

UFFICIO del DIFENSORE CIVICO PROVINCIALE

RELAZIONE AL CONSIGLIO PROVINCIALE

ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Periodo:

Dicembre 2008/ gennaio 2010

Difensore Civico:

Avv. Maria Capponi Croci

Sede della Provincia di Ascoli Piceno

Piazza Simonetti n 36 63100 Ascoli Piceno

el 0736/277291 fax 0736/ 277343

Sito www.provincia.ap.it

e-mail: maria.capponi@provincia.ap.it

INDICE

Premessa

- • Relazione- Considerazioni generali

L'attività svolta e primo bilancio

- Il Rapporto con i cittadini – Volume di attività e dati generali
 - • I casi e argomenti affrontati – Schemi riassuntivi

Educare alla Legalità: I Progetti e le proposte

- • Promozione della Provincia di Ascoli Piceno: competenze, funzioni , struttura
- • La Difesa Civica va a scuola
- • Il difensore civico racconta la Costituzione

RELAZIONE

Egr. Signor Presidente della Provincia di Ascoli Piceno ,

Egr. Signor Presidente del Consiglio della Provincia di Ascoli Piceno ,

Signori Consiglieri,

mi pregio presentare la relazione relativa all' attività svolta dal Difensore Civico della Provincia di Ascoli Piceno nel periodo dicembre 2008 –gennaio 2010 .

In via preliminare ritengo sia doveroso iniziare questa Relazione ricordando che la Provincia di Ascoli Piceno per la prima volta nella sua storia ha eletto il suo Difensore Civico, è stato per me un grande onore accettare e ricoprire questa carica.

La mia attività si è intrecciata con gli enormi problemi creati dalla divisione della nostra Provincia e successivamente con le elezioni amministrative comunali e provinciali che per mesi hanno occupato ed in parte bloccato ogni progetto per la presentazione e la promozione della difesa civica nel nostro territorio .

I predetti avvenimenti , la loro importanza , non hanno permesso la " presentazione del Difensore Civico Provinciale " alla Comunità dei cittadini e quindi ai potenziali utenti .

*Nonostante tali difficoltà sono stati ad **oggi 65 i casi** che i cittadini hanno sottoposto a questo Ufficio , il numero non è irrilevante, basti pensare che nella provincia di Milano nell'anno 2007 i casi sottoposti al Difensore Civico provinciale sono stati 128.*

Il ruolo del Difensore Civico non è semplice, da un lato deve offrire tutela stragiudiziale alle persone singole o associate che ritengono di essere state in qualche modo danneggiate da un Ente pubblico , dall'altro deve promuovere il buon andamento e la imparzialità della P.A.

I cittadini ascoltati raccontano di ingiustizie piccole o grandi , di mancanza di chiarezza nei provvedimenti della P.A , della loro incapacità di farsi ascoltare e della P.A di rispondere alle loro richieste..

Ritengo che la ingiustizia piccola o grande segnalata da uno , possa diventare una risorsa di miglioramento per tutti , per la Provincia, per il singolo e per tutti gli altri cittadini, fondamentale in questo processo è la sinergia che si viene a creare tra i tre protagonisti ; il cittadino, il Difensore Civico, l'Amministrazione.

Risulta essere determinante per tale sinergia, uno stretto rapporto con gli Uffici provinciali, con il territorio, punto di partenza onde creare le condizioni per la crescita di una difesa civica attenta e realistica ed in ascolto dei fermenti presenti nella comunità locale, per far in modo che tali fermenti possano essere incanalati nelle vie istituzionali contribuendo a scongiurare il rischio che le domande espresse dai cittadini si cristallizzino nello stadio di mera protesta o che diventino azioni giudiziarie.

D'altro canto la complessità del sistema pubblico e una debole informazione dei servizi costituiscono un insieme di condizioni che portano il cittadino in difficoltà a sentirsi disorientato e lontano dal considerare la PA vicina alle sue esigenze.

Ritengo, e me ne ha dato prova la mia esperienza di difesa civica sin ad oggi affrontata, che principalmente quest'ultima abbia lo scopo di evitare che "lo smarrimento" del cittadino impedisca di far evolvere lo stadio di bisogno in cui lo stesso si può trovare verso quello della domanda espressa.

Il sistema della Difesa Civica, complementare e preventivo rispetto a quello della tutela davanti all'Autorità Giudiziaria si caratterizza per essere un sistema che:

- 1) 1) agisce in prevenzione*
- 2) 2) è gratuito*
- 3) 3) è tempestivo (ha tempi certi di risposta) è un'azione mite e di persuasione di natura equitativa (non direttamente ancorata alle norme di diritto positivo e quindi in grado di intervenire sulla base dei principi del sistema anche dove ancora non è intervenuto il legislatore).*

Il difensore civico non è vincolato da definizioni normative stringenti circa la "giurisdizione", o meglio, non ha una vera e propria giurisdizione, poiché le sue

determinazioni non hanno alcun contenuto coercibile, egli pertanto non si occupa soltanto di situazioni giuridiche soggettive giurisdizionalmente tutelabili, quali diritti ed interessi legittimi, ma anche di interessi non tutelati (c.d. interessi di fatto) o superindividuali (interessi collettivi o diffusi), ascrivibili ad una pluralità di soggetti non identificabili.

E' quindi di tutta evidenza che, di fronte all'estensione dell'area dei bisogni dei cittadini nelle loro varie vesti (in qualità di utenti, di consumatori e/o amministrati) e della conseguente estensione dell'area dei diritti tutelabili la Difesa Civica rappresenta, insieme ad altri istituti di Risoluzione Alternativa delle Controversie, una risorsa fondamentale per la difesa e la promozione dei diritti umani.

Con il preciso obbiettivo di dare piena attuazione agli alti fini sopra elencati nel corso di questo primo anno di attività ho cercato di collegare l'amministrazione e i cittadini che hanno potuto presentare le proprie istanze sia attraverso **l'accesso diretto e personale**, sia **attraverso il contatto telefonico**, sia **attraverso la segnalazione via e-mail**.

Nei primi mesi della mia funzione ho intrapreso **una collaborazione** con " **Il Quotidiano.it** "occupandomi di una rubrica nella quale ho illustrato i casi sottoposti al Difensore Civico Provinciale e la loro soluzione, nell'ottica di sensibilizzare i cittadini e poter essere di aiuto a chi avesse avuto i medesimi problemi.

Ho partecipato alle riunioni svoltesi in Ancona **presso la sede del Difensore Civico Regionale** quale membro del Coordinamento dei Difensori Civici regionali, approfondendo le tematiche della difesa civica e le problematiche legate al

nostro territorio, ho partecipato a convegni sul tema specifico della difesa civica cercando di approfondire al meglio il ruolo e le competenze della stessa .

PROGETTI

*Nel novembre 2009 in collaborazione e con il sostegno della Presidenza del Consiglio Provinciale e il fattivo intervento Presidente Dott Falcioni, ho dato inizio a due progetti uno rivolto alle scuole primarie(**Il Difensore civico racconta la Costituzione**) e l'altro alle scuole medie(**La difesa civica va a scuola**) della provincia .*

Obiettivo dei due progetti è quello di divulgare la conoscenza della difesa civica, delle competenze , funzioni e struttura della nostra Provincia per dare ai giovani informazioni e conoscenze su di un Ente, la Provincia che in passato ha colloquiato poco con loro.

Ambedue i progetti , prevedono la presentazione della Costituzione , l'illustrazione dei diritti fondamentali e dei doveri dei cittadini, la presentazione dei padri della nostra Costituzione, grandi statisti perlopiù sconosciuti ai giovani .

Ritengo che la conoscenza del territorio dove viviamo sia determinante per farci sentire parte di esso, parte integrante di un progetto politico-sociale ed economico che vede la Provincia in prima fila per la sua realizzazione.

La conoscenza della nostra Carta Costituzionale è la pietra miliare da cui si diparte la storia di noi cittadini di oggi , purtroppo i giovani conoscono poco la Costituzione , conoscono poco i loro diritti, ignorano molti doveri ma debbo dire che apprezzano e seguono le lezioni , formulando molte domande .

Avere dei cittadini preparati , informati, rende sicuramente più semplice il governo del territorio e il rapporto con gli stessi, in questa ottica, i due progetti mirano

quantomeno a sensibilizzare i giovani verso la P.A. a vedere la Provincia non come qualcosa di astratto ma vicino alle loro esigenze, a loro fianco nella tutela e promozione del territorio.

Veramente grande è stata l'adesione ai progetti da parte delle scuole primarie e secondarie, un ringraziamento particolare alla Dott.ssa Patrizia Palanca Dirigente dell'Istituto comprensivo di Comunanza che per prima ha aderito alle iniziative con le scuole elementari e medie di Comunanza, Acquasanta Terme e Arquata del Tronto

Le scuole elementari e medie che hanno aderito alla iniziativa sono quelle di:

- 1) 1) **Ascoli Piceno:** Massimo D'Azelio; Borgo Chiaro; Sacconi ; Ceci; Suore Concezioniste(elementari e medie); Borgo Solestà (elementari e medie) San Serafino(elementari e medie) ; San Domenico
- 2) 2) **Acquasanta Terme**(elementari)
- 3) 3) **Appignano del Tronto** (medie)
- 4) 4) **Carassai** (elementari e medie)
- 5) 5) **Castignano-Ripaberarda** (elementari)
- 6) 6) **Comunanza** (elementari e medie)
- 7) 7) **Cupramarittima** (elementari e medie)
- 8) 8) **Grottammare** (elementari e medie)
- 9) 9) **Maltignano** (medie)
- 10) 10) **Mozzano** (elementari)
- 11) 11) **Massignano**(elementari e medie)
- 12) 12) **Montefalcone Appennino**(elementari e medie)
- 13) 13) **Offida**(elementari)

14) 14) **San Benedetto del Tronto** (elementari e medie)

Sono state diverse le scuole che hanno chiesto di potere far visita a Palazzo San Filippo, visite che vedono la partecipazione del Presidente del Consiglio Provinciale nell'ottica appunto di aprire il palazzo ai cittadini , ancora meglio se giovani cittadini .

I progetti termineranno a giugno con diverse iniziative con al centro sempre la provincia nelle cui sale verranno accolti anche i genitori dei ragazzi partecipanti ai progetti .

Ritengo che il bilancio di questo primo anno di attività sia stato soddisfacente sia in termini percentuali sia in termini assoluti, nonostante le difficoltà sopra elencate ..

Si tratta di risultati confortanti che confermano la necessità e la richiesta della Difesa Civica da parte dei cittadini quale punto di riferimento per la soluzione delle controversie tra cittadino e PA anche se l'istituto della difesa civica avrebbe bisogno di strumenti che la rendano più incisiva e di più collaborazione da parte dei dirigenti provinciali .

Resto a disposizione per ogni chiarimento e di indicazioni per meglio adempiere all'incarico assegnatomi.

Ascoli Piceno li 28/2/2010

*Il Difensore Civico Provinciale
Avv Maria Capponi Croci*

L'attività : primo bilancio

IL RAPPORTO CON I CITTADINI

VOLUME DI ATTIVITA' E DATI GENERALI

Nel corso di questi primi otto mesi i rapporti del difensore civico provinciale con l'utenza sono stati complessivamente 65 di cui n 15 casi risolti, 6 rimessi al Presidente della provincia di Fermo per competenza , gli altri in corso .

Analizzando le richieste inoltrate si nota che la quasi totalità dei contatti con l'Ufficio è avvenuta da parte di privati mentre le materie oggetto del numero maggiore di interventi sono state quelle relative alla Viabilità , Tributi , interpretazione Bandi provinciali , demanio.

La forma di contatto con il difensore civico più usata è stata il colloquio diretto e personale dei cittadini mediante accesso all'ufficio di difesa civica (25 casi), sia direttamente che previo appuntamento, seguita dal contatto tramite posta elettronica (n 7.casi) dal contatto telefonico (n 18 casi) mentre n 15. casi di accesso per lettera tradizionale; il tutto a sottolineare la tendenza dei cittadini ad evitare la formalità dell'istanza ed a rivolgersi al difensore civico in un rapporto più diretto e confidenziale, come con un consigliere o come con un mediatore.

In questo primo anno, sono stata presente in Provincia tutti i venerdì dalle ore 9,30 alle 14, ricevo anche il lunedì dalle ore 10 alle 12 e sono disponibile per appuntamento in altri giorni della settimana.

Dal mese di novembre 2009 ho iniziato i due progetti che mi vedono andare nelle scuole almeno per tre mattine alla settimana e anche qualche pomeriggio , ho comunque mantenuto l'appuntamento del venerdì mattina dalle ore 9,30 alle ore 14 e quello del lunedì dalle ore 10 alle 12. Sono comunque presente in altri giorni della settimana su richiesta .

Argomenti affrontati :

AMBIENTE	2
ASSOCIAZIONISMO	3
CITTADINANZA	1
COLLOCAMENTO	1
CONCESSIONI	
CONDOMINIO	1
CULTURA	
DEMANIO IDRICO	3
DIFESA FAUNA/CACCIA	
DIFESA SUOLO	5
DIRITTO DI ACCESSO	9
ESPROPRI	
FINANZE	
FORMAZIONE	3
ISTRUZIONE	1
LAVORO	2
PARTECIPATE/CONSORZI	4
RAPPORTI ISTITUZIONALI	
RAPPORTI UFF. PERIF. STATO	
RECLUTAMENTO PERSONALE	
SALUTE	
SANZIONI AMM	5
SICUREZZA	
SOCIALE	2
TRASPARENZA AMMIN	5
TRASPORTI	3
TRIBUTI	4
UTENZE E CONSUMI	3
VIABILITA' E MOBILITA'	8
VIGILANZA	
TOTALE	65

Tipologia dei soggetti

Privati	61
Associazioni	3
Comitati	1

Esito

Aperte	35
Chiuse	15
incompetenza	6
In via di definizione	9

Quantità e Tipologia dei contatti

Telefonico	18
appuntamento	25
e-mail	7
Corrispondenza	15

I Progetti:

- 1) 1) "La Difesa Civica va a scuola"
- 2) 2) " il Difensore civico racconta la costituzione"

I Progetti " La Difesa Civica va a Scuola" e " Il difensore civico racconta la Costituzione "hanno come scopo l'incontro tra il Difensore Civico e le scuole medie ed elementari della nostra Provincia .

Perché questo ciclo di Conferenze sulla Difesa Civica?

La risposta è che il *ruolo del Difensore Civico è un ruolo importante nella tutela dei cittadini, ed è un punto di riferimento per tutti coloro che possono trovarsi ad avere dei problemi da risolvere con la Pubblica Amministrazione.*

Conoscenza e informazione

Anche se appare scontato che tutta l'Amministrazione debba essere a disposizione del cittadino, c'è ancora molta strada da fare per far conoscere i giusti canali che possano consolidare il rapporto con gli amministratori. E c'è ancora molto da fare per far sì che i giovani acquisiscano la consapevolezza di essere titolari di diritti, interessi legittimi, doveri .

Il progetto "la difesa civica va a scuola" nasce dunque per **informare** ma vuol aprire un discorso con gli studenti anche sul significato e l'importanza di **educare alla legalità** oggi più che mai di grande attualità.

La scelta delle scuole

Sede per il ciclo di conferenze è la scuola, luogo dove diritti e libertà devono trovare giusta convivenza tra tutti coloro che la frequentano unitamente al senso del dovere .

Le competenze del difensore civico –

Il ruolo prevalente del difensore civico è quello di intermediazione, ma la competenza forse più importante a lui affidata, eppure ancora poco sfruttata è : l'accesso agli atti e documenti amministrativi dell'ente. il Difensore Civico è il primo soggetto a cui chiedere un vaglio laddove si è violato un diritto di accesso, e il ricorso al Difensore blocca i termini per il ricorso al TAR (30 giorni – Riforma della Legge 241/90). Si tratta di una preziosa opportunità offerta al cittadino che non vede soddisfatta la propria istanza di accesso, e che vuol conoscerne le motivazioni evitando, almeno preliminarmente l'intervento (oneroso in termini economici e temporali) di un Giudice.

Alla scoperta della Provincia .

La Provincia è un ente poco conosciuto dai cittadini, i progetti mirano :

- 1- 1- far crescere nel cittadino una cultura di approccio diverso con la Pubblica Amministrazione
- 2- 2- fargli conoscere la Provincia di Ascoli Piceno, la sua struttura politico-organizzativa , le sue funzioni
- 3- 3- rendere l'ente Provincia più vicino ai cittadini , creando nei giovani utenti il senso di appartenenza al territorio .
