa (v. All. sub. 4).

L'Ufficio si è inoltre attivato nel promuovere, presso gli Uffici regionali competenti, l'estensione del contrassegno di circolazione e sosta anche ai disabili psichici, nonché nel sensibilizzare le amministrazioni all'erogazione dell'assegno di cura.

È infine da segnalare che, a seguito di richieste di iniziativa proposte da cittadini e organismi associativi, l'Ufficio del Difensore Civico regionale ha svolto la propria attività anche in merito a questioni inerenti alla **tutela della riservatezza dei cittadini** che entrano in contatto con strutture ricomprese **nell'ambito sanitario**, sia in ragione di procedure di accertamento medico – legale, sia di percorsi di diagnosi e cura (v. All. sub. 5).

Per quanto riguarda i rapporti con **le Amministrazioni Periferiche dello Stato**, hanno assunto particolare rilievo, in ambito **Previdenziale**, tutte quelle segnalazioni di cittadini che si sono visti recapitare da parte degli Istituti previdenziali delle richieste di restituzione di somme già percepite in buona fede.

In tale ambito l'Ufficio ha potuto rilevare, nel corso del corrente anno, come un elemento di criticità sia costituito, in taluni casi, dalla mancanza di meccanismi automatici nell'erogazione della prestazione previdenziale, laddove la concessione di benefici economici su istanza dell'interessato da presentarsi entro un termine perentorio può condurre ad una notevole disparità di trattamento (ed infine tradursi in una iniquità) tra coloro che hanno presentato la relativa domanda e coloro che non lo hanno fatto (v. All. sub. 6).

Un approfondimento particolare merita poi l'operato dell'Ufficio con riguardo al **trasporto ferroviario regionale**, (v. All. sub. 7) laddove, a fronte di numerose segnalazioni di disagi, con frequenti echi sulla stampa locale e nazionale, lo scrivente, dopo un approfondito esame del vigente Contratto di Servizio stipulato tra la Regione

Piemonte e Trenitalia S.p.A., ha ritenuto di rilevare nei confronti della competente struttura regionale come nel sistema contrattuale di riscossione e di riutilizzazione degli importi dovuti dal gestore a titolo di sanzioni non si evidenzia con chiarezza un effettivo introito degli importi nelle casse regionali con un corrispettivo riutilizzo degli stessi a beneficio dell'utenza, quale risarcimento dei danni subiti.

Questo Ufficio, nell'ambito di tali problematiche ha, altresì, sottoposto all'attenzione della struttura regionale il dettato della legge regionale 1/2000, che, all'art.1 lett.b, prevede, nell'ambito della gestione del trasporto pubblico locale, di incentivare il superamento degli assetti monopolistici mediante procedure concorsuali per la scelta del gestore, al fine di acquisire una maggiore efficacia ed efficienza del servizio.

Inoltre, per quanto riguarda il settore dell'**Istruzione**, va rilevato che l'Ufficio è intervenuto, nel corso del 2005, a sostegno di tutti quei cittadini esclusi dal contributo regionale per il **buono scuola** a causa di mere carenze sanabili nella compilazione delle relative domande. E l'esito positivo di tale intervento ha consentito soprattutto alle famiglie più bisognose di accedere al contributo previsto.

Anche quest'anno le problematiche relative all'**Ambiente** hanno costituito oggetto di interesse e di intervento dello scrivente. Di particolare rilievo sono state le pratiche relative ai disagi connessi all'**inquinamento acustico**, questione su cui negli ultimi anni si è assistito ad un maggiore incremento di attenzione e di sensibilità sia da parte del legislatore che dei cittadini.

Va inoltre ricordato l'intervento che questo Ufficio ha ritenuto di esprimere in materia di **Usi civici**, con particolare riguardo alle procedure atipiche che hanno caratterizzato le fasi contrattuali nel momento iniziale della cessione delle aree gravate da tali vincoli.

Molte segnalazioni hanno poi interessato gli **Enti Gestori di Servizi pubblici**, quali ENEL, ITALGAS, TELECOM ecc, dove si è potuta riscontrare una generalizzata difficoltà del cittadino-utente a relazionarsi in maniera costruttiva e risolutiva con i relativi call-center, strumenti che quasi sempre hanno rivelato la loro inefficacia, causando disagi e perdite di tempo per i cittadini. Tutto ciò in assonanza con quanto evidenziato dagli organi di stampa, che hanno sottolineato il

perdurare di queste disfunzioni e la loro negativa incidenza sulla qualità della vita dei cittadini.

Particolarmente intensa è stata inoltre l'attività dell'Ufficio in ordine alle determinazioni **in materia di Accesso agli atti amministrativi**, attività che lo scrivente ha inteso improntare secondo i criteri di trasparenza e di pubblicità della Pubblica Amministrazione.

L'Ufficio, durante l'anno 2005, ha accolto diverse istanze proposte da **cittadini extracomunitari** che hanno segnalato situazioni di grave disagio connesse alla mancanza di un'adeguata sistemazione abitativa ed alle conseguenti ripercussioni sulle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare (istruzione dei figli minori, accesso ai servizi sanitari).

Al riguardo è stata quindi svolta un'attività, da un lato, di supporto consistita nell'illustrare il funzionamento dei servizi pubblici locali, nonché indirizzare presso gli uffici competenti i cittadini extracomunitari, dall'altro di intervento diretto presso i comuni interessati nella ricerca di soluzioni adeguate.

Ovviamente quanto sopra esposto non ha l'intento di essere un elenco esaustivo di tutte le problematiche curate dall'Ufficio, che è stato interessato nel corso del 2005 da n. 859 richieste di intervento da parte di cittadini. Anche questo numero deve ritenersi comunque parzialmente rappresentativo del lavoro svolto, in quanto non dà conto di tutti quei numerosi contatti telefonici che quotidianamente interessano l'Ufficio, che svolge in tali casi, una preziosa opera di ascolto ed informazione.

A ciò deve inoltre aggiungersi che nel corso di quest'anno l'Ufficio non ha ritenuto di affrontare problematiche desumibili dai quotidiani di informazione, attenendosi per converso a quanto segnalato direttamente dai cittadini stessi.

Anche nel corso del 2005 è stata effettuata la trasferta periodica dell'Ufficio presso le sedi dell'URP di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania e Vercelli, soprattutto al fine di consentire un facile accesso alla Difesa Civica a tutti i cittadini residenti nelle rispettive Province. Tale attività decentrata sul territorio, che offre allo scrivente l'opportunità di dare concretezza ai principi costituzionali di sussidiarietà e di prossimità al cittadino, anche per l'anno 2005 non ha determinato, per quanto concerne il numero degli accessi, dei risultati