

INDICE

ATTIVITA' SVOLTA

1.1 - Frequenza e contenuto delle richieste	pag. 3
1.2 - Settori d'intervento	pag. 5
1.3 - I tempi per le risposte al Difensore Civico	pag. 8

FORMAZIONE - CONTATTI ESTERNI

2.1 - Corsi formativi e seminari	pag. 10
2.2 - La promozione dell'attività: obiettivi, risultati e progetti	pag. 11

CONCLUSIONE

3.1 - Riflessione finale	pag. 14
---------------------------------	---------

AGENDA dei PRINCIPALI INCONTRI ed APPUNTAMENTI

RIEPILOGO PRATICHE TRATTATE

GRAFICI RIASSUNTIVI

ATTIVITA' SVOLTA

L'attività dell'Ufficio del Difensore Civico del Comune di Venezia è proseguita regolarmente nel periodo compreso tra il 16 novembre 2006 e il 15 maggio 2007, terzo semestre del mandato triennale conferito allo scrivente Difensore Civico, secondo le modalità e con i criteri indicati nelle precedenti relazioni presentate.

Viene sinteticamente descritta l'opera svolta nei sei mesi indicati, con criterio cronologico.

1.1 – FREQUENZA – CONTENUTO – ESITO delle RICHIESTE

Pratiche aperte

Le pratiche avviate d'ufficio o su richiesta dei cittadini nel semestre in oggetto sono **224 (duecentoventiquattro)**.

Di esse, in dettaglio:

- **86 (ottantasei)** posizioni, pari al 40,9 % (quaranta virgola nove per cento) riguardano Venezia centro storico e isole;
- **124 (centoventiquattro)** posizioni, pari al 59,1 % (cinquantanove virgola uno per cento) interessano Mestre e Terraferma;
- **14 (quattordici)** posizioni aperte, trattate a Mestre o Venezia, vengono indicate in autonoma sezione, e riguardano istanze provenienti da cittadini non residenti nel Comune di Venezia, anche se, ovviamente, le questioni interessano l'Amministrazione veneziana.

* * *

Pratiche chiuse

Le pratiche chiuse nel medesimo periodo ammontano a **248 (duecentoquarantaotto)**, comprese ovviamente quelle aperte in precedenza che hanno trovato conclusione nel periodo in esame.

Di esse, **216 (duecentosedici)** aperte nel corso dell'attuale mandato, **32 (trentadue)** avviate dal precedente Difensore.

Nel dettaglio:

- **70 (settanta)** posizioni: sono concluse con esito **positivo**: l'istanza ha trovato accoglimento presso l'Amministrazione;
- **13 (tredici)** posizioni: sono concluse con esito **negativo**: l'istanza non ha trovato accoglimento presso l'Amministrazione;
- **165 (centosessantacinque)** posizioni: all'esito dell'istruttoria l'Ufficio ha valutato le richieste:

infondate: il Difensore Civico, imparziale garante della buona amministrazione, ha valutato corretto l'operato dell'Amministrazione;

incompetenza: il Difensore Civico Comunale non ha ritenuto la questione soggetta alla propria cognizione, fornendo eventualmente indicazioni ai cittadini per il prosieguo del reclamo;

rinuncia: il cittadino ha trovato -in autonomia- soluzione alla vertenza sollevata, oppure ha comunicato di non voler proseguire nell'istanza presentata.

1.2 – SETTORI D’INTERVENTO

Si riassumono, di seguito le richieste, divise per aree di competenza e con ordine d’intervento decrescente. Si tenga sempre conto che diverse problematiche riguardano funzioni trasversali, cioè afferenti a vari settori.

La quantificazione dei settori d’intervento nel corso del terzo semestre è stata posta in comparazione con i dati acquisiti nei due precedenti periodi del mandato. Emerge così che i principali ambiti di attività (cioè la maggior quantità di richieste pervenute) riguardano sostanzialmente (con qualche variazione numerica) le medesime problematiche: il che sta a significare che i bisogni maggiormente sentiti dalla popolazione sono prevalentemente gli stessi. E quindi sono necessità vere e reali, e non solo occasionali.

MATERIA	SEMESTRE		
	terzo	secondo	primo
Edilizia Residenziale pubblica	38	40	35
Edilizia Privata	23	24	19
Servizi pubblici locali	21	15	9
Polizia Urbana	20	21	20
Tributi	16	7	10
Lavori pubblici	15	23	19
Politiche Sociali	12	14	14
Ambiente	11	13	6
Spazi acquei	9	6	3
Decentramento - Municipalità	6	-	1

MATERIA	SEMESTRE		
	terzo	secondo	primo
Anagrafe	6	1	3
Commercio	5	3	2
Istruzione	4	3	3
Viabilità	4	3	-
Accesso documenti	3	4	7
Patrimonio	2	5	7
Legge speciale	2	-	-
Urbanistica	1	2	1
Toponomastica	1	1	1
U.R.P.	1	1	-
Gabinetto del Sindaco	-	1	1
Segreteria Generale	-	-	2
Sito web del Comune	-	-	-
Avvocatura Civica	-	1	-
Traffico acqueo	-	2	-
Informahandicap	-	1	-
Varie	24	16	41
TOTALE	224	207	204

Nell'opera quotidianamente svolta per dare risposta e trovare soluzione ai quesiti proposti dai cittadini rimangono, come in passato, sempre numerosi i contatti con tutti i livelli dell'Amministrazione Comunale: Vice Sindaco, Assessori, Direttori, Dirigenti e Funzionari (anche delle Aziende partecipate).

La collaborazione offerta è sempre di livello elevato, la ricerca della soluzione è costante indipendentemente dal risultato finale.

La risposta, anche se negativa, è sempre adeguatamente motivata.

1.3 – I TEMPI PER LE RISPOSTE AL DIFENSORE CIVICO

Come anticipato nelle passate relazioni (ma la questione fu evidenziata anche dal precedente Difensore Civico, che intervenne presso l'allora Direttore Generale del Comune) le risposte degli Uffici Comunali alle richieste di chiarimenti presentate per conto dei cittadini dal Difensore Civico spesso tardano ad arrivare.

Queste dovrebbero pervenire entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta, prendendo posizione in merito alla questione sollevata. In calce alla nota inviata dall'Ufficio del Difensore Civico viene sempre riportata la postilla *“E' onere istituzionale del Difensore Civico ricordare che, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento di attuazione degli articoli 31 e 32 dello Statuto Comunale per l'istituzione del Difensore Civico, l'intervento del Difensore Civico fa sorgere l'obbligo per l'Organo competente di adottare entro trenta giorni un atto espresso e motivato in risposta alla richiesta del Difensore stesso. Trascorso inutilmente detto termine, il Difensore Civico Comunale ne informa il Sindaco per i provvedimenti, anche disciplinari di competenza”*.

Purtroppo non sempre le risposte giungono entro il termine indicato, e viene quindi perseguita la prassi di inviare un “primo sollecito” e talvolta anche un “secondo sollecito”. La questione è stata discussa con il Dr. Vincenzo Sabato, Direttore Generale del Comune di Venezia, nel corso di un incontro il giorno 27 dicembre 2006. A seguito di tale incontro il Direttore Generale ha invitato lo scrivente Difensore alla riunione del Comitato di Direzione del giorno 18 gennaio 2007 nel corso della quale è stato ufficialmente segnalato il problema a tutti i Direttori.

Come ho pubblicamente affermato nel corso del citato incontro del 18 gennaio sono personalmente convinto che a fronte del ritardo nelle risposte (sia direttamente ai cittadini che al Difensore Civico che interviene per conto dei cittadini) non vi sia alcuna “cattiva volontà” da parte di nessuno. Non vedo il motivo per il quale vi dovrebbe essere un tale atteggiamento, e sono convinto -per esperienza diretta- che la grande maggioranza degli addetti ai lavori operi con il giusto impegno.

Le **cause dei ritardi**, ritengo, vadano quindi ricercate principalmente nella lunghezza delle procedure operative per la gestione del lavoro e nell'insufficiente dotazione organica degli Uffici, spesso inadeguata alla mole di lavoro da gestire, anche in relazione al veloce modificarsi delle condizioni sociali.

I **rimedi** dovranno conseguentemente essere individuati in:

- nuove modalità per lo svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana: snellimento dei procedimenti = "meno burocrazia"
- nuove modalità per la gestione delle risorse umane, che dovranno essere in quantità sufficiente alle effettive esigenze, dotate degli strumenti necessari per assolvere i loro compiti e incentivate nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In altre parole: **nuova mentalità nella gestione della cosa pubblica**

Il cittadino ha diritto ad una risposta (positiva, ma anche negativa purché conforme alla normativa vigente) **nei tempi previsti dai regolamenti e comunque in tempi ragionevoli**. Questo è **l'imperativo categorico** che deve ispirare l'opera quotidiana del gestore di un efficiente servizio pubblico. Altrimenti non verrà mai sfatato il luogo comune, banale ma purtroppo molto spesso vero, che vede nell'attività privata l'unica possibilità di efficienza e funzionalità.

FORMAZIONE E CONTATTI ESTERNI

2.1 – CORSI FORMATIVI - SEMINARI - CONVEGNI

Si segnala:

- la partecipazione al convegno organizzato dal Difensore Civico del Comune di Noale sul tema “La tutela dei diritti dei cittadini”
- la partecipazione a tutti gli incontri di aggiornamento organizzati dal Difensore Civico Regionale
- la frequenza al XIX Corso di perfezionamento sui diritti della persona e dei popoli sul tema “La difesa Civica istituzionale dalla Città all’Unione Europea” organizzato dall’Università di Padova, Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli, nel periodo febbraio – maggio 2007, quattordici lezioni della durata di un’intera giornata ciascuna
- la partecipazione al convegno organizzato dal Difensore Civico del Comune di Verona e dall’Università degli Studi di Verona Facoltà di giurisprudenza sul tema “Legalità etica responsabilità”
- la partecipazione al convegno organizzato dalla Consigliera regionale di parità del Veneto e dall’Università degli studi di Padova sul tema “Conciliare lavoro e famiglia – Priorità dell’anno europeo delle pari opportunità per tutti”
- la partecipazione al convegno organizzato dall’Ufficio di protezione dei minori e pubblica tutela dei minori della Regione Veneto sul tema “La responsabilità nel lavoro sociale”

2.2 – LA PROMOZIONE DELL’ATTIVITA’ DEL DIFENSORE CIVICO: obiettivi, risultati e progetti

Nella prima relazione avevo scritto *“Utilizzare il canale dell’informazione ai cittadini affinché divengano consapevoli delle nuove possibilità loro offerte: ecco il vero obiettivo da perseguire incessantemente per diffondere la conoscenza dell’Ufficio del Difensore Civico affinché ogni cittadino riconosca in lui un valido referente per le questioni che riguardano la pubblica Amministrazione”*.

Perseguendo questo obiettivo, nel corso del terzo trimestre è stata data concreta attuazione al progetto -avviato durante il secondo semestre- di realizzazione e diffusione di un marchio / logo mirante a dare maggior identificazione all’Ufficio del Difensore Civico.

Con l’ausilio di un esperto grafico pubblicitario è stata identificata l’immagine di un leone stilizzato che sorregge una bilancia, da sempre simbolo dell’equità e dell’imparzialità che deve caratterizzare l’amministrazione della Giustizia -e nel nostro caso l’amministrazione della cosa pubblica- nell’ottica di considerare il cittadino vero protagonista della vita pubblica quotidiana e non semplice spettatore e destinatario di provvedimenti “calati dall’alto” da una pubblica amministrazione vista quale “autorità trascendente” contro la quale è inutile rapportarsi. *“Tanto hanno sempre ragione loro”*: è la tipica frase che molto spesso i cittadini sfiduciati pronunciano, nell’errata ma ferma convinzione che contro l’amministrazione “tiranna” non vi sia rimedio alcuno; ed è proprio contro questo filone di pensiero che bisogna operare, per ricreare le condizioni per un concreto dialogo tra il cittadino e il palazzo.

E’ stata così pensata una breve frase, senza alcuna pretesa di perfezione o di esaustività, per sintetizzare i compiti del Difensore Civico ed invitare la popolazione a presentare le proprie istanze in alternativa al ricorso alla tutela giurisdizionale o, peggio ancora, ad accettare passivamente un provvedimento ritenuto ingiusto: ***“Organo imparziale di tutela e garanzia, gratuito, indipendente ed autonomo, ponte di dialogo tra cittadini e Comune per porre rimedio ad abusi o ritardi”***.

Il risultato dello studio sopra descritto è stato così concretizzato in un volantino - cartolina (stampata in cento mila esemplari) e in un manifesto - locandina (stampata in alcune centinaia di copie) come quello riprodotto nel frontespizio e utilizzato per la copertina della presente relazione, intitolata **“Il Nostro Difensore Civico”**, a voler sottolineare la vicinanza al cittadino.

La cartolina (in cinquanta mila copie) è stata distribuita alla cittadinanza nel mese di gennaio 2007; un'altra distribuzione per la restante quantità sarà effettuata prossimamente. Le locandine sono state esposte negli uffici comunali aperti al pubblico e all'interno dei mezzi pubblici ACTV (linee automobilistiche e di navigazione) nel medesimo periodo.

Le richieste, anche di semplici informazioni, pervenute all'Ufficio sono aumentate.

* * *

E' proseguita, inoltre, la collaborazione con l'associazione Venezia & Venice, che ha visto il momento di maggior impegno con il referendum organizzato tramite la stampa locale per raccogliere le opinioni dei veneziani sulle manifestazioni del Carnevale di Venezia.

* * *

Tra i progetti in cantiere si segnala la realizzazione e divulgazione di un “questionario di customer satisfaction” indirizzato ai cittadini che si sono rivolti all'Ufficio del Difensore Civico per acquisire informazioni in merito al cosiddetto “livello di soddisfazione” da parte dei fruitori del servizio con l'evidente fine di migliorare ulteriormente le prestazioni offerte.

Lo scopo è quello di valutare le opinioni dei cittadini che si sono rivolti all'Ufficio del Difensore Civico, mettendo in relazione le motivazioni che stavano alla base della richiesta di intervento del Difensore Civico con l'esito finale dell'intervento stesso. Trattandosi di un Ufficio destinato a ricevere i reclami dei cittadini, per qualcuno l'ultimo tentativo di composizione bonaria della questione prima del ricorso alle vie legali (mentre per i meno abbienti molto spesso è l'ultimo passo, quasi “l'ultima spiaggia” prima della rinuncia a far

valere le proprie pretese, non potendosi accollare i costi per l'avvio di una procedura di tutela giurisdizionale) sarà utile per comprendere quali siano le aspettative di chi presume di aver subito un torto da parte dell'amministrazione, al fine di migliorare l'attività tanto della macchina comunale quanto del Difensore Civico, che dal cittadino è stato chiamato per essere tutelato. Ma poiché il Difensore Civico non è un ufficio legale a tutela del cittadino, ma organo imparziale a garanzia di una buona amministrazione, e non è stato istituito per dare ragione acriticamente a chiunque postula una presunta mancanza dell'amministrazione, sarà indispensabile -nella valutazione dei risultati- comprendere il rapporto eventualmente intercorrente tra cittadini insoddisfatti e richieste valutate negativamente, cioè segnalazioni di inefficienza dell'amministrazione non riscontrate e quindi respinte.

* * *

Un ulteriore progetto per diffondere la cultura della difesa civica quale valida alternativa ad altre forme di tutela consiste nel tentare di prendere contatto con gli studenti degli ultimi anni delle scuole medie superiori, giovani alle porte della maggiore età, i cittadini del domani, per far conoscere l'esistenza del servizio, le sue funzioni ed i suoi vantaggi. A tal fine saranno avviati contatti con il Provveditorato agli Studi di Venezia per valutare la disponibilità di presidi ed insegnanti a destinare qualche ora di lezione all'approfondimento della materia.

CONCLUSIONE

3.1 – RIFLESSIONE FINALE

Qualche tempo fa, nella rubrica di un quotidiano locale dedicata alle opinioni dei lettori, fu pubblicata la nota di un cittadino che considerava il difensore civico “un’anomalia italiana” in quanto nominato a maggioranza dal Consiglio Comunale. Si criticava il fatto che “l’organo deliberativo, titolare della funzione di indirizzo politico, procede ad eleggere l’organo la cui attività si traduce poi in una sorveglianza sull’operato dell’Amministrazione comunale”.

Il Difensore Civico **non è un organo di controllo** (anche se talvolta può essergli attribuito qualche piccolo compito di controllo) ma un **organo di garanzia**, e nel momento in cui garantisce il cittadino garantisce anche l’amministrazione. Non è pregiudizialmente contro l’amministrazione, ma ha la funzione di garantire il rispetto dell’art. 97 della Costituzione: quindi il Difensore Civico garantisce nell’attività della pubblica amministrazione il rispetto del principio di legalità, di buon andamento e di imparzialità dell’attività amministrativa. **Non è organo di parte**, ma si trova in **posizione di terzietà**, perché non può intervenire se la posizione di un cittadino non è stata concretamente lesa.

Il Difensore Civico non è un dipendente dell’ente che lo ha nominato. Il “datore di lavoro” del Difensore Civico, colui al quale “rendere conto” non è l’amministrazione all’interno della quale agisce.

Il vero “datore di lavoro” è il CITTADINO: a questi ogni pubblico dipendente deve “rispondere” del proprio operato, perché i soldi pubblici sono soldi dei cittadini.

Quanto sopra vale anche per il Difensore Civico (ancorché non sia un dipendente): lo strumento attualmente previsto per il “rendiconto” è la relazione che periodicamente viene presentata al Consiglio (comunale), che è l’organo che rappresenta tutti i cittadini, perché proprio dai cittadini è stato direttamente eletto.