



COMUNE DI RIPOSTO
Ufficio del Difensore Civico

Al Consiglio Comunale

**Relazione del Difensore Civico Salvatore Patti dell'attività svolta
nell'anno 2003.**

1. Premessa

Gentile Signor Presidente, Signori Consiglieri, inizio questa relazione annuale dell'attività svolta nell'anno 2003, rivolgendo a tutti Voi, al Signor Sindaco, agli Amministratori, ai Dirigenti, ai Dipendenti comunali e infine a tutti i Cittadini i miei più cordiali saluti.

La relazione 2003 ricalca e ripropone sotto molti aspetti le problematiche presentate e discusse nel Consiglio Comunale con le relazioni precedenti. Ad esse faccio riferimento soprattutto per ribadire con forza la necessità ineludibile di creare le migliori condizioni perché l'Istituto del Difensore Civico, in osservanza delle norme dello Statuto e del regolamento comunali, realizzi pienamente e nel modo più concreto le finalità per cui avete scelto di dargli vita.

Come sappiamo lo Statuto comunale di Riposto colloca l'Ufficio del Difensore Civico tra gli Istituti e gli strumenti organizzativi previsti dal titolo II, "Partecipazione popolare, tutela dei diritti dei cittadini".

Nonostante l'attività incessante di tutti coloro che portano avanti un progetto mai abbandonato che non intacca rendite e privilegi, non tocca classi di comando, non turba equilibri di potere, e nonostante il silenzio colpevole del legislatore ordinario, tanto nazionale che regionale, mi preme sottoporre all'attenzione di Voi tutti, come i contenuti del titolo II dello Statuto siano stati solennemente confermati e rafforzati dalle disposizioni contenute nell'art.118 della Costituzione riformata che qui testualmente desidero riportare: " lo Stato, le Regioni, le Città Metropolitane, le Province e i Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei Cittadini singoli o associati per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà".

Secondo il parere di autorevoli costituzionalisti lo spirito e la lettera del dettato costituzionale, insieme a quanto previsto dal II comma dell'art. 2 della stessa Costituzione, configura il compito della Repubblica di creare le condizioni perché ciascuno possa realizzarsi pienamente. Configura cioè una nuova forma di rapporto tra Pubblica Amministrazione e Cittadino.

Al modello bipolare, che rappresenta essenzialmente un conflitto tra Amministratori e Amministrati in cui spesso la separazione si trasforma in contrapposizione, si sostituisce il modello circolare.

Non più da una parte la Pubblica Amministrazione che persegue l'interesse pubblico e dall'altra il cittadino, bisognoso di tutela e di sostegno, che deve difendere i suoi diritti o addirittura i suoi interessi privati ancor che legittimi, ma

una relazione propositiva di collaborazione tra Cittadinanza e Pubblica Amministrazione.

La Cittadinanza, come soggetto, vicina ai problemi di un territorio e di una comunità, è individuata dalla Costituzione come il Soggetto più adeguato a soddisfare, insieme alla Pubblica Amministrazione, il *valore* costituzionale del pieno sviluppo delle potenzialità delle persone e del territorio in cui queste vivono.

Non un sogno di utopici visionari, ma un processo costituzionale realizzato e concreto.

Un processo nuovo e diverso che potrà determinare il superamento dei tradizionali rapporti di antagonismo e di innaturale contrapposizione in una relazione di crescita partecipata tra Cittadinanza e Pubblica Amministrazione.

Un processo lento e difficile, irto di difficoltà, che inevitabilmente provoca uno scontro tra quanti pensano che in democrazia il Potere possa essere essenzialmente concepito come uno strumento di dominio idoneo anche a realizzare progetti e ambizioni personali e chi invece crede che il Potere sia più semplicemente l'esercizio di una delega posto al servizio e a salvaguardia della collettività delegante.

Ancor prima che legislativo e amministrativo, il problema che bisogna risolvere è di natura culturale. Idee come queste per imporsi hanno bisogno di essere interiorizzate, metabolizzate. La semplice adesione formale può solo creare posizioni gattopardesche in cui spesso tutto cambia perché nulla cambi.

Per queste cose la sola disponibilità non basta e può risultare insufficiente quando non è accompagnata da un profondo convincimento, da una forte consapevolezza e da una conseguente assunzione di responsabilità.

E' stato di recente autorevolmente affermato che la "nostra Democrazia diventa da adesso una Democrazia costituzionale fondata sulla prevalenza del ruolo proprio dei Cittadini come tali, ai quali viene assegnato un ruolo centrale e fondamentale che gli enti territoriali sono tenuti non solo a rispettare ma anche a favorire".

" La nostra Costituzione passa dal modello della Democrazia fondata sulla supremazia della volontà popolare e sul potere della maggioranza al modello della Democrazia fondata sulla primazia della libertà e dell'autonomia della Società" (F. Pizzetti - convegno Democrazia della Cittadinanza - Roma 07/08/2003).

In questo contesto il ruolo del Difensore Civico, nel quadro più articolato delle utilissime attività degli altri organi della partecipazione, si conferma un efficace strumento di partecipazione che, nel rapporto continuo ed attento con le persone, contribuisce a costruire tempi e spazi di relazione piena e sempre più efficace tra Comune e Cittadinanza.

2. Attività svolta

I casi trattati nel 2003 sono stati in totale n° 135. Allegata alla presente è stata predisposta la consueta tabella riepilogativa ed un elenco cronologico, con l'indicazione sintetica degli oggetti. Nella tabella sono stati evidenziati i modi attraverso cui è avvenuto il contatto con l'ufficio (verbale, telefonico, per posta elettronica, su appuntamenti, con lettera o esposto), e i casi che non rientrano nella competenza funzionale dell'ufficio.

Per quanto riguarda l'indicazione delle pratiche concluse è opportuno ricordare che se le richieste riguardavano una informazione, un consiglio o un parere, le stesse si sono ritenute concluse nel momento in cui il cittadino ha avuto l'informazione o il parere, contestualmente alla richiesta o successivamente; nei casi invece di questioni varie o richieste di intervento presso gli uffici del Comune, le pratiche sono state ritenute concluse quando, in base all'argomento segnalato, e alle verifiche effettuate, le questioni si sono risolte in tutto o in parte positivamente, e cioè quando le segnalazioni o richieste siano state totalmente o parzialmente accolte, o siano state accolte negativamente.

Con riferimento a queste ultime si deve rilevare che il rigetto è avvenuto per una valutazione obiettiva, valutazione degli Uffici interessati, condivisa anche dal sottoscritto o per una valutazione in merito alla manifesta infondatezza

della lagnanza del cittadino per cui l'Ufficio non ha nemmeno ritenuto necessario chiedere chiarimenti al funzionario responsabile.

Per quanto riguarda, infine, le pratiche indicate come non concluse occorre ricordare che i casi in realtà sono pochi e non riguardano la cattiva volontà del dipendente, ma che per la quasi totalità si riferiscono a problematiche che richiedono scelte amministrative con l'espletamento di procedure o di progettazione ed esecuzione di lavori che non possono definirsi in via breve.

Tra queste ricordiamo, per esempio, quella relativa alla messa in sicurezza del terrapieno del sottopassaggio viario della ferrovia in via Salvatore Sturiale.

Desidero sottolineare e ricordare anche che i cittadini preferiscono sempre esporre verbalmente, di persona o telefonicamente, le loro questioni. La gran parte non gradisce le formalità, ma il contatto diretto attraverso cui esporre con maggiore libertà e naturalezza il proprio pensiero.

Anche l'ufficio, per ragioni diverse, ha privilegiato la comunicazione diretta o telefonica con i cittadini.

Debbo dire che il cittadino apprezza molto la tempestività della risposta, anche quando la stessa non è positiva. E anche se spesso giudica ingiuste certe disposizioni normative manifesta ugualmente la sua soddisfazione se gli viene fornita una chiara e tempestiva motivazione.

Questo dimostra che ciò che inaspisce di più e rende tesi i rapporti con la Pubblica Amministrazione è il silenzio da parte di questa rispetto ad una istanza del cittadino, perché in questi casi egli si sente trascurato dalla Pubblica

Amministrazione che viene vista più come una controparte che come una struttura al suo servizio.

2.1. Interventi richiesti

Ritengo opportuno soffermarmi in particolare su tre casi che rivestono anche particolare importanza per la generalità dei cittadini. Il primo si occupa della restituzione di somme non dovute pagate in più dai contribuenti, il secondo dei servizi socio-sanitari ai minori, agli anziani e ai disabili e il terzo della questione igienico sanitaria e ambientale del nostro territorio, tanto al centro che nelle frazioni.

2.1.1. Richiesta rimborso ICI per somme non dovute a causa dell'approvazione del condono fiscale.

Il primo caso riguarda due anziani coniugi ripostesi, residenti a Genova, proprietari di un immobile nel territorio del nostro Comune che, dal 1993 al 1997 hanno, per errore, pagato l'ICI al Comune di Giarre e non al Comune di Riposto, come invece avrebbero dovuto.

A seguito della notifica della cartella di pagamento da parte del Comune di Riposto gli istanti, resisi conto dell'errore commesso, si sono rivolti al responsabile pro tempore dell'ufficio ICI e, su suo consiglio, al fine di evitare il procedimento coattivo che avrebbero potuto subire allo scadere dei termini previsti dalla notifica, hanno versato le somme richieste dall'ingiunzione.

Nello stesso tempo, avendo avuto notizia del condono fiscale che il Consiglio Comunale si apprestava ad approvare definitivamente, sempre su suggerimento del dirigente dell'ufficio ICI, sia pure in mancanza dell'apposita modulistica perché non ancora approntata, hanno presentato richiesta scritta di sanatoria e di condono fiscale riguardante le somme versate in più a titolo di interessi, di spese e sanzioni varie e ne hanno chiesto la restituzione.

Il caso riveste particolare rilevanza in quanto può essere riferito, oltre che ai richiedenti anche alla generalità dei contribuenti. La questione, infatti, riguarda tanti altri cittadini.

Tenuto conto di ciò il Difensore Civico ha ritenuto opportuno suggerire al responsabile dell'ufficio la possibilità di accogliere l'istanza dei coniugi suddetti e nel contempo proporre all'Amministrazione un riesame di tutte le questioni analoghe in senso favorevole al contribuente che ha versato le somme non dovute rispetto al condono poi deliberato dal Consiglio Comunale.

E' auspicabile che ciò possa avvenire.

Da una lettura della tabella riepilogativa dei casi trattati, in generale si rileva che il tema della questione economica e finanziaria turba sempre di più i pensieri dei contribuenti. L'esborso tributario a favore del Comune sta diventando sempre più alto e gravoso per i bilanci dei cittadini.

Gli esposti, le lagnanze che accompagnano le richieste aumentano e stigmatizzano questa insofferenza. Gli aumenti delle tariffe e dei tributi diventano di anno in anno sempre meno compatibili con le reali potenzialità

economiche dei bilanci familiari e dei singoli contribuenti. So che il Consiglio Comunale è molto sensibile e attento nell'affrontare queste problematiche, ma trovo opportuno e necessario ribadire la delicatezza del problema, visto anche dal punto di vista dei cittadini.

Da tempo si avverte la pesantezza della crisi e la necessità di una svolta. Il sistema della finanza locale, specie nei Comuni come il nostro, non sarà in grado a lungo di sopperire con i tributi e le tariffe comunali alle drastiche riduzioni di risorse che annualmente lo Stato e la Regione opera nei confronti degli Enti locali.

2.1.2. Sospensione servizio assistenza domiciliare ad una cittadina anziana e non autosufficiente.

Il secondo caso affrontato, assieme a diversi altri della stessa materia, riguarda questioni di estrema delicatezza e difficoltà, e che per comprensibili motivi di privacy, sarà esposto in maniera molto sintetica e senza riferimento specifico ai problemi personali dei soggetti che hanno chiesto il nostro interessamento.

In data 12/02/2003, per lettera raccomandata, ho ricevuto un esposto contro il provvedimento di esclusione dal servizio di assistenza domiciliare erogato a favore di persona anziana e non autosufficiente.

Preso atto del contenuto del suddetto esposto e fatti i dovuti accertamenti ho potuto constatare che la ragione della sospensione del servizio più che essere

dettata da motivi sostanziali era scaturita dalla mancata osservanza di disposizioni organizzative e formali. Tanto formali che in questo caso si erano rivelate dei veri e propri ostacoli difficili da superare per la cittadina bisognosa di aiuto: - termini di scadenza perentori, obbligo per gli assistiti di presentare la domanda di riconferma ogni anno, sistemi di pubblicità inefficaci e tante altre disposizioni dello stesso tipo che magari soddisfano gli interessi dell'Ufficio e del Comune, ma non tengono conto, in alcun modo, dei bisogni che, viste le condizioni di obiettiva difficoltà dei cittadini, si vogliono soddisfare - .

Dopo tante discussioni, alcune ovviamente molto vivaci, ma interessanti con il capo del servizio, in data 3/03/2003 ho inviato al Signor Sindaco e allo stesso dirigente responsabile del servizio, una mia lettera in cui ho detto fra l'altro: "Il Difensore Civico, pur non avendo riscontrato alcuna formale violazione da parte dell'Ufficio, ritiene che il criterio della domanda annuale, che il cittadino è costretto a presentare per continuare a usufruire del servizio, debba essere rivisto; e considerare il silenzio dell'assistito come tacita richiesta di riconferma dell'assistenza", obbligandolo a comunicare tempestivamente al Comune ogni eventuale variazione dei requisiti che hanno dato diritto all'assistenza domiciliare.

In questo modo si suggeriva " una soluzione meno burocratica e più rispondente al principio di efficacia". Perché bisogna, più di ogni altro elemento, tenere in considerazione le condizioni personali del cittadino da assistere, ricordando sempre che si tratta di persone che, non essendo autosufficienti,

debbono usufruire per forza della collaborazione di altri cittadini. E' evidente che, per sua stessa natura, il servizio viene offerto in casi di forza maggiore e assoluta necessità.

In questi casi le pratiche burocratiche debbono essere ridotte al minimo indispensabile per evitare, appunto che un servizio di assistenza si trasformi, senza volerlo, in un grave disservizio che arreca un danno all'assistito..."

"Il Difensore Civico, pertanto, mentre invita l'ufficio della Solidarietà sociale del Comune ad accogliere l'istanza..... chiede al Signor Sindaco di esaminare con la massima benevolenza e urgenza la possibilità di convocare un incontro di lavoro per il riesame della normativa e dei criteri che disciplinano la materia." L'incontro, purtroppo, non si è mai tenuto.

In virtù di quanto sopra esposto ritengo utile e doveroso rinnovare ancora una volta l'invito rivolto perché si tenga l'incontro.

E' auspicabile che anche questo possa avvenire.

2.1.3 Esposto collettivo per denunciare gravi irregolarità igienico-sanitarie in un condominio di via Roma.

Infine il terzo caso riguarda una questione igienico-sanitaria.

Il giorno 08/04/2003, alcuni condomini residenti in un condominio di via Roma, hanno interessato il Difensore Civico per avere notizie di un esposto collettivo, sottoscritto da diversi condomini, da loro presentato e assunto al n°5952 del protocollo del Comune in data 11/03/2003, in cui venivano segnalate

alcune gravi inosservanze delle norme di igiene pubblica e delle norme urbanistiche da parte di un condomino che "aveva installato nel proprio garage un rubinetto dell'acqua potabile e una vasca con lo scarico a perdere nel sottosuolo dello stesso garage, arrecando tra l'altro pregiudizio per la struttura dell'intero edificio".

Contattato il dirigente responsabile dell'Ufficio abusivismo, il Difensore Civico è venuto a conoscenza che, dai sopralluoghi già effettuati dai competenti uffici comunali e sanitari nei giorni 11/03/03, 28/03/03 e 01/04/03, l'intero condominio non era ancora allacciato alla fognatura pubblica, nonostante gli obblighi di legge.

Il sopralluogo ha anche confermato l'esistenza delle opere abusive denunciate dai suddetti cittadini.

L'occasione è servita a fare chiarezza e ad avviare gli atti e le procedure necessarie al rilascio delle autorizzazioni amministrative per regolarizzare la situazione di illegalità, che è stata sanata con l'autorizzazione allo scarico rilasciata dal Comune, settore manutenzione apparati-tecnologici in data 12/12/2003.

Considerando, infine, malgrado l'attenta vigilanza, il permanere di situazioni analoghe in altri complessi residenziali della città, per alcuni dei quali ci siamo, assieme ai dirigenti comunali, già occupati nel corso di quest'anno, vedi, per esempio, zona Carmine e Corso Italia, desidero pubblicamente ringraziare tutti i dipendenti, dal Dirigente ad ogni altro dipendente per l'ottimo

lavoro di vigilanza e per gli interventi fatti per combattere il grave fenomeno , e desidero raccomandare vivamente al Consiglio Comunale di porre in essere tutti gli accorgimenti necessari per rafforzare i controlli e potenziare gli interventi del Comune al fine di stroncare l'abuso che crea danni al decoro, alla salute pubblica e all'ambiente.

Da quando il Comune ha messo in atto un'attenta e capillare politica di controllo e repressione degli allacci abusivi degli scarichi fognari nei condotti per le acque bianche, le nostre spiagge e, un poco anche il nostro mare, sono più pulite e appetibili dai tanti villeggianti che in estate frequentano le nostre zone.

La situazione deve ancora migliorare e non soltanto con i controlli e la repressione. La questione si potrà dire risolta quando, completata l'intera rete fognaria della città, saranno servite interamente tutte le zone del centro e delle frazioni, anche gli agglomerati più piccoli e lontani del nostro territorio, e quando il depuratore consortile verrà ampliato e completato e sarà capace di smaltire tutte le acque nere dei territori dei comuni consorziati.

3) Considerazioni di chiusura

Signor Presidente, Signori Consiglieri, Signor Sindaco, Signore e Signori, l'evoluzione dell'istituto del Difensore Civico va avanti, graduale e continua, per cui possiamo dire che la fase iniziale, allora definita di sperimentazione, ha dato posto ad una realtà, leggermente più stabilizzata, che non si può ancora

considerare esente da tante incertezze dovute anzitutto all'inesistenza delle leggi organiche necessarie.

In questa fase all'attività istituzionale di tutela e di vigilanza (partendo sempre dai casi concreti della cittadinanza nei rapporti con il Comune) si affianca un'attività di promozione della consapevolezza e qualità di essere cittadini.

Con toni e modi diversi in molti casi è emerso come sia possibile superare inibizioni e diffidenze. Molti Cittadini avvertono un comune sentire la Città come la nostra Comunità, comunità di persone ma anche di interessi. Dall'incontro quotidiano si è notato che c'è la disponibilità di scommettersi personalmente e mettersi in relazione con le problematiche del paese. Si è notato che aspirazioni profonde spingono la coscienza della gente a misurarsi con i problemi e le difficoltà dei tempi che attraversiamo.

Bisogna solo trovare chi è capace di intercettare e fare emergere tutte queste energie positive e valide.

Bisogna non avere paura di promuovere e favorire il confronto ad ogni livello della comunità. Confronto che deve essere visto come il momento necessario del cambiamento nei rapporti tra Cittadini e Ente locale e non come sterile contrapposizione.

Bisogna avere fiducia nelle persone e credere che già oggi la Comunità dei Cittadini, nel pieno rispetto delle deleghe e delle competenze, si presenta come una risorsa per la Pubblica Amministrazione, nel senso che è capace di individuare i problemi ed è disponibile e capace di proporre soluzioni. Bisogna

considerare reale e possibile che il Comune è capace di un ascolto attento ed interessato alle voci che provengono dai cittadini.

A partire dalla Difesa Civica, tutti gli strumenti istituzionali della partecipazione diventano, in questa prospettiva, luoghi e tempi necessari di incontro tra soggetti sovrani. Cioè persone informate, attive e disposte a partecipare da una parte e dall'altra a una Pubblica Amministrazione sempre più formata e uniformata al concetto di responsabilità.

Per concludere con le parole della collega Maria Pia Lessi, Difensore Civico di Rosignano Marittimo, *"la difesa civica si pone come mediatrice tra soggetti che reciprocamente si riconoscono meritevoli di relazione e di ascolto"*.

In questo senso si trasforma e si evolve la funzione della Difesa Civica, oggi vista come controllo dell'attività burocratica della Pubblica Amministrazione, per diventare una difesa civica *"referente autorevole"* per i Cittadini e per la Pubblica Amministrazione, *"nel perseguire il progetto di un ente locale efficace, efficiente e trasparente, ma anche accogliente e amichevole"*.

Il momento che attraversiamo chiede un grande sforzo a tutte le componenti più attive della società, alla Classe Politica a tutti i livelli e a quella impegnata nelle Istituzioni. Alla struttura burocratica viene chiesto un rigoroso impegno capace di dare un contributo professionale, politico e tecnico più qualificato e responsabile per realizzare al meglio le cose da fare. Impegno che si dimostri adatto agli obiettivi da raggiungere.

Per uscire dall'emergenza che incombe sul nostro paese ormai da troppi anni è necessario superare ogni residua incertezza e tutte le contraddizioni che ancora resistono e appesantiscono l'azione amministrativa.

Bisogna liberarsi dal condizionamento di abitudini che non accettano la svolta operata con le leggi di riforma della Pubblica Amministrazione. Abitudini che non accettano:

- il principio fondamentale del giusto procedimento e della trasparenza;
- il principio di efficienza, costituito dal rapporto tra risorse impiegate e risultati conseguiti;
- il principio di efficacia, costituito dal rapporto tra risultati ottenuti e obiettivi programmati;
- il principio dell'economicità, costituito dalla ottimizzazione dei risultati in relazione ai mezzi avuti a disposizione.

Principi e specificazioni concrete e reali del principio costituzionale del buon andamento della Pubblica Amministrazione impongono, oggi più che mai, a tutti noi, nessuno escluso, di realizzare il risultato migliore in relazione ai mezzi di cui si dispone e impongono il conseguimento dei fini prestabiliti con il minimo dispendio di mezzi. Questi ultimi intesi, non solo come risorse di carattere economico, ma anche come mezzi di carattere procedurale e tecnologico che consentano di semplificare sempre più l'azione amministrativa.

Ritengo doveroso, infine, esprimere un sentito ringraziamento al Consiglio Comunale che mi onora ancora della sua fiducia. Ringrazio i Signori Consiglieri

che mi onorano della loro cortese attenzione, spero che queste mie brevi e sintetiche considerazioni vengano accolte come il modesto contributo e l'espressione delle aspettative di chi, come voi, sogna e desidera la sua Città sempre più bella e sempre più a misura delle legittime aspirazioni dei suoi cittadini. Una comunità sempre più serena e felice.

Ringrazio il Signor Sindaco, che esprime sempre con chiarezza il suo pensiero e mi onora della sua amicizia, mi auguro che si dimostri sempre più comprensivo e disponibile per le questioni che gli vengono prospettate dalla Difesa Civica.

Ringrazio gli Assessori e tutti i Dipendenti comunali che, convinti dell'importanza di questo nostro ruolo, sono stati comprensivi e disponibili alla piena collaborazione nello svolgimento del mio lavoro.

Un ringraziamento particolare desidero rivolgere alla signora Provvidenza Manfredi, Enza, per la sua preziosa e sempre puntuale collaborazione.

Grazie, buon lavoro.

Riposto, 31/03/2004

IL DIFENSORE CIVICO

Dott. Salvatore Patti