

SENATO DELLA REPUBBLICA

— XV LEGISLATURA —

Doc. CXXVIII
n. 2/11

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA

(Anno 2007)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione Liguria

—————
Comunicata alla Presidenza il 28 marzo 2008
—————

INDICE

Piano di distribuzione	<i>Pag.</i>	5
Ringraziamenti	»	6
Organico	»	7
Introduzione	»	9
I RAPPORTI CON I CITTADINI	»	11
LE CONVENZIONI	»	19
ENTI CONVENZIONATI	»	20
LA SANITÀ	»	25
IL CONTROLLO SOSTITUTIVO	»	30
L'ACCESSO AGLI ATTI	»	35
ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E DIVULGAZIONE SUI COMPITI D'ISTITUTO	»	39
CASI	»	40
CONCLUSIONI	»	49
RIFERIMENTI NORMATIVI	»	51

PIANO DI DISTRIBUZIONE

La Relazione del Difensore Civico regionale va inviata annualmente, entro il 31 marzo, al Presidente ed ai membri del Consiglio Regionale (art. 8 L.R. 5 agosto 1986 n. 17).

Altrettanto per quanto riguarda i Presidenti della Repubblica, del Senato e della Camera dei Deputati (art. 16 della Legge 15 marzo 1997, n. 127, modificata dalla Legge 191/98).

Il testo della Relazione viene anche inviato al Presidente della Giunta Regionale, agli Assessori regionali, a tutti gli Enti derivati dalla Regione, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Aziende Ospedaliere.

La Relazione è altresì destinata alle Province, ai Comuni ed alle Comunità Montane oltre che alle Amministrazioni periferiche dello Stato, agli Enti assistenziali e previdenziali, alle Agenzie pubbliche di servizio, all'Università ed alle Autorità scolastiche.

Per quanto di interesse, la Relazione è inviata alle Associazioni di volontariato che operano a tutela dei cittadini, dei consumatori e per prevenire eventuali situazioni di bisogno.

RINGRAZIAMENTI

Ringrazio quanti hanno collaborato al fine della raccolta e della classificazione dei documenti e della legislazione.

Un grazie alla Dott.ssa Dassori per l'impegno costante sia nel lavoro quotidiano che per l'impegnativa ed impeccabile organizzazione del Convegno "Il Difensore Civico tra presente e futuro".

Ringrazio, inoltre, i Funzionari tutti per la preziosa collaborazione prestata, la Segreteria, che assolve i numerosi compiti assegnati con impegno ed attenzione e l'Avv. Pincin che ha svolto le ricerche giurisprudenziali e dottrinali sui poteri sostitutivi, redigendo una pregevole relazione.

Ringrazio inoltre gli Organi di stampa e di informazione che hanno sempre testimoniato lo sforzo compiuto nei confronti dei cittadini più deboli e bisognosi.

ORGANICO

L'organico del Servizio del Difensore Civico della Regione Liguria, al momento della stesura della presente Relazione, risulta così composto:

<i>Dott.ssa Fabrizia Dassori</i>	<i>Dirigente del Servizio</i>
<i>Dott. Avv. Luigi Pincin</i>	<i>Funzionario P.O.</i>
<i>Sig.ra Maria Luisa Casaccia</i>	<i>Funzionario</i>
<i>Sig.ra Maria Paola Franciois</i>	<i>Funzionario</i>
<i>Sig.ra Cerroni Loredana</i>	<i>Segreteria</i>
<i>Sig.ra Farinelli Monica</i>	<i>Segreteria (dal marzo 2007)</i>
<i>Sig. Teso Mauro</i>	<i>Segreteria</i>

Nella Relazione relativa all'anno 2001 l'allora Difensore Civico rilevava con soddisfazione come fossero state accolte le proprie lamentele in ordine all'insufficienza dell'organico rispetto alle effettive necessità dell'Ufficio. Quindi, dava atto che, con l'apporto di nuovo personale, la situazione aveva subito un netto miglioramento e l'Ufficio era stato posto in condizioni "di svolgere senza difficoltà il proprio lavoro".

Purtroppo, tra il 2005 ed il 2006 si è verificata una netta inversione di tendenza, col trasferimento ad altri Uffici di ben un Funzionario e di due coadiutori della Segreteria.

Successivamente, nel marzo 200, è stata assegnata a questo Servizio una collaboratrice, sì che l'organico, di cui era stata segnalata l'insufficienza, appare ora in grado di sopperire alle necessità della Segreteria, che costituisce un servizio essenziale, considerata la molteplicità dei compiti su di essa gravanti (segreteria personale del Difensore Civico e tenuta dell'agenda appuntamenti, front office, protocollo, gestione delle pratiche in arrivo ed in partenza, archivio, trascrizione lettere e gestione dei contatti telefonici con l'utenza ed altro).

Tali compiti nell'ultimo anno erano stati svolti dallo scarso personale presente che, con lodevole competenza e spirito di servizio, è riuscito a gestire le molte incombenze dell'Ufficio Segreteria.

INTRODUZIONE

Nell'anno 2007 sono stati aperti 671 fascicoli, con andamento che non si è discostato in modo significativo da quello del 2006.

Debbo, tuttavia, far presente come tale dato numerico non rifletta assolutamente l'impegno dell'Ufficio. Infatti, vengono aperti fascicoli per quelle istanze le quali esigono la trattazione attraverso canali ufficiali, mentre non si attribuisce alcuna numerazione alle numerosissime richieste che trovano risposta immediata o, comunque, rapida, mediante contatti telefonici con gli uffici di competenza. Parimenti non vengono annotati tutti i contatti con i cittadini che espongono problemi non di competenza e che sono, parimenti, tutti ascoltati ed indirizzati nella giusta direzione.

Anche le cosiddette "consulenze telefoniche" sono in numero imponente e di esse non rimane traccia.

Infine, va rilevato, come nel numero delle pratiche trattate debbano considerarsi anche quelle ancora pendenti ed in trattazione, alcune addirittura da anni, che sono, in realtà, le più impegnative e laboriose, in quanto esigono continue precisazioni, puntualizzazioni e spesso esami congiunti anche reiterati.

Si può, così, concludere, come il dato numerico esposto rappresenti, in realtà, solo la punta di un iceberg, rimanendo sommersa e non quantificabile, tutta una attività impegnativa e non visibile che viene tuttavia a gravare sull'intero Ufficio.

Urge, inoltre, segnalare come un'altro consistente numero di cittadini venga ascoltato da questo Difensore Civico per materie di competenza di altre figure omologhe.

La contemporanea presenza, nello stesso contesto cittadino, di un Difensore Civico Regionale, Provinciale e Comunale, ingenerano, spesso, nei cittadini confusione sull'Ufficio al quale rivolgersi per le proprie problematiche. Di qui la necessità del massimo rispetto delle competenze di ciascuno, onde evitare sovrapposizioni di attività, con conseguente scadimento dell'immagine degli Uffici stessi.

Pertanto questo Difensore Civico, pur prestando doverosamente ascolto a quanti cittadini si presentino, si attiene rigorosamente alle competenze così come indicate dall'art. 5 l.r. 5 agosto 1986 n. 17 e dalla normativa Statutale, astenendosi da qualunque intervento istituzionalmente collegato ad Uffici omologhi (Provinciale o Comunale) cui gli utenti sono, correttamente, inviati.

Annamaria Faganelli

I RAPPORTI CON I CITTADINI

Date le vaste competenze della Difesa Civica, le richieste dei cittadini sono le più svariate, e coinvolgono tutti i settori dell'attività Amministrativa.

Le doglianze dei residenti dei Comuni delle Riviera e dell'entroterra riguardano, soprattutto, problemi edilizi, di viabilità, di manutenzione a regime giuridico di strade, comunali o vicinali. Contestati, spesso, l'ammontare della Tariffa sui Rifiuti Solidi Urbani, così come l'aumento del costo di alcuni servizi.

Molte le lamentele provenienti da cittadini di località della Riviera, per la rumorosità di bar e locali notturni e per le immissioni di fumi ed odori da pizzerie e ristoranti.

Sono sempre più numerose le istanze di soggetti che, versando in gravi difficoltà economiche, si rivolgono a questo Difensore Civico al fine di ottenere aiuti economici dagli Enti Pubblici. Purtroppo, questo Ufficio può solo segnalare la situazione che, spesso, appare insolubile, considerato che i mezzi di cui dispongono gli Enti Locali

non sembrano tali da soddisfare tutte le necessità, pur comprovate, di fasce sociali sempre più consistenti, colpite dalla cosiddetta “*nuova povertà*”.

E' sempre fonte di reclami la richiesta da parte della RAI di canoni di abbonamento a soggetti che (come è nel loro diritto) non posseggono apparecchi TV o vivono particolari situazioni di coabitazione senza essere legati da rapporti di parentela. Si ricorda, a titolo di esempio, la richiesta di canone rivolta ad una Signora, convivente “*more uxorio*” con un cittadino regolarmente abbonato, da cui aveva anche avuto due figli. Tale richiesta, dopo l'intervento di questo Difensore Civico, veniva annullata, la stessa richiesta era stata rivolta, successivamente, anche ad uno dei due figli, divenuto maggiorenne.

Il regolamento della RAI, che esenta dal canone soltanto i parenti conviventi, appare ampiamente superato dai nuovi assetti che vanno affacciandosi nella Società. Senza entrare nel merito della discussione se tali nuove forme di convivenza debbano o meno qualificarsi “*Famiglia*” in senso proprio, non può ignorarsi il fenomeno emergente non solo delle cosiddette convivenze “*more uxorio*”, che pure hanno

un peso numerico rilevante, ma anche di quelle situazioni particolari, che vanno diffondendosi, di persone non legate da vincoli di parentela coabitanti per motivi economici, di solidarietà e di mutuo soccorso, quali sono studenti fuori sede, lavoratori in trasferta, persone anziane le quali mettono in comune abitazione e mezzi di sussistenza, badanti residenti presso l'anziano bisognoso di aiuto. Appare assolutamente assurdo, in tali casi, la richiesta di più canoni onde, sul punto, dovrebbe essere rivista la attuale normativa per renderla più aderente alle fenomenologie sociali emergenti.

Con i rappresentanti dell'A.N.A.S. si sono tenuti diversi incontri congiunti, a causa dell'omesso pagamento di indennità di espropriazione, dovute da anni. Si tratta, nella maggior parte dei casi, di somme non rilevanti, per le quali tuttavia appare assai arduo pervenire ad una conclusione, considerate le continue dilazioni apposte dall'Ente, il quale, pur non disconoscendo il debito, ne ritarda continuamente la quantificazione e liquidazione.

Significativo ma, si teme, non unico, il caso di una cittadina che attende da ben diciannove anni la definizione di una procedura di esproprio.

Per tale situazione assolutamente abnorme, si sono tenuti ben tre esami congiunti, oltre ad un'intensa corrispondenza e le irregolarità sono state denunciate alla Corte dei Conti ed al Ministero delle Infrastrutture. Solo ora, trasferiti alcuni Funzionari e dopo l'assidua opera di questo Ufficio, si ritiene di poter arrivare, finalmente, ad una definizione dell'annosa vicenda.

Numerosi sono stati gli interventi nei confronti di Enti previdenziali e mentre l'I.N.P.S. corrisponde con precisione, si è verificato il grave ritardo da parte dell'I.N.P.D.A.P. nella liquidazione delle pensioni definitive. Vengono, infatti, ai pensionati I.N.P.D.A.P., per anni corrisposte pensioni provvisorie e ciò determina grave apprensione nei pensionati, i quali attendendo da anni il conteggio, temono di dover restituire somme già a suo tempo percepite.

Numerose le richieste di intervento da parte di assegnatari di alloggi A.R.T.E.. Se molta parte di tali istanze appaiono assolutamente ragionevoli (richieste di manutenzione, di motivate necessità di cambi alloggio, ecc.) non mancano istanze assolutamente pretestuose e spesso improntate, evidentemente, a puro amore di polemica, così che ad alcune di esse, palesemente irragionevoli, si ritiene di non dover neppure dare seguito. Non sono mancate, ad esempio, richieste insistenti di cambio alloggio, conclusesi con il rifiuto, sistematico, di tutte le diverse collocazioni offerte. Purtroppo, anche in questo settore, si avverte lo squilibrio tra le risorse disponibili e le necessità effettive. Si scatena, così, una sorda conflittualità tra i bisognosi, sì che gli esclusi dalle graduatorie sospettano e lamentano favoritismi e posizioni di privilegio ai loro danni, nonostante sia pacifica ed accertata l'obiettività dei criteri seguiti per il calcolo dei punteggi e le conseguenti assegnazioni.

Si è profilato, nel corso dell'anno, un contenzioso in ordine al prezzo di vendita degli alloggi assegnati ai profughi. Sostengono gli assegnatari il loro diritto ad un prezzo di vendita particolarmente agevolato laddove l'Ente

assume la legittimità di tale prezzo di vendita per i soli alloggi costruiti con finanziamento statale, per essere destinati, appunto, ai profughi, mentre non sarebbe applicabile agli alloggi di edilizia popolare per i quali è stata stabilita dall'art. 17 L. 137/52 solo una riserva a favore dei profughi. Le tesi contrapposte si alimentano sia di una normativa successiva sia di una giurisprudenza difforme tra la Corte di Cassazione ed il Consiglio di Stato, sì che appare evidente la loro inconciliabilità. Al momento, la questione, che si era posta all'inizio del 2007, appare accantonata, in quanto gli alloggi contestati non sono stati posti in vendita. Si ripresenterà, tuttavia, in futuro e può prevedersi la assoluta impossibilità di qualsiasi intervento di mediazione, sì che si potrà risolvere solo in via giudiziale.

Merita, altresì, attenzione il problema sollevato da alcuni appartenenti alle Forze dell'ordine, assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica in ordine alla Delibera Regione Liguria del 10/11/2006 n. 1202. Tale normativa esclude dalla assegnazione e dalla permanenza nel rapporto di assegnazione i nuclei familiari che godano, in qualsiasi località del territorio nazionale, di diritti di proprietà,

usufrutto, uso e abitazione su uno o più immobili, il cui valore di riferimento ai fini ICI sia superiore a quello corrispondente al valore medio degli alloggi E.R.P. presenti nel Comune che ha emanato il bando (€ 48.490,00 nel 2005).

Considerata la natura delle funzioni svolte a tutela della comunità e la circostanza che gli appartenenti alle Forze dell'ordine sono soggetti a frequenti trasferimenti, spesso provengono da Regioni assai distanti, ove posseggono abitazioni loro pervenute a titolo ereditario e di cui non possono fruire durante il periodo in cui prestano servizio, appare più equa la regolamentazione dell'art. 9 della Legge Regionale 10/04 che prevede, a loro favore, la riserva del 15% degli alloggi da assegnare annualmente *“prescindendo dal possesso dei requisiti per l'assegnazione, ad eccezione della non titolarità di diritti reali su beni immobili nel bacino di utenza del Comune”*. Si suggerisce, pertanto, un ripensamento su tale punto.

Molte richieste pervenute a questo Ufficio offrono lo spaccato di una Regione in cui numerose sono le persone,

specialmente anziane, in serie difficoltà economiche. Così, spesso, si rivolgono a questo Servizio cittadini i quali fanno presente la criticità della loro situazione. Purtroppo, come si è già ricordato, in queste circostanze l'Ufficio può soltanto segnalare il caso, che spesso appare insolubile, considerato che i mezzi di cui gli Enti Locali dispongono non sembrano tali da soddisfare tutte le pur comprovate necessità emergenti. Anche l'istituzione del *Fondo per la non autosufficienza* ha determinato l'emersione di un grande numero di situazioni di bisogno e al tempo stesso una serie di ricorsi a questo Ufficio per l'asserita disomogeneità delle procedure nei diversi Distretti Socio Sanitari.

Per tale motivo, si è svolta una indagine conoscitiva presso le ASL ed i Distretti, al fine di accertare i criteri utilizzati per l'attribuzione del contributo. Dalle risposte pervenute, è emerso un notevole impegno, sia per pubblicizzare la risorsa, sia per raggiungere una omogeneità di criteri che consentano la massima obiettività nella assegnazione del contributo.

LE CONVENZIONI

Lo strumento delle convenzioni appare di grande utilità al fine di garantire la Difesa civica a tutto il territorio, evitando, nel contempo, la eccessiva frammentazione a favore di una migliore collocazione delle risorse economiche e strutturali.

Appare evidente come la nomina di un Difensore Civico in ogni piccolo Comune comporti impegni di spesa e problemi per il reperimento di persone idonee e, d'altra parte, non apparirebbe corretto che intere categorie di cittadini fossero escluse dall'utilizzo di tale Istituto per il solo fatto, anagrafico, di risiedere in Comuni scarsamente popolati.

Nella tabella che segue sono riportati: l'indicazione delle sedi, dei giorni di ricevimento e gli orari in cui i Funzionari sono presenti nelle sedi decentrate stesse, come indicati anche nei pieghevoli inviati a tutte le Amministrazioni Provinciali, i Comuni e le Comunità Montane della Regione Liguria.

1° Venerdì	Imperia Arenzano	presso il Palazzo della Provincia dalle ore 9,30 alle ore 12,30 Via Verdi n. 49 canc. dalle ore 9,30 alle ore 12,30
2° Venerdì	Sarzana	presso l'U.R.P del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
3° Venerdì	La Spezia Savona	c/o URP della Provincia della Spezia Via V. Veneto 2 La Spezia 9,30-12,30 presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
4° Venerdì	Chiavari	presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30

ENTI CONVENZIONATI**Provincia di Genova**

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Alta Valle Scrivia	12 maggio 1997
Comunità Montana Val Petronio	9 settembre 1997
Comune di Arenzano	8 agosto 2000
Comune di Avegno	3 aprile 2003
Comune di Bargagli	27 marzo 2000
Comune di Borzonasca	3 novembre 1998
Comune di Camogli	19 novembre 1994
Comune di Campomorone	17 aprile 1998
Comune di Castiglione Chiavarese	15 maggio 1996
Comune di Ceranesi	4 novembre 1997
Comune di Cicagna	3 febbraio 2003
Comune di Cogoleto	25 giugno 1996
Comune di Cogorno	27 maggio 1996
Comune di Crocefieschi	30 giugno 1997
Comune di Davagna	23 dicembre 1998
Comune di Fascia	31 gennaio 2003
Comune di Favale di Malvaro	25 novembre 2003
Comune di Leivi	8 agosto 2000
Comune di Lorsica	10 aprile 2003
Comune di Lumarzo	23 aprile 2003
Comune di Masone	25 luglio 1996
Comune di Mele	7 aprile 1998
Comune di Mignanego	14 maggio 1993
Comune di Montebruno	20 maggio 1996
Comune di Ne	15 maggio 2003
Comune di Neirone	3 luglio 1996
Comune di Orero	7 luglio 2003

Comune di Pieve Ligure	14 maggio 1996
Comune di Propata	7 luglio 1997
Comune di Rapallo	17 luglio 1996
Comune di Recco	7 marzo 2002
Comune di Rezzoaglio	20 dicembre 2000
Comune di Rovigno	1 marzo 2004
Comune di San Colombano Certenoli	5 novembre 1998
Comune di Sestri Levante	28 maggio 1997
Comune di Sori	14 febbraio 1990
Comune di Torriglia	2 giugno 1997
Comune di Tribogna	9 febbraio 1993
Comune di Uscio	11 maggio 1998
Comune di Vobbia	1 settembre 1997
Comune di Zoagli	14 novembre 1997

Provincia di Savona

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Ingauna	1989
Comunità Montana Pollupice	2 giugno 1989
Comune di Albenga	3 febbraio 2003
Comune di Altare	6 ottobre 1998
Comune di Andora	3 agosto 1989
Comune di Bergeggi	22 ottobre 1996
Comune di Borghetto S. Spirito	18 ottobre 2004
Comune di Cairo Montenotte	11 luglio 1997
Comune di Calizzano	8 aprile 2004
Comune di Carcare	30 dicembre 1997
Comune di Cengio	28 luglio 1998
Comune di Ceriale	20 luglio 1989
Comune di Laigneglia	23 marzo 1993
Comune di Nasino	30 marzo 2007
Comune di Noli	26 luglio 1997
Comune di Orco Feglino	25 novembre 1998
Comune di Piana Crixia	18 gennaio 2003
Comune di Savona	marzo 1989
Comune di Spotorno	3 febbraio 2003

Provincia della Spezia

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Media e Bassa Val di Vara	1988
Comune di Ameglia	7 febbraio 1989
Comune di Bolano	15 marzo 1998
Comune di Borghetto Vara	2 febbraio 1998
Comune di Brugnato	19 maggio 2002
Comune di Calice al Cornoviglio	29 settembre 1997
Comune di Carro	27 novembre 1997
Comune di Framura	10 marzo 1989
Comune di Lerici	2 settembre 1996
Comune di Maissana	19 agosto 2002
Comune di Ortonovo	2 settembre 1996
Comune di Pignone	16 luglio 2001
Comune di Porto Venere	4 settembre 1996
Comune di Riccò del Golfo	3 maggio 1994
Comune di Riomaggiore	1989
Comune di Santo Stefano Magra	7 febbraio 1989
Comune di Sarzana	24 marzo 1989
Comune di Zignago	23 marzo 1993

Provincia di Imperia

Ente Convenzionato	Data convenzione
Amministrazione Provinciale	24 gennaio 1989
Comune di Airole	7 luglio 2003
Comune di Bordighera	12 maggio 2003
Comune di Cervo	25 giugno 1996
Comune di Cosio D'Arroschia	28 aprile 2003
Comune di Imperia	2 agosto 2004
Comune di Lucinasco	10 febbraio 2003
Comune di Mendatica	8 luglio 1997
Comune di Montegrosso Pian Latte	18 luglio 1997
Comune di Ospedaletti	23 marzo 1993
Comune di San Lorenzo al Mare	29 ottobre 1998
Comune di Santo Stefano al Mare	10 febbraio 2003
Comune di Triora	24 aprile 2003
Comune di Ventimiglia	5 giugno 1989
Comune di Vessalico	23 maggio 1997

LA SANITA'

Non si sono avute, nel corso dell'anno, segnalazioni di gravi disservizi in ambito sanitario, mentre è ancora problema ricorrente quello delle liste di attesa. La maggior criticità segnalata riguarda l'esame di densimetria ossea (MOC), la quale interessa, in particolar modo, la popolazione femminile. Secondo alcuni specialisti del settore, dovrebbe prestarsi particolare attenzione a tale diagnostica, al fine della prevenzione delle osteoporosi, patologia invalidante, estremamente diffusa, anche per una serie di fattori socio-ambientali e soprattutto fonte di grandissimi costi sia umani che economici.

Il Difensore Civico è stato ovunque, tranne nella A.S.L. n. 5 *Spezzino*, nominato Presidente della *Commissione Mista Conciliativa*, istituita in forza del D.P.C.C. 19/05/2005 (L. 11-07-1995 n. 273), con l'intento di favorire, all'interno delle strutture sanitarie (Aziende Sanitarie ed Ospedaliere), l'attività delle Associazioni di volontariato, la tutela dell'utente e la valutazione di eventuali disservizi segnalati

dagli interessati. In tale veste, si sono svolti alcuni incontri presso l'U.R.P. della A.S.L. di Savona, per la trattazione di alcuni casi di non rilevante entità, ed altri presso l'U.R.P. dell'Azienda Ospedaliera S. Martino di Genova. Debbo, a questo proposito, rilevare come i casi che hanno formato oggetto di reclamo davanti alla *Commissione Mista Conciliativa* (non più di 12 complessivi), rappresentino una percentuale infinitesimale rispetto al numero di prestazioni effettivamente erogate dalle Aziende suddette, prestazioni che, pertanto, debbono presumersi del tutto soddisfacenti per gli utenti.

Merita un cenno la descrizione della procedura adottata dall'U.R.P. presso l'Azienda Ospedaliera S. Martino che, date le sue dimensioni, ospita ogni anno migliaia di pazienti. Tale procedura, illustrata dalla Responsabile nel corso del Convegno dei Difensori Civici tenutosi a Genova, ha suscitato grande interesse tra i partecipanti.

Il Responsabile dell'U.R.P., in una prima fase, riceve i reclami e le osservazioni, istruisce e definisce le segnalazioni di più agevole soluzione. Ove la questione appaia più

complessa, attiva la *Commissione Mista Conciliativa* per lo studio congiunto, con le Associazioni di Volontariato e la partecipazione del cittadino, delle problematiche sollevate dal reclamo. In prima istanza, i ricorsi vengono esaminati dal Difensore Civico unitamente al Responsabile U.R.P. e vengono calendarizzati gli incontri successivi, i quali comprendono due momenti istruttori, vale a dire:

1. un incontro con i ricorrenti, che espongono le loro doglianze;
2. un incontro con i Primari responsabili dei reparti contro cui si muovono i reclami.

Si perviene così alle sedute successive, cui partecipano, oltre ai ricorrenti, tre rappresentanti dell'Azienda e tre rappresentanti di Associazioni di volontariato in cui vengono valutate le rispettive posizioni. Un simile procedimento, indubbiamente impegnativo, consente il raggiungimento di risultati soddisfacenti e soprattutto coinvolge il cittadino nell'iter procedurale rendendolo partecipe ed informato al tempo stesso.

Gli incontri tenutisi nel corso dell'anno, con tali modalità, si sono svolti in un ambiente sereno e disteso e si sono conclusi con la conciliazione delle parti, che è il fine precipuo dell'Istituto. L'Azienda si è impegnata per l'eliminazione delle disfunzioni rilevate ed i reclamanti si sono dichiarati soddisfatti per l'esito degli incontri che hanno consentito loro di esporre ampiamente le loro ragioni ed al tempo stesso, di conoscere in modo approfondito sia le modalità di lavoro realizzando così quel coinvolgimento del paziente nei processi di assistenza e cura che è la finalità primaria dell'istituto.

Gli U.R.P. delle varie A.S.L. hanno sempre corrisposto con puntualità ad ogni richiesta di questo Ufficio, offrendo costantemente la loro collaborazione per la soluzione delle problematiche presentate. Anche gli organismi di volontariato hanno favorito, coi loro interventi qualificati, un apporto prezioso all'andamento del lavoro.

Con l'entrata in vigore del nuovo tesserino sanitario valido anche come codice fiscale, si sono verificati inconvenienti a carico di alcuni cittadini registrati all'anagrafe con doppio nome. Il nuovo codice in alcuni casi

ne riporta uno solo e differisce, pertanto, per tre lettere dal precedente. Appare di tutta evidenza come ne possano derivare conseguenze, anche gravi per i cittadini e soprattutto, per quanti non essendosi accorti della modifica, non abbiano tempestivamente attivato la procedura per la rettifica.

I casi portati all'attenzione di questo Difensore Civico sono stati positivamente risolti, con l'intervento del Difensore Civico del Comune di Genova per la parte di sua competenza.

Questo appare, tuttavia, un problema che non deve essere sottovalutato, in quanto potrebbero verificarsi in futuro conseguenze dannose per quanti (e si teme siano in numero elevato) non abbiano ancora operato un controllo sul documento. Non si può infatti escludere che insorgano difficoltà per tutte le pratiche iniziate col vecchio codice fiscale, memorizzato dai computer, che non riconoscerebbero così quello modificato.

IL CONTROLLO SOSTITUTIVO

L'Art. 136 del Dlgs. 267/2000 attribuisce al Difensore Civico Regionale la facoltà di intervenire tramite apposito *commissario ad acta* in tutti i casi in cui Comuni, Province, città metropolitane, Comunità Montane non compiano gli atti considerati obbligatori per legge. Gli interventi sostitutivi costituiscono, indubbiamente, la più significativa tra le attribuzioni del Difensore Civico ed al tempo stesso, una eccezione rispetto alle naturali competenze di tale organo, altrimenti limitate alla richiesta di notizie, esercizio di mediazione, denuncia.

Attribuendosi a tale Ufficio la titolarità dei poteri sostitutivi in caso di inerzia dell'Amministrazione relativamente ad atti dovuti, inerzia equiparabile, secondo costante giurisprudenza, al compimento di atti negativi, viene nella fattispecie legittimato un ruolo di controllo sull'Ente (al fine di valutare la sussistenza dell'omissione) ed un ruolo di intervento attivo nell'attività amministrativa.

I Provvedimenti di chi è investito della funzione commissariale hanno per l'Ente gli stessi effetti delle Deliberazioni adottate dagli organi dell'Ente medesimo, siano queste Deliberazioni della Giunta o del Consiglio o secondo alcuni autori, anche di organi monocratici, quali i Dirigenti in forza della considerazione che il citato art. 136 non pone differenza alcuna tra organi collegiali ed organi monocratici degli Enti Locali, riferendosi unicamente agli atti obbligatori per Legge.

Tale disciplina normativa è attualmente posta in discussione da alcune pronunce della Corte Costituzionale, la quale reiteratamente ha assunto un orientamento contrario al riconoscimento in capo al Difensore Civico della titolarità di poteri sostitutivi nei confronti di Enti Locali.

In particolare, con Sentenza 112/04 e 167/05 precisa che, nell'ambito del sistema del Titolo V° della Costituzione, l'art. 120, nel disporre l'intervento straordinario sostitutivo del Governo, non esaurisce tutte le possibili ipotesi di esercizio di poteri sostitutivi, non essendo preclusa la possibilità che una legge regionale, in materie di competenza

regionale, possa anche innestare poteri sostitutivi in capo ad organi regionali per il compimento di atti obbligatori per legge, in ipotesi di inadempimento o inerzia degli Enti Locali competenti.

La legittimazione di una tale eventualità viene tuttavia subordinata al rispetto di parametri rigorosi consistenti nella previa definizione dei necessari presupposti sostanziali e procedurali in ordine al compimento di attività del tutto prive di discrezionalità dell'”an”, la cui obbligatorietà scaturisca da interessi di livello superiore.

A questi elementi di natura oggettiva, la Consulta ritiene poi di affiancarne uno (rilevantissimo) di tipo soggettivo: soltanto da parte di un Organo di governo della Regione o quanto meno sulla base di una sua decisione (sentenze n. 460 del 1989, n. 342 del 1994 e n. 313 del 2003) si potrebbe legittimamente esercitare il potere sostitutivo, ispirando il relativo procedimento a congrue garanzie di leale collaborazione. La Consulta rileva infatti che, dal momento che l'uso di poteri sostitutivi determina uno spostamento eccezionale di competenze, esso può essere posto in essere solo da parte di Organi elettivi di governo non burocratici,

considerato che “...le scelte relative ai criteri ed ai modi degli interventi sostitutivi a salvaguardia di interessi di livello superiore a quelli delle autonomie locali presentano un grado di politicità tale che la loro valutazione complessiva non può che spettare agli Organi regionali di vertice, cui istituzionalmente competono le determinazioni di politica generale, delle quali assumono la responsabilità...”.

Nella categoria degli Organi di governo regionali, la Consulta non ricomprende il Difensore Civico, al quale si riconosce la mera titolarità di funzioni di tutela della legalità e della regolarità amministrativa, in buona misura equiparabili a quelle di controllo già di competenza dei Comitati Regionali di Controllo; ciò tanto più alla luce dell'art. 136 del D. lgs. 18/08/2000, n. 267 e di molteplici successive disposizioni di legge regionale. Da qui, dunque, la necessaria declaratoria di illegittimità di disposizioni volte ad affidare all'Organo in questione la responsabilità di misure sostitutive incidenti in modo diretto e gravoso sull'autonomia costituzionalmente garantita dei Comuni.

Da ultimo, la recentissima sentenza della Consulta n. 167 del 2005 che, a sua volta, ribadisce, seppure in forma più sintetica, i passaggi ed i principi già espressi nelle precedenti

decisioni, pervenendo ancora al disconoscimento, in capo al Difensore Civico Regionale, di poteri di tipo sostitutivo nei confronti degli Enti Locali, in omaggio al principio di autonomia costituzionale del soggetto sostituito.

Si conferma infatti ulteriormente il principio della non sostituibilità del Difensore Civico Regionale nei riguardi di Enti Locali che abbiano omesso o ritardato l'adozione di atti obbligatori; e ciò sulla base dell'assunto della non comprimibilità dell'autonomia locale se non da parte degli Organi regionali di governo eletti (o almeno sulla base di una loro determinazione).

Alcune perplessità permangono sull'orientamento della Consulta da cui possono desumersi evidenti contraddizioni: verrebbe infatti da chiedersi perché mai all'adozione di atti relevantissimi degli Enti Locali (per tutti si pensi ai piani urbanistici) possa, per ormai consolidata giurisprudenza, prevedere il *Commissario Prefettizio*, di certo organo burocratico privo di qualsiasi investitura democratica, ma non il Difensore Civico Regionale, espressione seppure mediata di ampie maggioranze consiliari.

L'ACCESSO AGLI ATTI

Al problema dell'accesso agli atti era stata dedicata particolare attenzione nella relazione dello scorso anno, sia per le modifiche normative apportate dal D.P.R. 184/2006, il quale aveva imposto una seria riflessione sul nuovo assetto dell'Istituto, sia in considerazione del grande numero di istanze pervenute a questo Ufficio.

La tutela del diritto di accesso potrebbe essere sottratta alla competenza del Difensore Civico ove si addivenisse all'approvazione definitiva del Disegno di Legge che trasforma il silenzio della Pubblica Amministrazione da *silenzio/rigetto* in *silenzio/assenso*, ammettendo solo, nella prima ipotesi, il ricorso al Giudice Amministrativo. Tale normativa, apparentemente positiva, si risolverebbe, nella pratica, in un aggravio per il cittadino, così privato della tutela giustiziale, che ha consentito, finora, soluzioni rapide evitando contenziosi in sede giurisdizionale. Con la nuova normativa, il cittadino potrebbe solo rivolgersi al T.A.R. sostenendo spese di giudizio e assistenza legale e con notevoli tempi di attesa, che rendendo, così, più difficile

l'accesso, si risolverebbero in concreto, nella limitazione di un diritto costituzionalmente garantito.

Il sistema normativo attuale, che consente l'intervento, gratuito e rapido al Difensore Civico, pur lasciando inalterata la possibilità di un ricorso al T.A.R., ha avuto sinora vasta applicazione e dato il numero rilevante di esiti positivi, ha ridotto il numero di ricorsi alla Giustizia Amministrativa, già notevolmente congestionata. Per tale motivo la questione è stata oggetto di riflessione da parte della Conferenza Nazionale dei Difensori Civici delle regioni e delle Province Autonome, che hanno convenuto, nella riunione del 19/12/2007, di sottoporre le conclusioni che ne sono scaturite al Presidente della Commissione Affari Costituzionali del Senato, davanti al quale pende il Disegno di Legge.

La caduta del Governo, nelle more della stesura della presente relazione, rende incerta la sorte della normativa, sulla quale si auspica un serio riesame.

Nel 2007 si è assistito ad un notevole decremento di tali istanze. In particolare, non si è più registrato il fenomeno,

negativo, di istanze reiterate di un imponente numero di atti (alcuni dei quali assolutamente irrilevanti) da parte di un Gruppo consiliare di minoranza. Tali richieste, evidentemente preordinate a scopi del tutto estranei alle finalità proprie dell'Istituto, erano cessate solo dopo che, in occasione di un incontro congiunto, si era chiarito come normative finalizzate a garantire la trasparenza dell'attività amministrativa non potessero essere utilizzate come strumenti di lotta politica, cui il Difensore Civico è, e deve essere, del tutto estraneo.

Nell'anno in corso, in un caso si è ritenuto legittimo il diniego da parte del Sindaco di una cittadina della Riviera alla istanza di ostensione di atti trasmessi alla Procura della Repubblica ed alla Procura presso la Corte dei Conti.

Si è concluso, nella fattispecie, che il segreto delle indagini preliminari e la tutela della riservatezza degli indagati, quali valori costituzionalmente protetti, assumessero un rango superiore e pertanto, prevalessero sul diritto alla ostensione degli atti riconosciuto ai Consiglieri Comunali. Diritto che subisce, quindi, un necessario

differimento fino al momento del deposito degli atti da parte dell'Autorità Giudiziaria.

**ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E
DIVULGAZIONE SUI COMPITI D'ISTITUTO.**

Nel settembre 2007 si è svolto a Genova un Convegno Nazionale dei Difensori Civici dal titolo “*La Difesa civica tra presente e futuro*”, che ha ottenuto un ottimo risultato. Il buon esito di tale incontro va ascritto alla precisa e attenta organizzazione svolta, con impegno lodevole, dalla Dirigente e dal personale tutto dell'Ufficio.

Nel corso dell'anno sono stati diffusi messaggi televisivi e radiofonici su emittenti locali, al fine di far meglio conoscere questo Servizio, ancora, nonostante il tempo trascorso, misconosciuto e confuso, spesso, con organi amministrativi e giurisdizionali.

La pubblicità effettuata ha avuto un buon successo e ha determinato un aumento notevole del numero degli accessi. Se buona parte di essi non ha potuto aver seguito a causa della mancanza di competenza in materia da parte di questo Ufficio, è valsa a fornire una immagine dei problemi più avvertiti nella Regione.

CASI

Un particolare ringraziamento è pervenuto all'Ufficio da parte di un cittadino genovese per la rapida definizione di una pratica riguardante una sanzione amministrativa per infrazione al Codice della Strada, erroneamente comminatagli dalla Polizia Municipale di un Comune campano.

Nonostante il ricorso a suo tempo effettuato, a distanza di cinque anni il cittadino aveva ricevuto un'ingiunzione di pagamento da parte dell'Agenzia di riscossione tributi.

Trattandosi di importo notevole e derivante da un palese errore, l'interessato si rivolgeva al Difensore Civico la cui attivazione otteneva, in tempi brevissimi, l'emissione del relativo provvedimento di sgravio.

Il cittadino ha ritenuto esprimere all'Ufficio la propria gratitudine.

Nello stesso periodo, un caso analogo è stato oggetto dell'intervento dell'Ufficio in favore di un cittadino destinatario di un'ingiunzione di pagamento conseguente ad una multa elevatagli per errore della Polizia Municipale di un Comune toscano.

Nella fattispecie, in seguito a segnalazione dell'interessato, il Comando di Polizia Municipale aveva già accertato che la targa fotografata al momento dell'infrazione corrispondeva ad un veicolo di nazionalità non italiana.

Certo di avere chiarito e risolto il caso, il Signor ... aveva ommesso il ricorso al Giudice di Pace.

Tuttavia, con sorpresa, aveva poi ricevuto la citata ingiunzione, mentre nessun riscontro aveva ottenuto l'istanza di annullamento e di revoca inoltrata tramite un legale di sua fiducia.

L'Ufficio prendeva tempestivamente contatto con il Comando di Polizia Municipale ed in breve riusciva a chiarire la situazione e ad ottenere rassicurazioni al riguardo.

A distanza di pochi giorni il caso si concludeva con l'annullamento del verbale sanzionatorio e la disposizione di immediato ritiro del provvedimento di ingiunzione fiscale.

Anche quest'anno numerosi cittadini assegnatari di alloggi di proprietà dell'A.R.T.E. si sono rivolti al Difensore Civico per sollecitare la definizione di pratiche pendenti con gli Uffici di codesta Azienda.

Si riportano, in sintesi, alcuni casi trattati:

- Un anziano cittadino genovese, alle soglie dell'inverno, ha richiesto l'intervento del Difensore Civico essendo, da tempo, in attesa della sistemazione definitiva del proprio impianto di riscaldamento, nonché del portone del civico ove alloggia.

L'Ufficio si attivava presso il competente ufficio dell'A.R.T.E. per sollecitare gli interventi richiesti.

In breve perveniva conferma circa l'avvenuta esecuzione dei citati lavori.

Il cittadino ha espresso personalmente il proprio ringraziamento all'Ufficio.

- Alcuni cittadini pensionati al minimo, conduttori di appartamenti dell'A.R.T.E. in diverse zone cittadine, si rivolgevano al Difensore Civico lamentando l'incidenza, sul proprio reddito, delle spese di affitto ed amministrazione.

L'Ufficio, rammentando lo stanziamento di un apposito fondo da parte della Regione Liguria, segnalava all'A.R.T.E. le lagnanze degli interessati chiedendo informazioni circa l'emissione dei bandi per l'assegnazione di contributi, nonché le modalità di partecipazione.

Conseguentemente, perveniva conferma circa lo stanziamento riservato al Fondo di Sostegno economico all'utenza, inserito a bilancio regionale 2006, ai sensi della l.r. n. 10 del 29/06/2004.

In proposito l'A.R.T.E. garantiva una tempestiva comunicazione ai propri assegnatari circa i tempi e le modalità di presentazione delle domande di

ammissione al Fondo, per l'assegnazione di contributi relativi alle spese di amministrazione.

- In seguito alla lagnanza pervenuta da inquilini e proprietari di uno stabile di parziale proprietà dell'A.R.T.E., il Difensore Civico segnalava ai competenti Uffici che la ripulitura delle aree non edificate del condominio erano state eseguite in maniera molto approssimativa da parte dell'impresa assegnataria dei lavori, nonostante l'ingente spesa sostenuta dai condomini. Sugeriva, inoltre, una verifica circa l'esecuzione di detti lavori. Il mese successivo l'A.R.T.E. comunicava di aver effettuato il richiesto sopralluogo, constatando che era stata effettivamente trascurata la rimozione dei residui derivanti da decespugliazione e potatura, nonché dell'immondizia circostante.

Si impegnava, pertanto, a far sì che i lavori venissero adeguatamente completati.

- Su sollecitazione di un cittadino, l'Ufficio faceva altresì rilevare all'A.R.T.E. la necessità del rifacimento dell'asfaltatura di un tratto di strada condominiale al fine di scongiurare possibili situazioni di pericolo per gli utenti. In proposito l'Azienda comunicava che, nonostante le spese fossero poi da ripartire con il Comune ed i proprietari dei fondi, in via prioritaria avrebbe provveduto ad eseguire gli interventi urgenti per l'eliminazione delle situazioni di pericolo esistenti.

- Risolutivo per una cittadina della riviera ligure l'intervento del Difensore Civico in quanto, dovendo partecipare ad un bando per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, aveva necessità di allegare il verbale della visita medica alla quale si era sottoposta per l'accertamento dell'invalidità civile. L'attestazione della invalidità risultante dal predetto verbale avrebbe comportato l'attribuzione di un punteggio determinante per la posizione nella

graduatoria di assegnazione degli alloggi. Peraltro, il bando in questione stava per scadere. In considerazione dell'urgenza manifestata, il Difensore Civico è prontamente intervenuto sull'Ufficio Relazioni con il Pubblico della competente Azienda Sanitaria e grazie anche ad un rapporto di stretta collaborazione instaurato da tempo con tutti gli URP delle strutture sanitarie liguri è riuscito ad ottenere un sollecito intervento sulla Commissione Medica di Verifica, che ha permesso alla richiedente di ottenere il verbale in breve tempo e, conseguentemente, di riuscire a partecipare al predetto bando.

- Determinante per un Comitato di cittadini della riviera del ponente ligure l'intervento del Difensore Civico nei confronti dell'Amministrazione comunale locale in quanto, ascoltando i referenti della predetta Associazione quali portatori delle istanze di numerosi cittadini,

ha cercato di attivarsi affinché si riuscisse a realizzare un percorso pedonale di accesso alla spiaggia libera; un'opera pubblica indispensabile a tutti ma, in particolare, ai portatori di difficoltà motorie soprattutto in considerazione del fatto che anche L'Ufficio Marittimo Locale aveva rilevato la pericolosità dell'esistente discesa alla spiaggia.

Il Difensore Civico ha costantemente seguito la problematica in questione sino ad ottenere dall'Amministrazione comunale la notizia della pubblicazione del bando di gara per l'individuazione del soggetto esecutore dell'opera. Attualmente il nostro Ufficio, su richiesta degli interessati, è nuovamente intervenuto al fine di conoscere i tempi di inizio dei lavori e di conclusione della predetta opera che si spera possa essere terminata prima dell'inizio della nuova stagione balneare.

momenti della giornata e a tutta una serie di fatti che rendono sempre più difficile la vita della cittadina esponente.

La pressione operata dal Difensore Civico sulle strutture competenti (in particolare, per quanto di competenza: polizia municipale, Arpal e Usl) hanno permesso al momento di risolvere tale problema anche se si ritiene opportuno non abbassare la guardia per evitare il riaffiorare di quanto già verificatosi. La cittadina in questione al momento è comunque soddisfatta ed ha ringraziato sentitamente per l'intervento effettuato.

CONCLUSIONI

La Difesa Civica rappresenta una delle istituzioni dinamicamente più rilevanti ed a cui non si può non dedicare attenzione ed interesse. Ciò sia al fine di risolvere con forme di conciliazione non giurisdizionali le innumerevoli diatribe, che di fatto provocano l'intasamento della giustizia amministrativa, sia per verificare che i sistematici progetti di riforma collegati all'Istituto *de quo* mantengano le loro promesse e il raggiungimento del traguardo prefissato.

La Difesa Civica rappresenta, infatti, una fondamentale Istituzione Regionale la quale, scevra dal fardello rappresentato dalle pastoie burocratiche (bolli, formalismi per l'accesso, istanze codificate, indispensabilità del supporto legale, ecc.), cerca di agevolare il rapporto del cittadino con la Pubblica Amministrazione.

E' pur vero che dovrebbe essere compito primario di tutte le Istituzioni rendere cosciente ed informato il cittadino delle concrete possibilità di intervento del Difensore Civico e della gratuità del suo intervento.

Infatti, solo mediante un'opera di informazione capillare diretta ai cittadini si può giungere ad una maggiore informazione sulle possibilità ed i limiti di intervento della Difesa Civica, troppo spesso confusa con altri organismi quali il Giudice di Pace o il Gratuito Patrocinio.

Solo una coscienza civica forte potrà, infatti, portare l'Istituto sugli standard europei, ed è quindi auspicabile uno sforzo unanime da parte di tutte le Istituzioni, degli organi di stampa e dei mass media, per raggiungere questo importante obiettivo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito riporto, per una più completa comprensione dei compiti e degli adempimenti spettanti al Difensore Civico Regionale, il testo della legge regionale istitutiva:

Statuto

approvato con legge statutaria 03/05/2005 n. 1

Articolo 72

Difensore Civico

1. E' istituito presso il Consiglio Regionale il Difensore Civico per la tutela del singolo Cittadino ed interessi collettivi particolarmente rilevanti.
2. Il Difensore Civico è un'autorità indipendente di garanzia.
3. Le competenze e l'organizzazione del Difensore Civico sono disciplinate dalla Legge Regionale.

L.R. 5 agosto 1986, n. 17**Modifiche alla L.R. 6 giugno 1974, n. 17 istitutiva del Difensore Civico****TITOLO I - Istituzione del Difensore Civico****Art. 1 - Istituzione e nomina.**

1. Il Difensore Civico della Regione Liguria, istituito dall'art. 14 dello Statuto, è eletto dal Consiglio regionale.

2. L'elezione ha luogo a scrutinio segreto, a maggioranza di quattro quinti dei consiglieri assegnati in prima votazione e di due terzi sempre dei consiglieri assegnati nelle successive.

3. A tal fine, il Consiglio regionale è convocato almeno quattro mesi prima della scadenza del mandato del Difensore Civico. In caso di vacanza dell'incarico, la convocazione del Consiglio dovrà avvenire entro un mese.

Art. 2 - Requisiti e ineleggibilità.

1. Può essere eletto Difensore Civico ogni cittadino italiano residente in un Comune della Regione che possieda i requisiti per essere eletto consigliere regionale ai sensi dell'art. 1 della L. 23 aprile 1981, n. 154.

2. Non sono eleggibili a Difensore Civico:

1) i membri del Parlamento europeo e nazionale, i consiglieri regionali, provinciali, comunali o di circoscrizione;

2) i membri del comitato regionale di controllo e delle sue sezioni decentrate;

3) i dipendenti della Regione, delle Province, dei Comuni, delle Comunità montane e delle Unità sanitarie locali;

4) gli amministratori e i dipendenti di società a partecipazione regionale, provinciale e comunale;

5) gli amministratori ed i dipendenti degli enti dipendenti dalla Regione;

6) i titolari, amministratori e dirigenti di enti e imprese legati da contratti, aventi ad oggetto prestazioni di opere o di servizi prolungati nel tempo, con la Regione, o con enti dipendenti dalla stessa, con le Province, i Comuni e le Unità sanitarie locali, ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dagli enti predetti, nonché i soggetti legati agli enti medesimi da convenzioni continuative di prestazione professionale.

3. Per valutare l'esistenza di cause di ineleggibilità si fa riferimento al giorno della elezione.

Art. 3 - Incompatibilità.

1. Al Difensore Civico si applicano le norme in materia di incompatibilità alla carica di Consigliere regionale, previste dalla L. 23 aprile 1981, n. 154.

2. Il Difensore Civico è comunque incompatibile con ogni carica elettiva pubblica.

Art. 4 - Durata in carica, decadenza e revoca.

1. Il Difensore Civico dura in carica cinque anni e non può essere immediatamente riconfermato.

2. Qualora perda le condizioni prescritte per l'eleggibilità ne viene dichiarata la decadenza dal Consiglio regionale.

3. In caso di incompatibilità sopravvenuta si applicano le procedure previste per le analoghe situazioni dei Consiglieri regionali.

4. Il Difensore Civico può essere revocato per gravi ragioni connesse all'esercizio delle sue funzioni con voto del Consiglio regionale adottato con la maggioranza dei quattro quinti dei Consiglieri regionali.

TITOLO II –**Funzioni e poteri****Art. 5 - Funzioni.¹**

1. Il Difensore Civico, su sollecitazione di chiunque, privato, Ente, Associazione anche di fatto che vi abbia diretto interesse, nell'esercizio del suo ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione regionale e delle aziende e società regionali e a cui la Regione partecipa in via prevalente, segnala, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le irregolarità, le carenze, le omissioni e i ritardi delle amministrazioni.

2. Sino alla istituzione del Difensore Civico nazionale, l'attività del Difensore civico della Regione Liguria, si esercita anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle

- ¹ Articolo già modificato dall'articolo 39 della Legge Regionale 21 giugno 1999, n. 17 e successivamente sostituito dall'articolo 1 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14.

che operano nei settori della difesa, sicurezza pubblica, giustizia limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza.

3. Spetta, inoltre, al Difensore Civico regionale, nei casi previsti dall'articolo 17, comma 45, della legge 15 maggio 1997, n. 127 (misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo), la nomina del Commissario "ad acta".

4. Il Difensore Civico esercita le funzioni di controllo previste dall'articolo 17, comma 38, della legge n. 127/1997 nei confronti degli atti degli Enti locali con i quali esista convenzione stipulata ai sensi del comma 6.

5. Spettano, altresì, al Difensore Civico le funzioni assegnategli dalle leggi speciali, comprese quelle indicate nell'articolo 17 della legge regionale 26 aprile 1985, n. 27 (tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie).

6. Previa specifica deliberazione assunta dagli organi competenti dei Comuni, delle Province, delle Comunità Montane o tramite convenzione con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, l'attività del Difensore Civico potrà riguardare anche le pratiche presso gli Enti suddetti.

7. È di competenza del Difensore Civico l'intervento sull'attività degli uffici:

- a) dell'Amministrazione regionale;
- b) degli Enti strumentali della Regione;
- c) degli Enti e delle Aziende dipendenti dalla Regione in cui la partecipazione regionale risulta prevalente;
- d) delle Aziende sanitarie locali e delle Aziende ospedaliere;

e) degli Enti locali e di quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori civici.

8. Il Difensore Civico per l'esercizio delle proprie funzioni ha diritto di ottenere dagli uffici delle Amministrazioni nei cui confronti opera, copia degli atti, dei bilanci, di documenti nonché altre notizie ed informazioni. Il suo controllo può essere esteso d'ufficio a pratiche e procedure che si presentino identiche a quelle per le quali l'intervento è stato richiesto.

9. Non possono rivolgere richieste di intervento del Difensore civico i Consiglieri regionali.

10. Non sono ammesse richieste di soggetti legati da rapporti di lavoro con le Amministrazioni di cui al presente articolo, in riferimento a posizioni connesse al rapporto di lavoro.

Art. 6 - Modalità d'intervento.²

1. I soggetti di cui all'articolo 5 possono richiedere l'intervento del Difensore Civico, decorsi trenta giorni dalla richiesta scritta di notizie, formulata all'Ente presso il quale si trova la pratica.

2. Ricevuta la richiesta d'intervento con allegata copia dell'istanza all'Amministrazione interessata e dell'eventuale risposta di quest'ultima, il Difensore Civico può:

a) archiviare la richiesta per manifesta infondatezza con atto debitamente motivato;

b) richiedere spiegazioni e notizie alla Amministrazione in relazione alle pratiche già definite, al fine di accertare l'esistenza di avvenuti abusi, di carenze o di disorganizzazioni;

² Articolo così sostituito dall'articolo 2 della Legge Regionale 14 marzo 2000, n. 14.

c) chiedere al responsabile dell'Ufficio competente di procedere congiuntamente all'esame delle pratiche ancora pendenti, nel termine di dieci giorni, stabilendo, se del caso, un termine massimo per la definizione della pratica stessa.

3. La proposta da parte degli interessati di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non preclude la possibilità di intervento del Difensore Civico.

Art. 7 - Poteri.³

1. Il Difensore Civico segnala all'Amministrazione regionale, nonché all'amministrazione interessata, le irregolarità e le disfunzioni riscontrate, dandone comunicazione al cittadino richiedente e fornendo allo stesso la documentazione relativa anche ai fini della eventuale risarcibilità del danno.

2. Il Difensore Civico può chiedere l'avvio di azione disciplinare da parte degli organi della Regione e degli Enti interessati secondo le norme dei rispettivi ordinamenti. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico.

3. Il pubblico dipendente che impedisca o ritardi lo svolgimento delle funzioni del Difensore Civico è soggetto ai provvedimenti disciplinari previsti dalle norme vigenti, su rapporto dello stesso Difensore Civico. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico. L'iniziativa disciplinare può essere assunta direttamente dall'Amministrazione regionale o dagli organi competenti degli Enti ed aziende di cui all'articolo 5.

4. Il Difensore Civico può segnalare alla Corte dei conti, per quanto di competenza, gli abusi e le irregolarità di cui sia venuto a

³ Articolo così sostituito dall'articolo 3 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14

conoscenza. Qualora riscontri nell'azione della pubblica amministrazione elementi tali da configurare il reato di abuso d'ufficio ovvero di omissione di atti d'ufficio, ovvero di rifiuto di atti d'ufficio provvede a formulare denuncia all'autorità giudiziaria, dandone comunicazione agli organi competenti delle Amministrazioni interessate per i provvedimenti disciplinari conseguenti.

5. Il Difensore Civico, nell'ambito delle competenze assegnategli ai sensi dell'articolo 5, comma 6, segnala, anche di propria iniziativa, ai competenti organi degli Enti locali gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini .

Art. 8 - Rapporto con gli organi statutari della Regione.

1. Il Difensore Civico entro il 31 marzo di ogni anno presenta al Presidente del Consiglio regionale una relazione sull'attività svolta nel precedente anno solare, formulando osservazioni e suggerimenti sul complessivo funzionamento degli uffici e degli enti oggetto del proprio intervento.

2. Tale relazione, tempestivamente trasmessa a tutti i Consiglieri regionali, è sottoposta entro due mesi all'esame del Consiglio regionale, previa audizione da parte della Commissione competente del Difensore Civico stesso.

3. Può essere pubblicata per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione, su decisione del Consiglio regionale.

TITOLO III -**Norme organizzative****Art. 9 - Dotazione organica, assegnazione del personale.**

1. Il Difensore Civico ha sede presso gli uffici del Consiglio regionale.

2. Spetta all'Ufficio di Presidenza, ai sensi dell'art. 31 dello Statuto provvedere, nel quadro della dotazione organica di personale assegnata ai servizi del Consiglio regionale, all'organizzazione del Servizio del Difensore Civico.

3. L'Ufficio di Presidenza, su proposta del Difensore Civico, dispone, secondo un calendario, presenze periodiche di personale regionale presso le sedi delle Sezioni del Comitato regionale di Controllo per favorire i contatti decentrati.

Art. 10 - Indennità di funzione.⁴

1. Il Difensore Civico è equiparato ai fini economici ai Consiglieri regionali e può essere iscritto, a sua domanda, al Fondo di Previdenza di cui alla L.R. 5 luglio 1973, n. 24

Art. 11 - Norma finanziaria.

1. Le indennità ed i rimborsi spettanti al Difensore Civico sono imputati al capitolo 1 della rubrica «Spese per il Consiglio regionale» categoria «Organi Statutari» del bilancio della Regione per l'anno 1986.

⁴ La legge Regionale 5 luglio 1973 n. 24 è stata abrogata dalla Legge Regionale 16 febbraio 1987 n. 3 che ha ridisciplinato la materia.

2. Le spese per il funzionamento del servizio sono imputate ai capitoli 3 e 4 della medesima rubrica del bilancio per l'anno 1986 e, per gli anni successivi, ai corrispondenti capitoli di bilancio dei relativi esercizi.

TITOLO IV -

Norme finali

Art. 12 - Servizi del Consiglio Regionale.⁵

1. La tabella «F» allegata alla L.R. 27 agosto 1984, n. 44; per la parte relativa ai Servizi del Consiglio regionale, è così modificata:

- 1) Affari Generali e Istituzionali;
- 2) Assemblea e Commissioni;
- 3) Documentazione e Stampa;
- 4) Legislativo;
- 5) Difensore Civico.

Art. 13 - Norme incompatibili.

È abrogata la L.R. 6 giugno 1974, n. 17, nonché ogni disposizione in contrasto con le norme della presente Legge.

⁵ Modifica le tabelle allegata alla Legge regionale 27 agosto 1984, n. 44 oggi superate dalla normativa contrattuale sopravvenuta.

L.R. 26 aprile 1985, n. 27**Tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie.****Art. 17 - Intervento del Difensore Civico.**

Il Difensore Civico, istituito ai sensi della legge regionale 6 giugno 1974, n. 17, può intervenire, a richiesta scritta dell'utente, qualora allo stesso non venga fornita adeguata giustificazione entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo di cui all'articolo 16, secondo comma della presente legge, ovvero, nonostante l'intervento del Presidente del Comitato di gestione ai sensi del terzo comma dello stesso articolo 16, persistano i fatti che hanno dato origine alle rimostranze.

Il Difensore Civico sente direttamente sui fatti da accertare qualsiasi operatore della struttura sanitaria, ha facoltà di chiedere l'esibizione della documentazione relativa al caso in oggetto, utilizza i funzionari del proprio ufficio per gli accertamenti informali e, in caso di necessità, può avvalersi di altri funzionari della Regione, individuati di volta in volta dall'Assessore alla sanità.

Il Difensore Civico segnala al Comitato di gestione dell'Unità sanitaria locale le irregolarità e le disfunzioni accertate, informandone l'utente che ha presentato il reclamo e invitando il Comitato di gestione a procedere ai sensi delle vigenti disposizioni nei confronti delle accertate irregolarità o disfunzioni ed a rimuovere le cause che le hanno determinate.

In caso di inerzia del Comitato di gestione il Difensore Civico ne informa la Giunta regionale per gli opportuni provvedimenti.

Il Difensore Civico ha facoltà di procedere, di propria iniziativa, all'accertamento ed alla segnalazione, con le modalità di cui ai precedenti commi, di irregolarità o disfunzioni lesive dei diritti dell'utente di cui alla presente legge.

Entro il 31 gennaio di ogni anno il Difensore Civico invia una dettagliata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Presidente della Giunta regionale e ai Presidenti dei Comitati di gestione delle Unità sanitarie locali.

Il Presidente della Giunta regionale dà comunicazione della relazione al Consiglio Regionale, rendendolo edotto delle iniziative eventualmente promosse per evitare il ripetersi di irregolarità o di disfunzioni.

Legge 127 15/05/1997

Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo.

art. 16 commi 1 e 2:

Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome esercitano, sino all'istituzione del Difensore Civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle competenti in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.
2. I Difensori Civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

D.lgs. n. 267 18/08/2000**Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali.****Art. 3. Autonomia dei Comuni e delle Province**

1. Le comunità locali, ordinate in Comuni e Province, sono autonome.
2. Il Comune è l'Ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.
3. La Provincia, Ente locale intermedio tra Comune e Regione, rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi, ne promuove e ne coordina lo sviluppo.
4. I Comuni e le Province hanno autonomia statutaria, normativa, organizzativa e amministrativa, nonché autonomia impositiva e finanziaria nell'ambito dei propri statuti e regolamenti e delle leggi di coordinamento della finanza pubblica.
5. I Comuni e le Province sono titolari di funzioni proprie e di quelle conferite loro con legge dello Stato e della Regione, secondo il principio di sussidiarietà. I Comuni e le Province svolgono le loro funzioni anche attraverso le attività che possono essere adeguatamente esercitate dalla autonoma iniziativa dei cittadini e delle loro formazioni sociali.

Art. 136 Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori

1. Qualora gli Enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di *commissario ad acta* nominato dal Difensore Civico Regionale, ove costituito, ovvero dal Comitato Regionale di Controllo. Il *commissario ad acta* provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico.

Legge Regionale 10 luglio 2002, n. 29

Misure di sostegno per gli interventi di recupero e di riqualificazione dei centri storici e norme per lo snellimento delle procedure di rilascio dei titoli edilizi.⁶

Art. 22 Verifica del rispetto della Legge e poteri sostitutivi

Chiunque vi abbia diretto interesse può segnalare inadempienze , disfunzioni, irregolarità, carenze, omissioni o ritardi nell'applicazione delle disposizioni della presente Legge al Difensore Civico Regionale, che può richiedere informazioni e notizie all'Amministrazione competente al fine di accertare eventuali abusi, carenze o ritardi.

In caso di ritardo o di mancata assunzione da parte dei Comuni dei provvedimenti previsti dalla presente Legge si procede mediante nomina di un *Commisario ad acta* ai sensi dell'articolo 136, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali).

⁶ Il Governo ha sollevato questione di legittimità costituzionale in relazione al 2° comma in quanto contrasterebbe con i parametri costituzionali indicati dagli artt. 114 (commi primo e secondo), 117 (comma secondo lettera p) e 120 e non soltanto per invasione di ambito di competenza legislativa statale. Infatti la normativa statale recata dal D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali), all'articolo 136 già attribuisce al Difensore Civico regionale poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori.

