

**DIFENSORE CIVICO – Relazione attività Secondo Semestre**  
16 maggio 2006 – 15 novembre 2006

**I N D I C E**

**ATTIVITA' SVOLTA**

- 1.1 - Quantificazione dell'attività – Esito delle istanze
- 1.2 - Qualificazione dell'attività – Settori d'intervento

**MODALITA' di FUNZIONAMENTO dell'UFFICIO del DIFENSORE CIVICO**

- 2.1 - Articolazione degli uffici di Venezia e Mestre
- 2.2 - Personale
- 2.3 - Sede di Mestre

**FORMAZIONE e CONTATTI ESTERNI**

- 3.1 - Relazioni istituzionali
- 3.2 - Corsi formativi seminari e convegni
- 3.3 - Promozione dell'attività del Difensore Civico

**NORMATIVA COMUNALE sul DIFENSORE CIVICO**

- 4.1. - Proposte di revisione ed integrazione dello Statuto del Comune di Venezia

**CONCLUSIONI**

## ATTIVITA' SVOLTA

L'attività dell'Ufficio del Difensore Civico del Comune di Venezia è proseguita regolarmente per tutto il periodo del secondo semestre del mandato (dal 16 maggio 2006 al 15 novembre 2006) secondo i criteri e con le metodologie di lavoro già indicate nella precedente relazione.

Viene di seguito descritto sinteticamente, con criterio cronologico, il lavoro svolto nel periodo.

### 1.1 - QUANTIFICAZIONE dell'ATTIVITA' - ESITO delle ISTANZE

**PRATICHE APERTE** Le pratiche avviate nel secondo semestre sono **207**.

Di esse, nel dettaglio:

- **89**, pari al 45,2 % (quarantacinque virgola due per cento) riguardano Venezia e le isole;
- **108**, pari al 54,8 % (cinquantaquattro virgola otto per cento) riguardano Mestre e la Terraferma;
- **10** posizioni aperte, infine, trattate a Venezia o Mestre, vengono considerate a parte, in quanto provengono da cittadini residenti in altri comuni, che pure lamentano problemi con il Comune di Venezia o con aziende partecipate che svolgono servizi pubblici sotto il controllo dell'Autorità Comunale.

**PRATICHE CHIUSE** Le pratiche chiuse nel medesimo periodo ammontano a **201**, comprese quelle aperte nei periodi precedenti che hanno trovato ora conclusione.

Di esse, nel dettaglio:

- **84** sono concluse con esito positivo
- **29** sono concluse con esito negativo
- **88** istanze sono risultate infondate, oppure a seguito dell'istruttoria, ad un attento esame della questione è stata rilevata l'incompetenza dell'Ufficio, ovvero successivamente alla proposizione della domanda il cittadino ha rinunciato a proseguire l'iter avviato.

## 1.2 – QUALIFICAZIONE dell’ATTIVITA’ - SETTORI d’INTERVENTO

Si riassumono, di seguito le petizioni, divise per Direzioni e/o Servizi di competenza e con ordine d’intervento decrescente. Numerose questioni possono interessare più settori contemporaneamente (per esempio il problema classificato nel settore di intervento Edilizia Residenziale pubblica -il cosiddetto problema della casa- è molto spesso legato alle questioni classificate nel settore di intervento Politiche sociali: le difficoltà economiche si riverberano soprattutto, com’è ovvio, sui bisogni primari della popolazione, quale appunto “avere un tetto”).

Come già registrato in passato, il settore maggiormente interessato è rappresentato dall’**Edilizia Residenziale pubblica**, con 40 posizioni, seguito da **Edilizia Privata** 24 posizioni; **Lavori pubblici** 23 posizioni; **Polizia Urbana** 21 posizioni; **Edilizia Privata** 24 posizioni; **Servizi pubblici locali** 15 posizioni; **Politiche Sociali** 14 posizioni; **Ambiente** 13 posizioni; **Tributi** 7 posizioni; **Spazi acquei** 6 posizioni; **Patrimonio** 5 posizioni; **Accesso documenti** 4 posizioni; **Commercio** 3 posizioni; **Istruzione** 3 posizioni; **Viabilità** 3 posizioni; **Urbanistica** 2 posizioni; **Redazione sito web del Comune - Avvocatura Civica - Gabinetto del Sindaco - Anagrafe - Traffico acqueo - Toponomastica - Informahandicap - U.R.P.:** 1 posizione per ciascuno; **Varie** 16 posizioni. Molti contatti avvengono con i dirigenti e funzionari delle Aziende Partecipate.

**Edilizia Residenziale Pubblica (40 posizioni)** – Gli esposti più frequenti riguardano ancora una volta l’assegnazione e la manutenzione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.), sia di proprietà comunale che di proprietà A.T.E.R.; l’intervento del Difensore Civico è diretto ad “appoggiare” il cittadino nel conseguimento di un’abitazione adatta alle proprie necessità e ad accelerare l’esecuzione dei lavori di conservazione dei beni tramite EdilVenezia. Rimane positiva la collaborazione con i dirigenti degli Enti interessati, ma i tempi per evadere le richieste devono essere assolutamente abbreviati. La casa, esigenza primaria per ognuno di noi, rimane purtroppo per molte persone un traguardo lontano, difficile da conseguire. La causa di ciò va rinvenuta nell’oggettiva insufficienza di abitazioni rispetto al numero delle richieste. La

programmazione deve quindi essere orientata prima di tutto alla realizzazione di case adatte alle esigenze attuali della popolazione: sul punto c'è ampia convergenza di opinioni, ma non deve restare pura retorica.

Le questioni legate all'edilizia residenziale pubblica vengono anche denominate con la terminologia "social housing". Con questa espressione di origine anglossassone si ricomprendono tutte le iniziative, sia pubbliche che in compartecipazione pubblico - privato, mirate a far fronte alla crescente domanda di alloggi che non incontra una sufficiente offerta sul mercato. L'obiettivo dell'housing sociale è quello di realizzare nuovi alloggi idonei a soddisfare una domanda che non riesce a competere con le quotazioni di mercato, ma che non può neppure definirsi "povera". Nel mese di novembre si è tenuto proprio a Venezia -nell'ambito di Urbanpromo, manifestazione dedicata al marketing urbano- un convegno sul tema dal titolo "Le nuove politiche per la casa e il social housing: metodi ed esperienze" (al quale l'Ufficio era presente per conoscere ed approfondire i nuovi orientamenti); nella direzione di un efficiente impegno va segnalata l'attività dell'IVE (Immobiliare Veneziana) società controllata al 97% dal Comune di Venezia, che ha intrapreso un articolato ed innovativo programma di edilizia residenziale con l'obiettivo di far fronte alla domanda di abitazioni proveniente dalla fascia sociale contraddistinta da reddito medio e provenienza diversificata.

**Edilizia privata (24 posizioni)** – Le richieste riguardano "abusi edilizi" e relative sanzioni; l'intervento del Difensore Civico è mirato a sollecitare la definizione di pratiche da lungo tempo pendenti in materia di condono, rimborso di oneri o annullamento di sanzioni amministrative.

**Lavori Pubblici (23 posizioni)** – Si rilevano ancora una volta le questioni connesse alla viabilità e alla manutenzione delle strade.

**Polizia Locale (21 posizioni)** – Sempre numerose le richieste per questioni di ordine pubblico, rispetto degli orari da parte dei pubblici esercizi, violazioni alle norme del Codice della Strada, zone traffico limitato (transito, sosta, accesso per residenti). La popolazione molto spesso non comprende il motivo delle restrizioni alla libera circolazione dei veicoli (targhe alterne, zone a traffico limitato, accessi video controllati) non ritenendo queste iniziative veri rimedi alla lotta all'inquinamento ed alla congestione del traffico urbano. In

tal senso si rende necessario potenziare i servizi di trasporto pubblici, creare parcheggi in quantità adeguata a ricevere il grande flusso di traffico veicolare che ogni giorno attraversa la città e solo successivamente imporre le limitazioni; altrimenti le sanzioni irrogate vengono vissute come “ingiuste punizioni” a fronte di una città che viene sentita sempre meno “vivibile”.

**Servizi pubblici locali (15 posizioni)** – Le tariffe e le modalità per l’utilizzo dei servizi -anche in relazione a particolari condizioni personali- sono sempre all’attenzione dei cittadini. Si ricevono contestazioni e richieste di chiarimenti per quanto attiene al pagamento della TIA per le unità immobiliari; per i costi per la fornitura dell’acqua per usi diversi da quelli domestici o per realtà familiari numerose; per gli orari dei mezzi pubblici di trasporto, per le fermate di autobus e vaporetti, per gli abbonamenti riservati alle persone invalide ed ai loro accompagnatori.

Una nota particolare merita la questione della T.I.A. (tariffa igiene urbana) per unità immobiliari non utilizzate dai proprietari. La questione è stata oggetto di alcune richieste all’Ufficio. I cittadini contestano l’imposizione della tariffa nonostante l’immobile non sia utilizzato e, quindi, non vengano prodotti rifiuti domestici. La normativa attualmente vigente non è -per molti- di chiara interpretazione, in quanto stabilisce -all’art. 3 del disciplinare- che “la tariffa è dovuta per l’occupazione o la conduzione dei locali ... che possono produrre rifiuti...”; all’art. 4 il disciplinare stabilisce che “la tariffa è dovuta da coloro che occupano o conducano i locali...”. Sono previsti dei casi di esclusione dalla tariffa, previa osservanza di precise formalità. Il concetto di occupazione o conduzione riconduce ad un’idea di “presenza fisica” nei locali che in molti casi effettivamente non si rinviene. Per costante giurisprudenza l’art. 63 del D.L.vo 507/93 pone una presunzione legale di produzione dei rifiuti, superabile dall’occupante. Opportuna sarebbe la **modifica del regolamento: escludendo totalmente l’applicazione della tariffa per i casi in cui esista la prova che i rifiuti non vengono effettivamente prodotti** (in tal senso vi sono altri regolamenti comunali); oppure - qualora si intenda mantenere l’attuale metodo di tariffazione- prevedendo, quale presupposto per l’applicazione, la titolarità del diritto di proprietà o di altro diritto reale di godimento, prescindendo così in maniera chiara dalla presenza nei locali. Siffatta formulazione - si ritiene- non darebbe adito a dubbi interpretativi.

**Politiche Sociali (14 posizioni)** – Costante il numero delle richieste di cittadini che segnalano difficoltà economiche, e richiedono conseguentemente contributi economici per il pagamento dell'affitto o per far fronte alle esigenze primarie della quotidianità.

**Ambiente (13 posizioni)** – Cresce l'interesse della popolazione per i problemi legati all'ecologia, al verde pubblico, all'inquinamento di qualsiasi forma.

**Tributi (7 posizioni)** - La normativa in materia di Imposta Comunale sugli Immobili (**ICI**) e il Canone per l'occupazione di spazi e di aree pubbliche (**COSAP**) è sempre oggetto di interrogazioni all'Ufficio.

**Spazi acquei (6 posizioni)** – Vengono segnalati lunghi tempi di attesa nelle risposte alle richieste per le relative concessioni. Si impone la necessità di abbreviare le procedure di evasione delle richieste, anche mediante revisione del regolamento.

**Patrimonio (5 posizioni)** – Nei sinistri occorsi a causa della cattiva manutenzione delle strade si evidenzia una notevole difficoltà nella gestione dei rapporti con la compagnia di Assicurazioni Carnica -garante per la responsabilità civile del Comune di Venezia- più impegnata a respingere le richieste di risarcimento (con discutibili affermazioni di mancanza di responsabilità per “insussistenza di insidie o trabocchetti” anche a fronte di macroscopiche carenze di manutenzione) che a pagare i dovuti risarcimenti. In tal senso si ritiene che l'intervento del Difensore Civico non dovrebbe essere limitato al semplice sollecito di una risposta -qualora l'istanza di risarcimento presentata direttamente dal cittadino non sia riscontrata dall'Amministrazione o dall'assicuratore- ma possa giungere a perorare la richiesta di risarcimento in tutte le sue fasi, non dovendosi ritenere atto di cattiva amministrazione la sola mancanza di risposta alla prima istanza risarcitoria del danneggiato, ma anche e soprattutto ciò che sta a monte dell'istanza stessa, cioè la mancata manutenzione che ha dato origine al sinistro. Il rischio è di costringere il cittadino a rivolgersi al Giudice ordinario, dinanzi al quale le argomentazioni dilatorie e defatigatorie della compagnia assicuratrice non trovano accoglimento, con danno d'immagine per l'Amministrazione e maggiori oneri finali. La “raccomandazione” è quella di prevedere, per il futuro, nuove procedure per la liquidazione dei danni.

**Accesso documenti (4 posizioni)** – L'intervento è sempre finalizzato a garantire il diritto all'accesso agli atti amministrativi. Rimane questo l'unico settore nel quale l'intervento del Difensore Civico assume particolare rilievo, in quanto ai sensi dell'art. 25 della Legge 241/90, come modificato dalla Legge 15/05, in caso di diniego all'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso, in alternativa al ricorso al Tribunale Amministrativo è possibile chiedere al Difensore Civico competente per territorio il riesame della determinazione negativa dell'Amministrazione. Il Difensore Civico, qualora ritenga illegittimo il diniego, informa l'Autorità dalla quale promana il diniego. Se questa, entro trenta giorni, non si pronuncia con atto motivato di conferma, l'accesso è consentito. E' un passo diretto a dotare il Difensore Civico di un potere concreto nello svolgimento della sua attività.

- **Commercio** (3 posizioni) – Una questione sottoposta riguarda la mancata risposta alla richiesta di trasformazione della licenza da commercio ambulante a commercio fisso; altra questione si riferisce ad una richiesta di interpretazione delle norme locali in materia di bed & breakfast.

- **Istruzione** (3 posizioni) – Legata all'istruzione obbligatoria vi è l'esigenza di raggiungere la scuola; il trasporto scolastico gestito dal Comune è stato fonte di alcune richieste, da parte dei genitori di alunni delle scuole elementari; le istanze erano dirette ad ottenere un servizio (fermate, percorsi, orari) maggiormente vicino alle loro esigenze quotidiane, in presenza di un regolamento concepito alcuni anni or sono, che forse necessiterebbe di una revisione ed aggiornamento.

## **MODALITA' di FUNZIONAMENTO dell'UFFICIO del DIFENSORE CIVICO**

### **2.1 – UFFICI di VENEZIA e MESTRE**

L'attività è proseguita nelle sedi di Venezia Piazza San Marco, Calle Cappello 176 e nella sede provvisoria di Mestre, Via Ca' Rossa 10, ex Consorzio agrario.

Il ricevimento dei cittadini è avvenuto, su appuntamento, il martedì a Mestre ed il giovedì a Venezia. Rimane la disponibilità, in casi di particolare urgenza, a ricevere i cittadini anche in altre giornate, con o senza appuntamento, oppure di ricevere le istanze telefonicamente o per corrispondenza per le persone che non possono recarsi presso l'Ufficio per problemi di salute o di altra natura personale.

## **2.2 - PERSONALE**

Nella sede di Venezia hanno operato tre dipendenti supportati da un quarto che è stato presente sia a Venezia che a Mestre; uno è di ruolo, gli altri con contratto a tempo determinato o di collaborazione coordinata e continuativa.

Nella sede di Mestre hanno continuato ad operare quattro persone, delle quali tre sono di ruolo (all'inizio del mese di novembre è rientrata la collega assente per astensione obbligatoria per maternità), un'altra con contratto di collaborazione.

Come indicato nella precedente relazione rimane da risolvere la questione delle diverse tipologie contrattuali che caratterizzano il personale in servizio presso la struttura (contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato, contratti di lavoro a tempo determinato, contratti di collaborazione coordinata e continuativa) ma ci sono dei concreti segnali che fanno ben sperare che in un prossimo futuro la questione trovi soluzione.

A tutti rinnovo il mio ringraziamento per l'attività fin qui svolta, con l'auspicio di una sempre migliore e piena cooperazione per il futuro.

### 2.3 – SEDE di MESTRE

Permane il “problema” della sede **provvisoriamente** situata in via Ca' Rossa presso l'ex Consorzio Agrario; come già detto in precedenza non garantisce la piena funzionalità dell'Ufficio, dal momento che gli spazi sono promiscui e mal distribuiti, trattandosi di un'unica stanza che comporta disagi a chi lavora nell'ufficio ed al cittadino che si rivolge personalmente per le proprie richieste.

Si rinnova la richiesta affinché l'Amministrazione si faccia carico di un'adeguata sistemazione che tenga conto dell'ormai improrogabile esigenza di spazi idonei e facili da raggiungere.

Si segnalano **due furti** avvenuti nei mesi di dicembre e gennaio (quindi al fuori del periodo di riferimento della presente relazione, ma vista l'importanza dell'accaduto si ritiene di segnalare fin d'ora) ai danni della sede di Mestre dell'Ufficio; ignoti sono entrati durante la notte danneggiando gravemente le porte esterne ed interne, hanno rovistato dappertutto ed hanno asportato materiale (in particolare alcuni monitor dei computer). L'attività dell'ufficio è rimasta paralizzata per le due giornate successive agli eventi, e successivamente ha subito rallentamenti durante le riparazioni agli infissi e nell'attesa del materiale in sostituzione di quello rubato. E' stata presentata denuncia all'Autorità e sono state richieste maggiori misure di sicurezza attive e passive, che tutt'ora si attendono.

## **FORMAZIONE E CONTATTI ESTERNI**

### **3.1 – RELAZIONI ISTITUZIONALI**

Costante è rimasto l'impegno ad incontrare e discutere con i responsabili -a tutti i livelli- dell'Amministrazione Comunale con l'obiettivo di "monitorare" l'iter delle istanze inviate ed abbreviare i tempi delle risposte. Si segnalano gli incontri avuti: con il Sindaco; con il Capo di Gabinetto del Sindaco; con il Vice Sindaco; con l'Assessore alle Attività produttive; con la Commissione Bilancio della Municipalità di Mestre; con l'Assessore ai Lavori Pubblici; con l'assessore al Patrimonio; incontri e colloqui con il Segretario Generale, Vice Segretario Generale, Direttore del Patrimonio, Vice Comandante Polizia Locale, Dirigente del Settore Spazi Acquei, delle Politiche Sociali, del Settore Tributi, dell'Edilizia Privata, delle Politiche della Residenza, dell'Avvocatura Civica, del Settore Gare contratti economato, dell'U.R.P., del Personale, Presidente Municipalità di Venezia, Direttore Municipalità Lido, funzionari del Settore Commercio, della Municipalità di Mestre, Presidente e dirigenti di PMV, ENEL, ATER, INSULA, ACTV, VESTA.

### **3.2 – CORSI FORMATIVI - SEMINARI - CONVEGNI**

Si segnala la partecipazione del Difensore Civico e del personale dell'Ufficio:

- al convegno organizzato dal Difensore Civico del Comune di San Pietro di Feletto sul tema "Accesso ai documenti amministrativi - Disciplina, tutela e rapporti con la privacy" tenutosi il 10 giugno 2006 a San Pietro di Feletto (TV);
- al Seminario internazionale organizzato sul tema "I media tra cittadini e potere" tenutosi nei giorni 23 e 24 giugno 2006 a Venezia, Isola di San Servolo;
- al convegno organizzato dal Giudice Tutelare del Tribunale di Venezia in merito all'applicazione della Legge 6/2004 in materia di Amministratore di Sostegno tenutosi il giorno 28 giugno 2006 presso l'Università Ca Foscari a Venezia;
- al convegno organizzato dall'Associazione italiana professori di diritto amministrativo sul tema "Analisi economica e diritto amministrativo" tenutosi nei giorni 28 e 29 settembre 2006 nell'Isola di San Giorgio a Venezia;
- al convegno organizzato dal Difensore Civico della Provincia di Venezia sul tema "La difesa civica: tutela dei diritti e ruolo di mediazione" tenutosi il giorno 14 ottobre 2006 a Portogruaro (VE);
- al convegno internazionale organizzato dal Difensore Civico della Regione Toscana sul tema "La difesa civica in Italia e in Europa" tenutosi il giorno 16 ottobre 2006 a Firenze;
- al convegno organizzato sul tema "Una proposta per il garante nazionale per i diritti dell'infanzia" tenutosi nei giorni 19 e 20 ottobre 2006 a Padova;
- al convegno organizzato dal Giudice Tutelare del Tribunale di Venezia sul tema "Amministratore di sostegno e responsabilità" tenutosi il 25 ottobre 2006 a Mestre;

- al convegno organizzato dall'Ordine degli assistenti sociali del Veneto sul tema "Servizi sociali e giustizia. Gli interventi nei confronti degli adulti" tenutosi il 27 ottobre 2006 a Padova.

E' stata avviata un'attività di collaborazione con l'Associazione Venezia & Venice: organizzazione spontanea di cittadini, opera a Venezia con la finalità di promuovere il dialogo ed affrontare i problemi che interessano la città; da un paio di anni ha ripristinato la "Boca de le denunzie ai Savi" per raccogliere segnalazioni su problemi di interesse generale (è noto che a Venezia c'è una statua con la bocca aperta, dove sin dai tempi della Serenissima il popolo inseriva fogli o lettere contenenti le proprie lamentele verso la gestione del potere).

### **3.3 – PROMOZIONE dell'ATTIVITA' dell'UFFICIO del DIFENSORE CIVICO**

Tra le iniziative indicate nella precedente relazione che hanno trovato o stanno trovando concreta attuazione si segnala:

- Il Sito internet del Comune di Venezia, nella parte dedicata all'Ufficio del Difensore Civico, ha subito un sensibile miglioramento, sia per quanto riguarda l'immediata riconoscibilità della funzione, sia per quanto attiene ai contenuti.
  
- E' stato individuato un "marchio - logo" per la diretta identificazione dell'Ufficio del Difensore Civico Comunale che sarà utilizzato nei manifesti che saranno affissi in tutti gli uffici del Comune ed esposti sui mezzi di trasporto pubblici ACTV di terra e di acqua. Saranno distribuiti volantini alle famiglie su tutto il territorio del Comune per far conoscere l'Ufficio. L'iniziativa troverà concreta attuazione nei primi mesi del 2007.

## **NORMATIVA COMUNALE sul DIFENSORE CIVICO**

### **4.1. – PROPOSTE di REVISIONE ed INTEGRAZIONE dello STATUTO del COMUNE di VENEZIA sul DIFENSORE CIVICO**

Ritengo opportuno rinnovare alcune osservazioni -già iniziate nella prima relazione- riguardanti la necessità di integrare la normativa per il funzionamento dell'Ufficio del Difensore Civico.

Avendo vissuto il “primo passaggio di consegne” ho potuto rilevare alcune carenze a livello regolamentare; da qui la necessità di integrare la normativa che disciplina l'Ufficio del Difensore Civico mediante proposte che dovranno essere oggetto della futura attività del Consiglio Comunale.

- **Relazione annuale** – Tra le proposte già formulate si segnala la richiesta di modifica del regolamento di attuazione degli articoli 31 e 32 dello Statuto Comunale per l'istituzione del Difensore Civico -già avanzata dal predecessore e reiterata dallo scrivente- nella parte in cui prevede, al primo comma dell'articolo 7, che il Difensore Civico presenti al Consiglio Comunale ogni sei mesi la relazione del proprio operato.

La modifica consiste nel prevedere la **presentazione della relazione con cadenza annuale**.

La ragione di detta istanza risiede nel fatto che il periodo di tempo di un semestre è scarsamente indicativo dell'attività svolta. Gran parte delle posizioni aperte non viene infatti definita nel corso di questo periodo, attesa la frequente necessità di prendere contatto con più Uffici dell'Amministrazione Comunale, organizzare incontri e sopralluoghi, formulare richieste, attendere risposte e replicare, per giungere alla soluzione della questione posta, nell'interesse del cittadino al fine di garantire una buona amministrazione.

Si sottolinea, a supporto del fondamento della richiesta, che i regolamenti per il funzionamento degli Uffici del Difensore Civico della Provincia di Venezia, della Regione Veneto e di tutti gli Uffici omologhi contattati prevedono tutti la presentazione della relazione con periodicità annuale.

- **Un “vice” per il Difensore Civico** – Si ravvisa la necessità di prevedere all’interno dell’Ufficio la presenza di un “vice”, “vicario”, “sostituto temporaneo”, “facente funzioni” per casi eccezionali di temporanea impossibilità del Difensore Civico di adempiere ai propri compiti (si pensi ad una malattia, improvvisi impegni familiari, gravidanza). La figura potrebbe essere nominata direttamente dal Consiglio Comunale, e/o su proposta del Difensore Civico in carica, o potrebbe trattarsi molto più semplicemente di un collaboratore “facente funzioni” designato tra il personale già all’interno dell’Ufficio (il funzionario con la necessaria competenza e la maggior anzianità di servizio) operante –sia pur con limitati poteri– direttamente sotto la responsabilità del Difensore per l’eventualità di temporaneo impedimento del titolare in relazione al disbrigo delle posizioni pendenti e all’osservanza di eventuali termini e scadenze.

- **Avvicendamento del Difensore Civico alla scadenza del mandato: modalità per il passaggio delle consegne** – Si ravvisa la necessità di prevedere analiticamente le modalità per il passaggio delle consegne all’atto della scadenza del mandato del Difensore Civico e dell’insediamento del successore. Ciò soprattutto in relazione ad alcune problematiche connesse alle posizioni pendenti, che solo il Difensore uscente conosce o può conoscere, informazioni che è necessario che vengano trasmesse con criteri precisi per una proficua prosecuzione dell’attività, senza interruzioni o rallentamenti, per consentire al nuovo incaricato un veloce inserimento in una realtà che forse non conosce appieno.

- **Proroga del Difensore Civico** – Alla scadenza del mandato sarebbe necessaria la permanenza in carica del Difensore Civico uscente -fino all’effettiva nomina del successore- al fine di garantire la **continuità del servizio in relazione ad eventuali scadenze** connesse alle posizioni pendenti, e comunque sempre al fine di dare ai cittadini risposte in tempi adeguati e ragionevoli. Ai sensi dell’art. 3 del Decreto Legge 16 maggio 1994 n. 293 recante “Disciplina della proroga degli organi amministrativi”, convertito nella Legge 15 luglio 1994 n. 444 “Gli organi amministrativi non ricostituiti nel termine di cui all’art. 2 (la scadenza del termine di durata) sono prorogati per non più di quarantacinque giorni, decorrenti dal giorno della scadenza del termine medesimo”. Dopo di che l’Ufficio del Difensore Civico si trova di fatto nell’impossibilità di operare. Quindi è assolutamente

necessario che entro la scadenza del termine di proroga avvenga la nomina del Difensore Civico. Per l'ipotesi in cui la nomina del Difensore Civico non avvenga si segnala la sentenza n. 5706 della V Sezione del Consiglio di Stato del 2 ottobre 2006 che ha previsto la possibilità per il Difensore Civico Regionale di nominare un commissario ad acta affinché proceda alla nomina del Difensore Civico Comunale, qualora il Difensore Civico sia previsto nello Statuto del Comune, e lo stesso Comune non vi abbia provveduto nonostante il Difensore Civico Regionale avesse assegnato un termine per effettuare la nomina.

- **Personale tecnico** – Si fa presente anche l'opportunità di dotare l'Ufficio del Difensore Civico di personale con specifiche competenze tecniche (o, in alternativa, la possibilità di poter ricorrere a personale tecnico esterno per acquisire consulenze tecniche) necessarie alla soluzione di problemi proposti dal cittadino, al fine di evitare il ricorso alla vie legali (l'Ufficio del Difensore Civico della Regione Veneto ha già questa possibilità). Le questioni tecniche assumono di sovente rilievo nella decisione su questioni proposte dai cittadini, ed il possesso di speciali conoscenze è di grande ausilio nella formulazione di un parere, che proprio per il fatto di provenire da un organo autonomo ed indipendente, può essere di grande aiuto per i funzionari dell'Amministrazione investiti della decisione finale sulla questione, atteso che il Difensore Civico non è dotato di poteri coercitivi, ma può solo mirare sulla possibilità di mediazione attraverso la sua forza di persuasione.

## CONCLUSIONI

Il Difensore civico ha il compito di garantire il cittadino - solitamente inesperto di normativa amministrativa, procedure burocratiche, divieti, sanzioni, prescrizioni e decadenze- nei confronti della Pubblica Amministrazione, quella stessa Pubblica Amministrazione che lo ha nominato. Ma sarebbe **errato** pensare che il Difensore Civico si ponga **“contro l’Amministrazione”** per difendere il cittadino. “Contrarietà con l’amministrazione” non si deve rinvenire neppure quando viene chiesto l’annullamento di un atto. La funzione del Difensore Civico è compiere, con autorevolezza e determinazione, **opera di mediazione** tra le richieste del cittadino e le posizioni della Pubblica Amministrazione, per rendere la norma di legge più comprensibile, più umana e più vicina alla gente. Il Difensore Civico **non può compiere opera conciliativa** in senso tecnico, non può cioè proporre transazioni tra il cittadino e l’Amministrazione, in quanto l’Ente Pubblico non può disporre dei diritti in discussione (per esempio il Sindaco non può ridurre una sanzione al di sotto del minimo previsto per legge o condonare un tributo). Il Difensore Civico agisce per **riconciare** il cittadino che si sente, a torto o a ragione, vessato e perseguitato “dall’Autorità”: può correggere un abuso, rimediare ad un errore dell’Amministrazione oppure aiutare il cittadino a capire il proprio torto e adempiere consapevolmente quanto dovuto. In questo senso il conflitto si risolve o quanto meno si attenua.

In definitiva.

### **c’è più di un buon motivo per rivolgersi al Difensore Civico:**

- la **gratuità** del servizio
- l’**assenza di formalità “oggettive”**: non esiste una vera procedura da seguire per rivolgersi al Difensore Civico (non sono richieste produzioni documentali a pena di decadenza, non esistono atti formali da compiere e non sono stabiliti perentori “termini processuali”)
- l’**assenza di formalità “soggettive”**: chiunque può rivolgersi direttamente e personalmente al Difensore Civico (non serve il patrocinio del legale)
- la **speditezza del procedimento**: la mancanza di formalità rende sicuramente veloce l’avvio dell’istruttoria della pratica.

Il fine è quello di migliorare l’organizzazione del consorzio umano e rendere la vita associata più semplice di essere vissuta.