

Relazione sull'attività svolta dall'Ufficio del Difensore Civico Regionale nell'anno 2012

La Legge Regionale 28 febbraio 1980, n. 17 art. 6 c.1. recita “entro il 31 gennaio di ogni anno il Difensore Civico trasmette al Presidente della Giunta e al Presidente del Consiglio Regionale una dettagliata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente e sui provvedimenti adottati, indicando in essa le eventuali disfunzioni riscontrate nonché i suggerimenti e le proposte ritenuti idonei ad ovviare alle più gravi difficoltà che intralciano l'attività amministrativa”.

La relazione consiste in una sintetica trattazione dei punti indicati nel sommario, corredati da osservazioni, tabelle e proposte ritenute opportune.

Difensore Civico Regionale

Il Difensore Civico, presso la Regione Lazio, è un Organo di garanzia, monocratico, indipendente, previsto sia dallo Statuto del 1971 (art. 38) sia dal nuovo Statuto del 2004 (art. 69).

Il Difensore Civico è un'autorità pubblica che tutela i diritti e gli interessi dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione, al fine di favorire il rispetto dei principi di legalità, imparzialità, buona amministrazione e trasparenza.

La competenza del Difensore Civico è relativa alle seguenti strutture:

- a) del Consiglio e della Giunta Regionale;
- b) degli Enti sub-regionali non territoriali operanti nelle materie di competenza della Regione;
- c) delle Aziende consortili dipendenti;
- d) degli Enti o delle Aziende con partecipazione di capitale regionale;
- e) delle Unità Sanitarie Locali in relazione agli atti soggetti all'approvazione della Regione ovvero su quelli preordinati ad adempimenti, nonché a provvedimenti di competenza regionale;
- f) degli Enti locali destinatari di deleghe o sub-deleghe da parte della Regione, presso i quali non siano istituiti dai rispettivi statuti o non siano ancora operanti i difensori civici.

Il Difensore Civico può, altresì, per esigenze connesse all'espletamento del proprio mandato, intervenire limitatamente alla richiesta di notizie, presso gli altri Enti pubblici operanti sul territorio regionale.

- g) Il Difensore Civico può, in caso di ritardi od omissioni nel compimento di atti obbligatori per legge, da parte degli Enti Locali, esercitare i poteri sostitutivi e nominare un commissario ad acta.

Riferimenti Normativi

Normativa Regionale

- Statuto Regionale del 1971 art. 38, confermato dal Nuovo Statuto del 2004 art. 69;
- L.R. 28 febbraio 1980 n. 17 e ss.mm. – Legge istitutiva del Difensore Civico;

Normativa Statale

- L. del 7 agosto 1990 art. 25 n. 241 e ss.mm. – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- L. del 5 febbraio 1992 art. 36 n. 104 e ss.mm. – Assistenza e Beneficenza pubblica;
- L. 15 maggio 1997 art. 16 n. 127 e ss.mm. – Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo;
- D.Lgs. 18 agosto 2000 art. 136 n. 267- Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali. Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori.

Attività della difesa civica

Il Difensore Civico, dopo aver rilevato irregolarità, negligenze, disfunzioni o ritardi nell'attività della Pubblica Amministrazione, interviene per avere notizie sullo stato dei singoli atti e procedimenti, per sollecitarne la conclusione e per suggerire ai competenti organi istituzionali gli eventuali rimedi.

Procedimento

Le articolazioni procedurali attraverso cui si esplica un intervento di difesa civica possono essere concettualmente separate, pur con qualche approssimazione e semplificazione, in tre fasi: la fase dell'iniziativa, la fase dell'istruttoria e la fase conclusiva.

Fase dell'iniziativa

La fase dell'iniziativa si esplica attraverso:

- 1) la richiesta di privati cittadini tramite esposti o ricorsi ai sensi dell'art. 25 comma 4 L. 241/90;
- 2) la richiesta di associazioni o formazioni sociali in relazione ai diritti o interessi collettivi, diffusi o generali;
- 3) d'ufficio, in tutti i casi comunque venuti a conoscenza del Difensore Civico di generale interesse o che destino particolare allarme e preoccupazione nella cittadinanza;
- 4) attraverso contatti telefonici da parte dei cittadini che chiedono informazioni, al fine di comprendere se il loro caso può essere trattato dal Difensore Civico.

Le richieste possono essere presentate in vari modi: contatto personale, lettera, fax e messaggio di posta elettronica.

In molti casi l'intervento della struttura di supporto al Difensore Civico si esaurisce con il contatto telefonico, ciò avviene allorchè il cittadino richieda soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la migliore comprensione di un problema che ha incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata correttamente, oppure intende percorrere altra via risultata più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici.

Non sempre il primo colloquio è sufficiente, a volte sono necessari approfondimenti che, in relazione alla complessità del caso, non possono essere svolti nell'immediato.

Separata considerazione merita il tema degli interventi che non rientrano nella stretta competenza istituzionale del Difensore Civico.

Vi rientrano, in primo luogo, i casi in cui il cittadino si rivolge all'ufficio per esporre un problema che ha incontrato nei rapporti con un'Amministrazione diversa da quelle formalmente assoggettate alla sua competenza. Laddove non sia possibile inoltrare la pratica al Difensore Civico competente, è buona consuetudine, in assenza di una copertura generalizzata del servizio sul territorio nazionale, assicurare un sostegno al cittadino cercando di comunicare con gli enti interessati per facilitare la soluzione della questione prospettata.

Diverso trattamento va riservato alle questioni che investono esclusivamente rapporti tra i privati, riguardo ai quali l'intervento dell'ufficio non trova giustificazione oggettiva e risponde soltanto all'opportunità di non tradire le aspettative del cittadino che ha chiesto ascolto e supporto: in questo caso non possono

essere fornite che indicazioni di massima, indirizzando l'utente verso gli organismi cui rivolgersi. Da qui l'importanza di promuovere un'adeguata conoscenza dell'Istituto e del suo raggio di azione.

Le richieste sono in ogni caso annotate con l'attribuzione di un numero progressivo corrispondente all'ordine di accesso del soggetto che le ha presentate.

Fase dell'istruttoria

Quando l'intervento non può esaurirsi nella prima fase, come avviene nella maggior parte dei casi, viene avviata l'istruttoria che può essere condotta avvalendosi, a seconda della peculiarità del caso, dei mezzi previsti dalla normativa (richiesta verbale o scritta, di notizie; consultazione ed estrazione di copia di atti e documenti; acquisizione di informazioni; convocazione del responsabile del procedimento) diretta a verificare la sussistenza delle omissioni, dei ritardi, delle irregolarità, procedurali o provvedimentali, oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo. Parallelamente viene aperto un fascicolo formale, numerato progressivamente.

Normalmente la fase istruttoria prende avvio con la richiesta di documentati chiarimenti all'Amministrazione interessata e si conclude quando vengono fornite risposte esaurienti alle questioni esposte.

Fase conclusiva

Al termine della fase istruttoria, nel caso il reclamo sia ritenuto fondato e non sia stato possibile mediare tra le diverse posizioni, vengono formulate osservazioni all'Amministrazione che possono essere disattese con rappresentazione scritta delle motivazioni del dissenso. Dell'esito dell'intervento e dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione, viene informato il richiedente tramite una nota.

Un'informativa scritta viene resa anche a fronte di istanze che risultano manifestamente irricevibili, nel caso in cui il richiedente sia identificabile.

Tempi medi delle fasi procedurali degli esposti e dei ricorsi

Ogni fase procedimentale richiede tempi di lavorazione più o meno lunghi. Per quanto riguarda la fase dell'iniziativa, non sempre la richiesta di intervento da parte del singolo o di associazioni e formazioni sociali, viene ritenuta esaustiva dai

funzionari responsabili dell'istruttoria; in questo caso l'istante viene invitato ad inviare successivamente ulteriore documentazione che completi l'istanza stessa. Al momento della ricezione di quest'ultima, l'impiegato preposto appone un timbro di protocollo ed apre il relativo fascicolo che viene assegnato ad un funzionario per la trattazione del caso. Tempi medi previsti sei giorni.

La fase dell'istruttoria prevede inizialmente una serie di contatti, sia telefonici che epistolari con l'istante, al fine di chiarire il problema esposto ed eventualmente acquisire maggiore documentazione che faciliti la comprensione e la disamina degli atti. Sovente i funzionari contattano le Amministrazioni interessate nel tentativo di risolvere tempestivamente il caso.

Successivamente, il funzionario al quale è stata assegnata la pratica, si rivolge per iscritto all'Amministrazione interessata trasmettendo l'esposto pervenuto, invitando l'ufficio responsabile a fornire una sollecita ed esauriente risposta al cittadino. L'Amministrazione interpellata dall'Ufficio del Difensore Civico, ha, ai sensi della L. 241/90, trenta giorni di tempo per rispondere.

Qualora l'Ente interessato ritardi nel fornire una risposta, si procede dopo trenta giorni al primo sollecito, consentendo all'Ente ulteriori trenta giorni per rispondere.

Nel caso di prolungato silenzio, si procede ad un secondo, più incisivo sollecito, concedendo anche in questo caso il medesimo lasso di tempo per fornire un'adequata risposta. Nonostante le varie possibilità accordate, in caso di reiterato silenzio, si procede a contattare l'Ente per le vie brevi ed eventualmente ad inviare gli atti alla Procura della Repubblica, ove si ravvisi ipotesi di reato.

Al termine dell'iter, quando l'Amministrazione trasmette la propria risposta definitiva o le proprie osservazioni in merito all'esposto trattato, il funzionario responsabile invia la relativa comunicazione all'istante.

A questo punto la pratica viene considerata conclusa, quindi registrata nella banca dati ed archiviata.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto dalla risposta ottenuta e formuli nuove osservazioni, il fascicolo viene riaperto e si procede ad un'ulteriore disamina ed eventualmente a nuovi contatti scritti e verbali sia con l'istante che con l'Ente interessato. I tempi di lavorazione della pratica non sono facilmente quantificabili; infatti molte variabili intervengono sull'esito finale: sovente si tratta semplicemente di un ritardo nel formulare una risposta da parte delle Amministrazioni, in alcuni casi i tempi si prolungano a causa di un contraddittorio duraturo, motivato da un giudizio critico riguardo a risposte ritenute infondate o insoddisfacenti. Nel migliore dei casi, i tempi medi previsti possono variare da quarantacinque a sessanta giorni circa. Nel caso in cui intervengano le sopradette problematiche, i tempi si dilatano notevolmente e si giunge ad archiviare la pratica dopo molti mesi.

Il procedimento relativo al ricorso da parte dei cittadini ai sensi dell'art. 25 c. 4 L. 241/90 si esplica attraverso più fasi. Nel caso in cui l'istante che abbia presentato una richiesta di accesso agli atti ad una Amministrazione regionale, ove

non sia presente il Difensore Civico competente territorialmente e trascorsi trenta giorni abbia ricevuto un diniego, espresso o tacito o un differimento dello stesso, ai sensi dell'art. 24, comma 4, può rivolgersi al Difensore Civico con un ricorso corredato dalla richiesta di accesso.

L'ufficio del Difensore Civico, dopo aver esaminato la richiesta e ritenuto idoneo il ricorso, lo invia all'Amministrazione interessata, invitandola a trasmetterlo ai controinteressati entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso, rendendo noto che possono far pervenire le loro controdeduzioni entro 15 giorni dall'avvenuta ricezione, nel contempo invita l'Amministrazione stessa a rispondere. Tempo complessivo previsto trenta giorni.

Qualora l'Ente interessato non risponda, si provvede ad inviare un sollecito per raccomandata A.R., concedendo altri trenta giorni. Esaminata la risposta, nel caso in cui l'accesso sia stato concesso, si archivia la pratica, in caso contrario, si provvede ad emettere una decisione.

Attività complementari della Struttura amministrativa di supporto al Difensore Civico

Molteplici sono le ulteriori attività svolte dalla struttura amministrativa di supporto al Difensore Civico:

- a) L'ufficio, in base a direttive interne, intrattiene rapporti sia telefonici che epistolari con le varie strutture del Consiglio Regionale; i dipendenti sono impegnati in tale attività almeno tre giorni al mese.
- b) E' prevista la figura del funzionario delegato, addetto alla gestione del fondo economale assegnato al Difensore Civico, relativo alla gestione delle varie spese necessarie al funzionamento dell'ufficio stesso. Ogni anno, in base all'esaurimento del fondo economale attribuito alla struttura, è previsto almeno un rendiconto contabile da inviare alla Funzione Direzionale di Staff Bilancio, Ragioneria del Consiglio Regionale. Tempi medi previsti circa tre giorni al mese.
- c) Gestione del personale. Nell'ufficio è presente la figura del validatore (e in caso di sua assenza del vice-validatore), che avvalendosi del programma time-web, convalida le assenze giustificate del personale in servizio e comunica telefonicamente o tramite e-mail con l'ufficio gestione presenze del personale del Consiglio Regionale. Tempi medi previsti un'ora al giorno.
- d) Particolare importanza è da attribuire al ricevimento dei cittadini da parte dei funzionari, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 ed il martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,00. Tempi medi due ore al giorno.
- e) I cittadini, tramite il numero verde, si rivolgono al Difensore Civico per ottenere informazioni, delucidazioni e consigli da parte dei funzionari. Tempi medi due ore al giorno.

- f) Predisposizione degli obiettivi annuali relativi alle attività straordinarie che l'ufficio svolge. L'obiettivo che ha impegnato il personale nell'anno 2012, ha riguardato il versamento degli atti dell'Ufficio del Difensore Civico nell'archivio di deposito ubicato presso la sede di via della Pisana ed il conseguente riordino dell'archivio corrente di via Giorgione. Il trasferimento di tale copiosa documentazione ha comportato un rilevante impegno, anche fisico, da parte di tutti i dipendenti, che si sono prodigati per portare a compimento, nel miglior modo possibile, tale obiettivo.

Il materiale trasferito, precisamente 7.200 fascicoli suddivisi in 240 faldoni, distribuito in 30,80 metri lineari è relativo agli esposti presentati dai cittadini, dagli enti pubblici e dalle associazioni, in un periodo che va dall'anno 1991 all'anno 2005.

L'archivio, collocato in armadi chiusi, disposti lungo il corridoio dell'Ufficio, è stato così alleggerito da un'ingente quantità di faldoni ed organizzato con ordine e massima precisione, permettendo così una consultazione rapida ed agevole di tutte le pratiche archiviate. Tempi necessari allo svolgimento di tale lavoro circa sei mesi.

- g) Organizzare convegni su particolari tematiche afferenti l'attività del Difensore Civico ed incontri istituzionali con autorità, anche di stati esteri, su dette tematiche.

Tempi medi trenta giorni.

L'ufficio del Difensore Civico nell'anno 2012, ha svolto i propri compiti istituzionali, relativi all'attività propriamente detta di difesa civica, dei ricorsi in materia di accesso agli atti, art. 25 c. 4 della L. 241/90 e poteri sostitutivi.

In particolare, sono state trattate complessivamente n.788 pratiche, come evidenziato nella tabella allegata (all.to: n.1), che ne specifica la quantità per settori di intervento.

Si allegano anche le tabelle (all.ti: nn. 5) relative all'attività svolta dalla Struttura nell'anno preso in considerazione e la tabella riepilogativa relativa all'attività svolta nell'anno 2011 (n. pratiche 594), al fine di evidenziare l'incremento del numero di pratiche lavorate nel corso dell'anno 2012 rispetto al precedente. Tale aumento si deve tra l'altro, alla divulgazione di un opuscolo finalizzato alla informazione dei cittadini sulle specifiche funzioni del Difensore Civico del Lazio, con particolare riferimento alle modalità di presentazione ed ai soggetti che possono proporre il ricorso o l'esposto, alle materie e alle Amministrazioni che rientrano nelle competenze del Difensore Civico, per diffondere il ricorso a questo Istituto, spesso poco conosciuto.

Tale opuscolo, che è stato redatto, pubblicato e distribuito nel 2011, ha riscosso molto interesse da parte dei cittadini, degli enti e delle associazioni, tanto da dover essere ristampato, nel corso dell'anno 2012, per distribuirlo agli utenti che ne hanno fatto ulteriore richiesta.

La Struttura è stata anche impegnata nell'organizzazione di un incontro del Difensore Civico con una delegazione del Comitato per le Aspirazioni Popolari dell'Assemblea Nazionale del Vietnam che si è tenuto il giorno 2 luglio 2012.

Questo incontro ha comportato una serie di attività preliminari finalizzate alla buona riuscita dell'evento, quali la fissazione di un'adeguata sala convegni, la predisposizione di un rinfresco di benvenuto con i relativi contatti con la società di catering incaricata, la presenza di un interprete, i contatti e le informazioni preventive con l'autorità politica regionale intervenuta in rappresentanza del Consiglio regionale e la predisposizione del materiale informativo, da mettere a disposizione degli intervenuti, relativo all'attività posta in essere dal Difensore Civico del Lazio. All'incontro avvenuto nelle sale Sabini e Rutuli della Pisana, oltre al Difensore Civico Dott. Felice Maria Filocamo, ha partecipato il Vice Presidente del Consiglio regionale del Lazio, Dott. Raffaele D'Ambrosio ed una delegazione di otto membri del Comitato per le Aspirazioni Popolari dell'Assemblea Nazionale del Vietnam, guidata dal Sig. Nguyen Duc Hie.

La visita della Delegazione Vietnamita è stata promossa per far conoscere agli ospiti intervenuti la struttura politico – amministrativa regionale, con particolare riferimento al ruolo del Difensore Civico regionale, come egregiamente ed esaurientemente spiegato dal Dott. Felice Maria Filocamo.

Personale

Il personale assegnato alla Struttura Amministrativa di Supporto, oltre ad essere impegnato nell'attività istituzionale relativa alla lavorazione degli esposti e dei ricorsi, svolge quotidianamente attività di front-office, rispondendo alle chiamate telefoniche, che pervengono anche tramite un Numero Verde appositamente dedicato, e ricevendo personalmente negli uffici gli utenti interessati ad avere un colloquio.

In relazione alle criticità, si deve segnalare che l'Ufficio da oltre nove anni è stato trasferito da via IV Novembre a Via Giorgione, in prossimità di Via C. Colombo. Tutto ciò comporta maggiori difficoltà nel raggiungimento della sede da parte degli utenti che provengono da tutto il territorio laziale. Inoltre è da considerare l'insufficienza delle stanze di cui la struttura dispone, dovendo di fatto ospitare anche due funzionari in un unico locale, il che va a discapito della funzionalità dell'ufficio, che è quotidianamente frequentato da cittadini, ai quali deve essere garantita la necessaria privacy, in ordine alle questioni prospettate.

E' da evidenziare, inoltre, la carenza numerica del personale assegnato: sei unità di cui una in regime di part-time e una titolare di incarico pubblico, tenuto conto dell'avvenuta soppressione dei Difensori Civici Comunali ai sensi della L. 42/2010, art. 186. Tale Legge prevede che i Difensori Civici Provinciali possano svolgere, previa convenzione, anche l'attività concernente i comuni compresi nel territorio provinciale.

Non risulta siano state avviate le procedure per attuare dette convenzioni per cui, allo stato attuale, i cittadini dei comuni e delle quattro province del Lazio, privo del Difensore Civico (Frosinone, Latina, Viterbo e Rieti) si rivolgono a questo Difensore Civico che dispone di soli quattro funzionari, di cui uno titolare di incarico pubblico, contro i trentaquattro impiegati di cui poteva disporre il disciolto ufficio del Difensore Civico del Comune di Roma, senza tenere conto degli altri comuni.

Alla luce delle difficoltà sopra prospettate, si ritiene considerevole l'attività posta in essere, nel corso dell'anno 2012, dai dipendenti assegnati, il cui impegno ha garantito un'ottima qualità del servizio prestato.

Attività svolta nel 2012

Nella stesura della relazione si sono prese in considerazione tutte le pratiche aperte nell'anno in corso e quelle relative agli anni 2010 e 2011, il cui iter non si è ancora concluso.

L'attività svolta dall'ufficio del Difensore Civico Regionale del Lazio, nel corso dell'anno 2012, è stata sintetizzata dalle tabelle e dai grafici allegati che evidenziano sia le materie trattate sia il numero dei casi.

I settori con maggiore incidenza sono rappresentati da trasparenza, servizio sanitario, imposte e tributi; è rilevante anche l'apertura di pratiche inerenti il diritto di accesso, la maggioranza delle quali ha comportato la messa in atto della procedura ex comma 4 art. 25 Legge 241/90.

L'esame generale dei casi trattati e delle più rilevanti problematiche emerse viene svolto nei successivi paragrafi.

L'attività istituzionale viene integrata da un intervento informale nei confronti della Pubblica Amministrazione, mediante un incontro diretto con il funzionario responsabile o tramite colloquio telefonico, tendente a risolvere più rapidamente il caso prospettato.

Il contatto telefonico risulta assai gradito anche al cittadino che nell'esprimere i propri dubbi e i quesiti che lo assillano, soddisfa il bisogno di sentirsi ascoltato e di ottenere aiuto, comprensione ed una risposta immediata.

Questa attività comporta per i funzionari in servizio presso l'Ufficio del Difensore Civico un notevole impegno, sia dal punto di vista temporale sia per

l'impatto emotivo nell'affrontare persone spesso fragili, malate, anziane, bisognose di conforto e di solidarietà.

E' proprio questa forma di comunicazione quella prescelta dagli utenti più disagiati e più anziani, seguito poi dalla richiesta di un eventuale appuntamento con il funzionario che è stato contattato telefonicamente e che spesso aiuta l'utente nella stesura dell'esposto.

L'invio tramite posta ordinaria o raccomandata sono modalità consuete di accesso all'ufficio e l'uso del computer e della posta elettronica è invece scelto nella quasi totalità delle segnalazioni da un'utenza più giovane e scolarizzata, spesso ancora inserita nel mondo del lavoro.

E' importante evidenziare che, nonostante i limiti presenti nella difesa civica (mancanza di poteri autoritativi e sanzionatori), che esercita solo funzioni di mediazione e conciliazione nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, il grado di soddisfazione riscontrato nell'utenza è elevato. Infatti, spesso sono i cittadini stessi a pubblicizzare questa Istituzione presso familiari, amici e conoscenti.

SINGOLI SETTORI DI INTERVENTO

Agricoltura

Nell'anno 2012 sono state trattate quattro istanze una delle quali relativa ad una richiesta di informazioni in merito alla obbligatorietà degli imprenditori agricoli non a titolo principale all'iscrizione nel registro Ditte della Camera di Commercio, per accedere ai contributi della CEE, ai sensi dell'ex DOCUP Ob 5 B (BURL n19 DEL 10.7.95 S.O. N. 2)

Ater

Nel settore dell'edilizia residenziale pubblica sono state trattate 43 pratiche, relative a particolari problematiche inerenti l'assegnazione di alloggi, la rideterminazione del canone di locazione a seguito delle mutate condizioni personali e sociali dei nuclei assegnatari, le procedure per l'alienazione degli alloggi, le consuete segnalazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria, i problemi condominiali, le richieste di verifiche inerenti le condizioni di igiene degli appartamenti.

Controlli sostitutivi

Nel corso dell'anno è pervenuta una sola richiesta relativa all'esercizio dei poteri sostitutivi attribuiti al Difensore Civico dall'art. 136 TUEELL, ciò è ascrivibile senza dubbio all'incertezza creatasi in seguito alle pronunce della Corte Costituzionale e del legislatore nazionale di eliminare anche l'ultimo fondamento normativo con il quale è stato attribuito il potere sostitutivo al Difensore Civico Regionale.

Le più recenti pronunce dei giudici amministrativi sembrano confermare la legittimità dell'esercizio del potere sostitutivo da parte del Difensore Civico, ma non consentono di trarre conclusioni definitive, poiché non entrano concretamente nel merito della verifica di conformità dell'art. 136 TUEELL rispetto ai principi desumibili dalla Carta Costituzionale.

Appare evidente l'opportunità di un chiarimento definitivo da parte del legislatore per non lasciare nell'incertezza sia il difensore Civico che i cittadini circa la legittimità dell'esercizio di un potere che si configura per un verso in termini di doverosità e non di mera discrezionalità e per l'altro appare in contrasto con il principio di diritto ricordato ed enunciato in più occasioni dalla Corte Costituzionale.

Edilizia

Gli interventi relativi all'edilizia sono stati 31, finalizzati soprattutto alla repressione degli abusi edilizi, alle richieste di assistenza per le procedure di rilascio di titoli abitativi (permessi di costruire, dia/scia), regolarizzazione e rilascio di certificati relativi alle richieste di condono edilizio.

Espropri

Nell'anno 2012 sono stati lavorati solo 2 espropri, che si riferiscono entrambi ad annose lungaggini burocratiche che hanno impedito il risarcimento dovuto per i terreni espropriati, uno nel Comune di Roma, l'altro in provincia di Latina.

Il Difensore Civico dopo aver acquisito la documentazione inerente i suddetti espropri, si è rivolto alle Autorità competenti sollecitando la risoluzione dei due casi affrontati.

Finanziamenti e contributi

Gli interventi relativi ai finanziamenti e contributi sono stati 5, uno dei quali riguardante il ritardo da parte della Regione Lazio nell'erogazione dei fondi europei, relativi al finanziamento dei lavori di ristrutturazione da eseguire in un ristorante della Provincia di Viterbo.

Un altro caso esaminato, proveniente dalla medesima provincia, ha coinvolto una signora che ha lamentato il ritardo e l'inadempienza da parte dell'Amministrazione provinciale in relazione alla domanda di ammissione al bando "1000 tetti fotovoltaici in Provincia di Viterbo"

Imposte e Tributi

Le pratiche aperte in materia di tributi regionali sono state 61: la casistica più ricorrente è senza dubbio quella del pagamento della tassa automobilistica; spesso tali istanze vengono risolte in modo rapido e soddisfacente tramite lo stretto rapporto di collaborazione presente fra l'ufficio del Difensore Civico e l'apposito settore della Giunta Regionale.

Diversi sono i contribuenti che pensavano di aver pagato correttamente la tassa automobilistica e invece si sono visti recapitare, a vario titolo, gli avvisi di pagamento.

Industria e commercio

L'unico caso relativo all'industria e commercio, lavorato nel 2012, è stato presentato dall'Amministratore Unico di una società con sede legale a Roma che già nel 2009 presentò una richiesta di autorizzazione all'apertura di una nuova cava di basalto nel comune di Anguillara, alla Direzione Regionale Attività Produttive.

Dopo un lungo iter, nel 2010, fu dato parere favorevole, ma a tutt'oggi l'istante che non ha ancora ricevuto la necessaria autorizzazione, si è rivolto al Difensore Civico al fine di sollecitare la soluzione del caso.

Istruzione

Nel corso del 2012 si sono trattati 17 casi relativi a tale materia. Le problematiche poste all'attenzione dell'ufficio sono state soprattutto inerenti l'igiene e la salubrità dell'ambiente scolastico (aule, palestre, locali mensa). Un caso trattato ha riguardato il rifiuto da parte del Preside di un Istituto Statale di Roma, alla domanda di iscrizione al V anno del Liceo Socio-psico-pedagogico di una ventenne che, dopo aver abbandonato gli studi per motivi di salute ed aver recuperato due anni scolastici presso una scuola privata, intendeva riprendere il normale iter scolastico.

Ricorsi art. 25 ex comma 4 L. 241/90

Nel 2012 sono state lavorate 62 pratiche in tema di diritto di accesso; prima del riesame del ricorso viene svolta la valutazione sulla legittimità del provvedimento limitativo del diritto di accesso, adottato dalla P.A. a fronte dell'istanza di accesso agli atti.

Le fonti che vengono analizzate dai funzionari sono, oltre ovviamente alle norme, i repertori delle decisioni della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e la giurisprudenza dei Tribunali Amministrativi Regionali e delle Sezioni Giurisdizionali del Consiglio di Stato.

Alcuni provvedimenti di diniego totale o parziale, di accesso pronunciati con un generico richiamo alla riservatezza, sono stati riesaminati evidenziando che il diritto di accesso, quando è tale, ossia supportato dai requisiti di legge, deve essere comunque garantito anche nel caso che esso sia in contrasto con il diritto alla riservatezza.

Pensioni

Le istanze presentate nel 2012, relative a problemi previdenziali sono state 38, quasi esclusivamente mirate alla definizione di pratiche pensionistiche avviate da molto tempo, alla correzione di errori nel computo dell'anzianità di servizio o nei conteggi, domande di ricongiunzione di periodi lavorativi, all'interpretazione di risposte poco chiare da parte dell'Istituto Previdenziale.

Spesso si riscontra l'estrema difficoltà da parte dell'utente, di rapportarsi con gli uffici previdenziali preposti.

Uno dei casi trattati è quello di un artigiano di 66 anni che dopo aver presentato la domanda di pensione di vecchiaia presso l'INPS, senza ottenere un riscontro in tempo utile, si è rivolto a questo ufficio che ha prontamente sollecitato una risposta e ha risolto, in breve tempo, con grande soddisfazione dell'istante, il gravoso problema.

Due casi analoghi hanno riguardato due dipendenti dell'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato che, dopo aver richiesto un assegno di invalidità integrativa alla pensione, hanno dovuto attendere a causa di piccole anomalie procedurali dovute alla scarsa comunicazione fra Enti.

Il Difensore Civico si è fatto tramite ed ha risolto con successo i casi sopra esposti.

Personale servizio sanitario

Gli esposti riguardanti tale materia sono stati 9, due dei quali hanno evidenziato disservizi di vario genere presso le AASSLL ed uno in particolare relativo ad aggressioni verbali particolarmente offensive da parte di un medico di un nosocomio romano, nei confronti di una paziente straniera.

Rapporti di pubblico impiego

Nel corso del 2012 sono state affrontati 39 casi relativi a rapporti di pubblico impiego aventi per oggetto situazioni, sia individuali sia riguardanti determinate categorie di dipendenti di amministrazioni regionali, provinciali, comunali e delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere.

Molteplici sono state le lamentele di cittadini che hanno denunciato la scarsa trasparenza dei bandi di concorso pubblicati sul sito regionale.

L'ufficio è intervenuto anche nell'ambito del rapporto di impiego con le amministrazioni statali, tramite la disamina di istanze presentate da insegnanti, relative alle graduatorie sia provinciali che di istituto.

Alcuni casi hanno coinvolto richieste di trasferimento di dipendenti da una amministrazione statale ad un'altra.

Servizio sanitario

Sono stati esaminati n. 44 esposti relativi a tale ambito, la maggior parte dei quali inerenti a problemi di mala sanità, cattiva organizzazione di Aziende Sanitarie Locali ed Ospedali, soprattutto per quanto attiene i tempi di attesa per effettuare esami diagnostici.

Dalle molte rimostranze ricevute, emerge l'insoddisfazione degli utenti che lamentano la difficoltà, se non l'impossibilità, di contattare il Centro Unico di Prenotazione tramite l'apposito numero verde.

Due esposti che hanno impegnato particolarmente l'Ufficio, poiché hanno coinvolto minori, riguardavano sia l'autorizzazione ad operare un bambino presso una struttura tedesca altamente specializzata in problemi neurologici, sia la richiesta di rimborso per le spese affrontate dai genitori di un bimbo autistico, sottoposto ad una particolare terapia riconosciuta dalla Regione Toscana, ma non dalla Regione Lazio.

Servizi sociali ed assistenziali

Nel corso dell'anno 2012 sono state trattate complessivamente n. 47 istanze relative a problematiche di ordine sociale quali invalidità civile, residenze sanitarie assistite, prestazioni alla persona, handicap, questioni previdenziali ed attività generica di consulenza per i cittadini.

Si è riscontrata una certa soddisfazione da parte dell'istante per il risultato ottenuto, mentre per quanto riguarda i risultati negativi, questi sono ascrivibili alla grande limitazione delle disponibilità finanziarie dei Servizi erogatori, alla scarsa collaborazione di alcune amministrazioni, a richieste che non trovano alcun fondamento giuridico o a questioni tra privati per le quali il Difensore Civico non ha alcuna competenza e può solo fornire qualche consiglio utile a risolvere il problema.

Trasparenza

I casi più numerosi fra tutte le materie esaminate, riguardano la trasparenza: ben 148 trattati durante lo scorso anno.

I cittadini che si sono rivolti al Difensore Civico hanno espresso l'esigenza di accedere a documentazione in possesso delle Amministrazioni, soprattutto quelle comunali che non fornivano alcuna risposta o addirittura negavano l'accesso agli atti.

L'Ufficio è intervenuto, quasi sempre con successo, tramite la difesa civica, senza dover giungere alla messa in atto della procedura ex comma 4 art. 25 L. 241/90, presso le Amministrazioni inadempienti che nella maggioranza dei casi hanno rilasciato copia dei documenti richiesti.

Trasporti e viabilità

I disservizi relativi a problemi di trasporti e viabilità sono stati segnalati da 48 esposti pervenuti; le lamentele prevalenti per quanto riguarda il trasporto ferroviario si riferiscono a ritardi, a soppressioni di corse, a sovraffollamento negli scompartimenti, alle precarie condizioni igieniche, ai guasti delle apparecchiature di condizionamento dell'aria e alla carenza di informazioni circa i cambiamenti di orario.

Le rimostranze dei cittadini in relazione al trasporto pubblico su gomma riguardano disservizi generali, quali i ritardi nelle corse degli autobus, il numero carente dei veicoli soprattutto a Roma ed in alcuni casi anche il comportamento scorretto degli autisti nei confronti degli utenti.

Sono pervenute alcune segnalazioni anche per ciò che concerne la scarsa manutenzione delle strade che mette a repentaglio l'incolumità sia di conducenti di autoveicoli sia dei pedoni, spesso costretti a scomode ginkane per evitare la pavimentazione stradale dissestata e marciapiedi sconnessi.

Tutela ambiente e igiene

Il numero delle istanze (58) istruite nel corso dell'anno nel settore Ambiente e Igiene, hanno riguardato varie problematiche connesse a fenomeni di inquinamento e ad immissioni moleste per la maggior parte provenienti da impianti industriali e attività commerciali, al controllo dell'igiene pubblica e alla tutela del territorio.

Un caso trattato di iniziativa del Difensore Civico riguarda le erosioni marine presenti sulle coste antistanti l'abitato di Anzio – Colonia.

Il Difensore Civico ha segnalato il problema ai vari enti preposti al controllo e al risanamento del territorio soprattutto per quanto riguarda un tratto scosceso dove un rudere in bilico rischia di crollare, creando una situazione di estremo pericolo.

Un altro esposto interessante è stato inviato dal parroco del Comune di Pico, il quale ha sollevato un problema relativo alla ristrutturazione delle abitazioni del centro storico; il progetto prevede una intonacatura e tinteggiatura con delle tinte accese, non adeguate al contesto storico del comune, reso famoso dal poeta Eugenio Montale e che ha mantenuto nel tempo intatta la struttura architettonica.

E' da tener presente che, purtroppo ad oggi, non si è giunti ancora ad una vera e propria conclusione.

Urbanistica

Le pratiche trattate nello scorso anno, inerenti l'Urbanistica sono state 4, tre delle quali relative a richieste di assistenza per velocizzare le procedure di rilascio di titoli abitativi, quali permessi di costruire, dia e scia, che spesso si protraggono per anni.

La quarta concerne la carenza dell'illuminazione pubblica nel comune di Roccasecca, problema molto sentito soprattutto nei piccoli Comuni e più volte lamentato negli anni scorsi.

Utenze pubblici servizi

Sono 43 le istanze relative alle utenze dei pubblici servizi lavorate nel 2012; sovente si tratta di segnalazioni riguardanti fatture calcolate in base a letture presunte ritenute inesatte dagli utenti o di vari disservizi causati dal cambiamento di gestore.

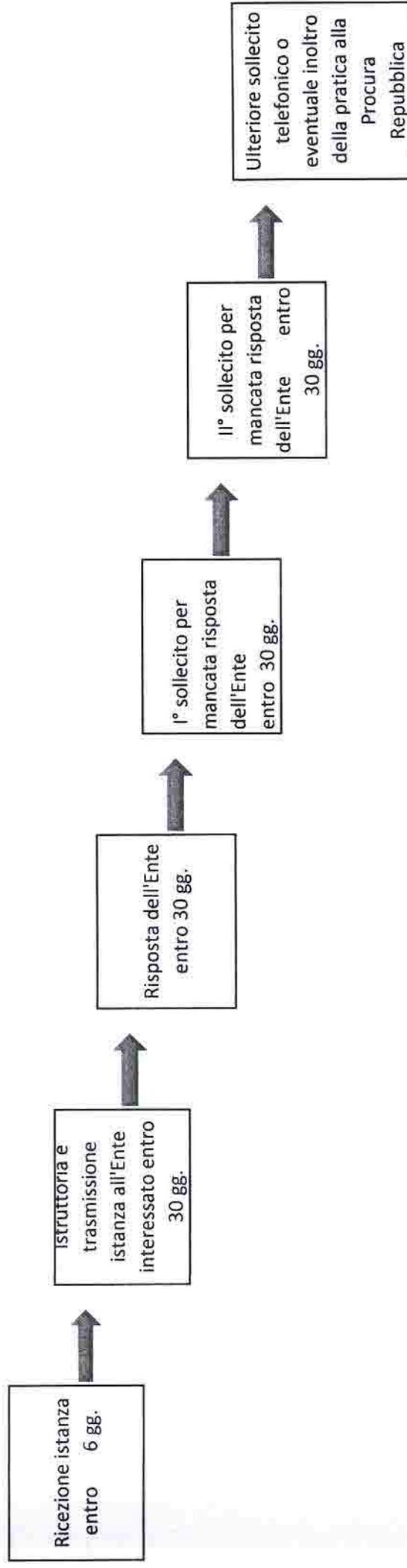
Spesso, per risolvere nel migliore dei modi le controversie relative alla telefonia, si trasmette la documentazione al competente Comitato Regionale per le Comunicazioni (CO.RE.COM).

Varie

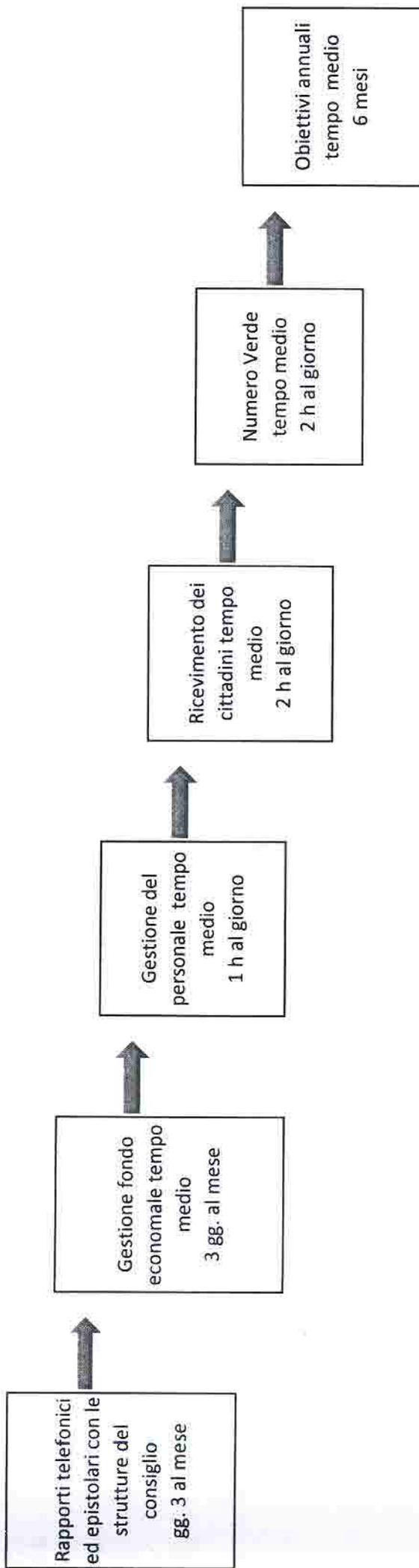
Le pratiche che non rientrano nella classificazione prevista dall'Ufficio del Difensore Civico, sono state raggruppate sotto la voce varie.

Si tratta di 67 casi fra i più disparati: dalla richiesta di consigli e notizie di vario genere, a quesiti su delibere, interpretazioni di norme, rimostranze sulla difficoltà ad accedere al sito Web regionale.

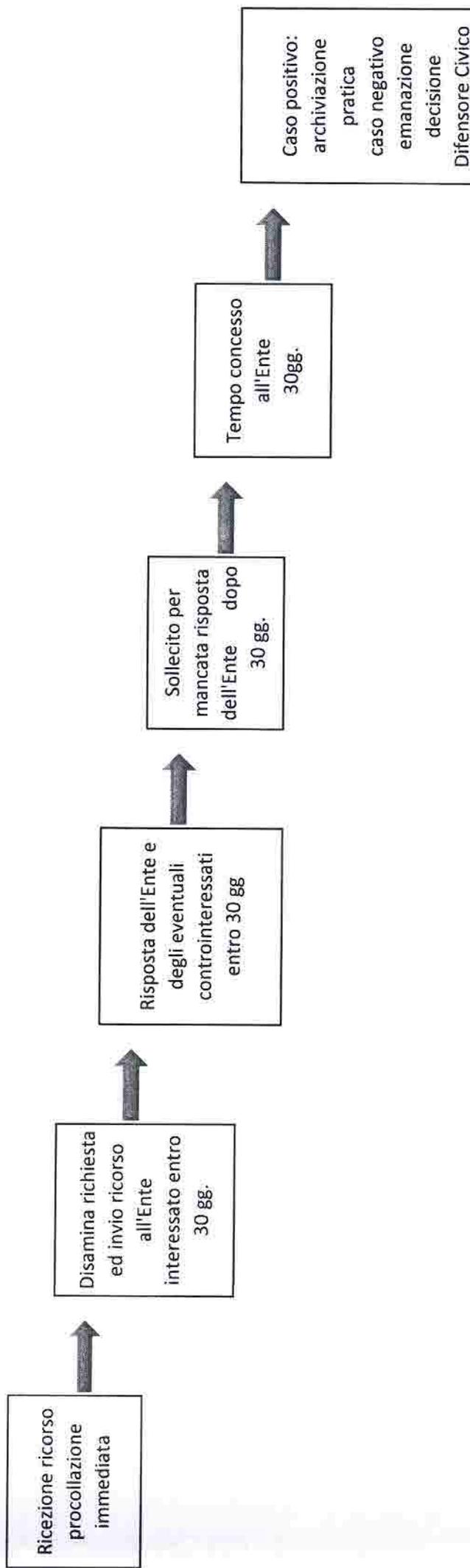
TEMPI MEDI DELLE FASI PROCEDIMENTALI DELLE VARIE ATTIVITA' DELL'UFFICIO



TEMPI MEDI DELLE FASI PROCEDIMENTALI DELLE VARIE ATTIVITA' DELL'UFFICIO



TEMPI MEDI DELLE FASI PROCEDIMENTALI DEI RICORSI AI SENSI DELL'ART. 25 C. 4 L. 241/90

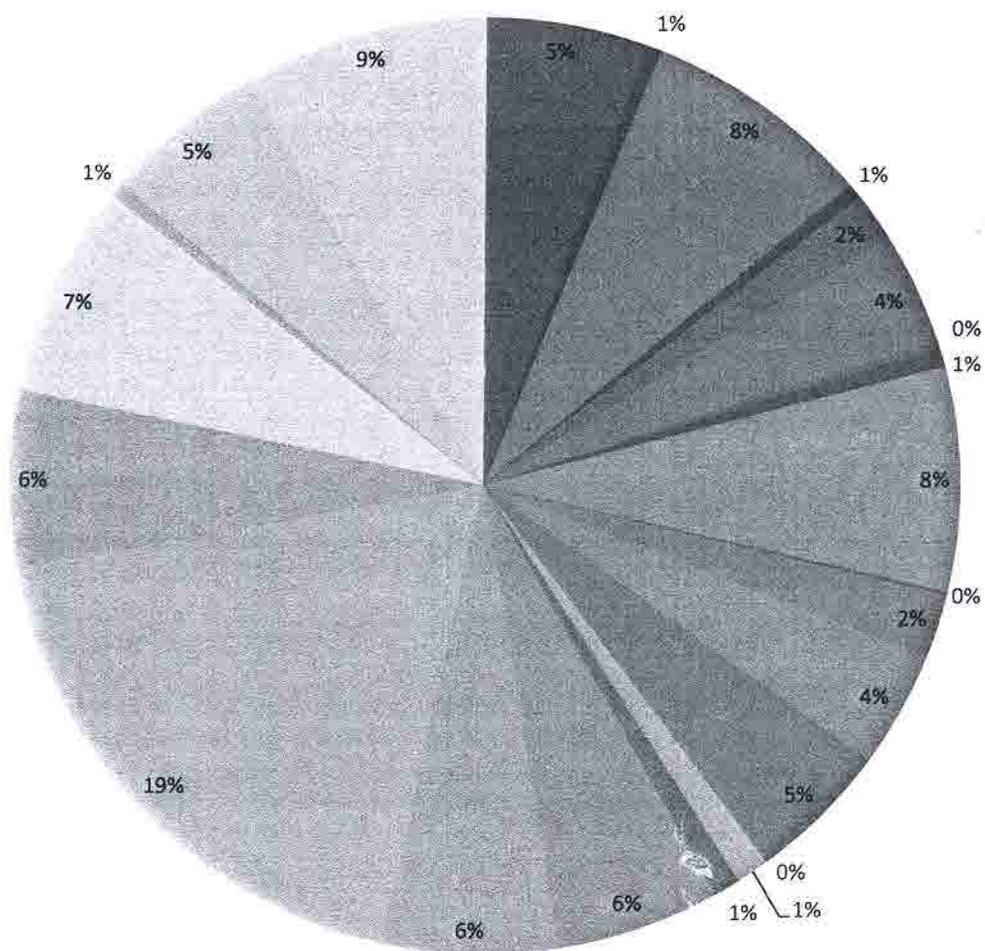


All.to: n. 1

RIEPILOGO ANNO 2012			
MATERIE	ESITO		TOTALE
	<i>definite</i>	<i>in attesa di definizione</i>	
A.T.E.R.	23	20	43
AGRICOLTURA	2	2	4
ART. 25 L.241/90 (ricorso accesso atti)	43	19	62
L. 104/92	2	2	4
CASA	8	5	13
EDILIZIA	15	16	31
ESPROPRI	0	2	2
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI	3	2	5
IMPOSTE E TRIBUTI	30	31	61
INDUSTRIA, COMMERCIO, ARTIGIANATO E FORMAZIONE PROF.LE	0	1	1
ISTRUZIONE	9	8	17
OCCUPAZIONE	19	13	32
PENSIONI	20	18	38
LAVORI PUBBLICI	0	0	0
PERSONALE SERVIZIO SANITARIO	4	5	9
RAPPORTI DI PUBBLICO IMPIEGO	4	3	7
SERVIZIO SANITARIO	22	22	44
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI	28	19	47
TRASPARENZA	91	57	148
TRASPORTI E VIABILITA'	27	21	48
TUTELA AMBIENTE E IGIENE	29	29	58
URBANISTICA	2	2	4
UTENZE PUBBLICI SERVIZI	22	21	43
VARIE	44	23	67
TOTALE	447	341	788

TIPOLOGIA ESPOSTI

- ATER
- ART.25 L.241/90
- CASA
- ESPROPRI
- IMPOSTE E TRIBUTI
- ISTRUZIONE
- PENSIONI
- PERSONALE SERVIZIO SANITARIO
- SERVIZIO SANITARIO
- TRASPARENZA
- TUTELA AMBIENTE E IGIENE
- UTENZE PUBBLICI SERVIZI
- AGRICOLTURA
- L.104/92
- EDILIZIA
- FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI
- INDUSTRIA, COMMERCIO, ARTIGIANATO E FORMAZIONE PROF.LE
- OCCUPAZIONE
- LAVORI PUBBLICI
- RAPPORTI PUBBLICO IMPIEGO
- SERVIZI SOCIALI E ASSIST.LI
- TRASPORTI E VIABILITA'
- URBANISTICA
- VARIE



RIEPILOGO ANNO 2011

MATERIE	ESITO		TOTALE
	<i>definite</i>	<i>in attesa di definizione</i>	
A.T.E.R.	13	7	20
AGRICOLTURA	3	2	5
ART. 25 L.241/90 (ricorso accesso atti)	41	16	57
ART. 36 L.104/92 (cost. Dif. Civico)	2	8	10
CASA	8	3	11
EDILIZIA	15	19	34
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI	0	6	6
IMPOSTE E TRIBUTI	22	15	37
INDUSTRIA, COMMERCIO, ARTIGIANATO E FORMAZIONE PROF.LE	0	1	1
ISTRUZIONE	4	3	7
OCCUPAZIONE	79	29	108
PENSIONI	10	12	22
LAVORI PUBBLICI	1	0	1
PERSONALE SERVIZIO SANITARIO	3	2	5
RAPPORTI DI PUBBLICO IMPIEGO	3	5	8
SERVIZIO SANITARIO	10	12	22
SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI	20	19	39
TRASPARENZA	13	72	85
TRASPORTI E VIABILITA'	2	3	5
TUTELA AMBIENTE E IGIENE	11	12	23
URBANISTICA	0	2	2
UTENZE PUBBLICI SERVIZI	15	15	30
VARIE	24	32	56
TOTALE	299	295	594