

## **RINGRAZIAMENTI**

*Nel licenziare la relazione sull'attività svolta dall'Ufficio del Difensore Civico della Basilicata nel 2011, mi corre l'obbligo di esprimere la mia riconoscenza al Presidente del Consiglio Regionale, ai Consiglieri Regionali, ai Dirigenti e ai funzionari che, con il loro sostegno, hanno concorso al buon funzionamento di questa struttura.*

*Un particolare, affettuoso ringraziamento va ai miei collaboratori che, come sempre, hanno dato prova di impegno e di non comune capacità professionale.*

*Sono lieto di citarli nelle persone di Maria Carmela Renda, Anna Lotito, Carmela Risimini (referente sede di Matera) Vincenzo Florestano.*

*Catello Aprea*

## **CONSIDERAZIONI GENERALI**

Nell'ambito dell'azione di tutela del cittadino svolta dal Difensore Civico nel corso del 2011 è stato possibile fare emergere e tentare di avviare a soluzione in senso costruttivo criticità e problematiche facenti capo alle diverse "burocrazie" controinteressate e coinvolte in processi decisionali rivolti a consentire, in definitiva, il soddisfacimento di diritti, bisogni ed interessi della cittadinanza.

In tale proiezione dinamica, l'intervento sollecitatorio del Difensore Civico ha avuto l'effetto di rendere, innanzitutto, chiare e trasparenti le vicende controverse, in modo da aiutare il cittadino ed utente ad avere una migliore consapevolezza dei propri diritti e dei modi per esercitarli, nel contempo sollecitando la trasparenza dell'azione amministrativa e stimolando i pubblici uffici ad adattarla ai diritti e ai bisogni delle persone.

In tal senso, si è trattato anche di controllo extragiudiziale esterno, sollecitato dai cittadini, per ottenere performances di qualità.

E' questa un'opera di "umanizzazione" delle istituzioni, nel senso di avvicinarle alle persone e di realizzarne l'utilità nell'interesse generale.

Il miglioramento della qualità dell'Amministrazione a vantaggio dei cittadini è il parametro di riferimento di tutte le azioni del Difensore Civico che si propone di dare un esito equo alle istanze e alle denunce sporte dai cittadini, promuovendo una cultura amministrativa della legalità e del servizio e mirando a costruire e incrementare, attraverso il dialogo con le Istituzioni, la fiducia dei cittadini.

Si può ben dire che, in tale dimensione, la Difesa civica assolve a una funzione pedagogica: educare il cittadino a conoscere e far valere i propri diritti, nel contempo sollecitando le Amministrazioni a farsi carico del soddisfacimento delle aspettative del cittadino.

Il principio della buona amministrazione che la Difesa civica ha professato e cercato di provocare in capo agli Uffici interessati è anche valso a favorire la risoluzione non contenziosa del conflitto tra cittadino e Pubbliche Amministrazioni in senso ampio,

realizzando un valore in sé ed anche una forte economicità dell'azione amministrativa a vantaggio della comunità.

In tale dimensione di “giustizia di prossimità” comunque complementare e sussidiaria rispetto all'intervento del giudice (nel senso che completa e rafforza il sistema di garanzie che lo Stato di diritto offre ai suoi cittadini) la Difesa civica ha contribuito al miglioramento del “sistema giustizia” latamente inteso.

Nel 2011 il tema dominante del dibattito sulla Difesa civica, a livello nazionale e locale, ha riguardato la ristrutturazione della rete della Difesa civica operante sui territori che consenta una proficua collaborazione tra i Difensori Civici territoriali e i Difensori Civici regionali e supplisca al vuoto determinatosi in seguito alla soppressione della figura del Difensore Civico comunale disposta dalla legge finanziaria 2010.

Gli effetti negativi della citata legge si sono avvertiti anche nella nostra regione, dal momento che sono venuti meno due importanti presidi della Difesa civica di prossimità: i Difensori Civici comunali di Potenza e Matera.

Per rimediare a questa sopravvenuta carenza di tutela dei cittadini ho assicurato la mia presenza almeno mensile nella sede di Matera e mi sono incontrato con i Sindaci dei due capoluoghi di provincia, al fine di avviare una più stretta collaborazione con gli Uffici comunali.

L'intento era quello di rendere più incisivo l'intervento del Difensore Civico regionale nei confronti degli enti locali, peraltro già previsto dalla legge regionale n. 5/2007.

Com'è noto, il Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa ha recentemente emanato la Risoluzione 327 adottata nel corso della 21<sup>a</sup> sessione, tenutasi a Strasburgo il 18-20 ottobre 2011 e la Raccomandazione CG (21) 6 del 27 settembre 2011, adottata nella medesima sessione.

Dalla Risoluzione 327 emerge l'invito agli Stati membri e agli Enti locali e regionali a rafforzare la competenza dei Difensori Civici, soprattutto per quanto attiene alla figure che trattano i reclami relativi agli Enti locali e regionali; garantendo autonomia e indipendenza della pubblica funzione e incoraggiando

l'attività di collaborazione a rete tra gli Uffici, colmando comunque i vuoti esistenti sul territorio ed evitando duplicazioni, in connessione con le funzioni tipiche, riconosciute a livello internazionale, della Difesa civica, di sollecitazione e tutela, in concreto, del diritto dei cittadini ad una "buona amministrazione" e di garanzia, in concreto, della protezione, ma anche della promozione, dei diritti dell'uomo e dei diritti fondamentali della persona riconosciuti dalla Carta dei principi.

Con riguardo specifico al nostro Paese, il Congresso ha raccomandato la capillare istituzione e designazione, ove non avvenuta, del Difensore Civico, in primo luogo da parte dei Consigli regionali, ma anche il rafforzamento della rete dei Difensori Civici localmente esistenti, ovvero in ambito provinciale.

Il Congresso ha, inoltre, raccomandato di coordinare le funzioni dei Difensori Civici regionali e locali con il Commissario per i Diritti dell'Uomo del Consiglio d'Europa, quale naturale referente dell'attività del Difensore Civico.

Quanto al Coordinamento nazionale dei Difensori Civici italiani, di cui lo scrivente è membro, ne sono riconosciuti ruolo e funzioni al fine di garantire la tutela dei cittadini e per compiti di integrazione, armonizzazione e cooperazione tra i diversi Difensori Civici, nonché di indirizzo dei cittadini, anche con riguardo a problematiche che trascendano l'ambito territoriale e che coinvolgano le Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, con la citata Raccomandazione è stata riconosciuta la funzione rappresentativa della Difesa civica in Italia in capo al Presidente-Coordiatore fino all'istituzione del Difensore Civico nazionale.

Attraverso un protocollo d'intesa stipulato con l'Unione delle Province italiane si è cercato di dare forma, sostanza e struttura alla Difesa civica italiana.

A questo scopo il Coordinamento ha elaborato alcune proposte che potranno formare oggetto di approfondimento anche in ambito di "autoriforma" degli Enti Locali;

- Semplificazione e razionalizzazione delle Istituzioni di garanzia (Garante del detenuto, Garante dei diritti dell'infanzia e dei minori, Garante del contribuente).

Posto che in alcune regioni le funzioni di garanzia vengono svolte dal Difensore Civico anche per quanto attiene ai detenuti, ai diritti dell'infanzia e dei minori e ai contribuenti (come nelle Marche, in Lombardia, in Abruzzo, nelle Province Autonome di Trento e Bolzano), può apparire razionale e capace di generare economie significative unificare le funzioni, riconoscendo al Difensore Civico le attribuzioni relative dei citati Garanti, fermo restando il coordinamento con ogni altra Authority.

- Strutturazione della rete dei Difensori Civici.

Come si è detto, l'art. 2 c. 186 lett. a) della legge 23.12.2009, n.191 (legge finanziaria 2010), come modificata dall'art. 1, comma 1 quater del D.L. 25 gennaio 2010 n. 2 convertito in legge 26 marzo 2010, n. 42, sopprimendo la figura del Difensore

Civico comunale ha tuttavia previsto, allo scopo di radicare su tutto il territorio la Difesa civica, che le fondamentali funzioni attinenti alla materia già di sua competenza, possano essere attribuite, mediante apposita convenzione, al Difensore civico “territoriale” della Provincia, ferma restando la funzione generale di prossimità e di sussidiarietà ovvero concorrente, appartenente al Difensore Civico regionale.

Ove istituito, il Difensore Civico “territoriale” svolge la propria attività con riferimento alle attribuzioni dettate dagli Statuti delle relative Province e così anche sulla base di convenzioni con i Comuni.

Per concretare i principi di territorialità, prossimità sussidiarietà ed economicità della funzione di Difesa civica e coordinarla sui territori, l’Unione delle Province d’Italia e il Coordinamento nazionale dei Difensori Civici hanno predisposto modelli di convenzioni-tipo diretti a disciplinare la relazione fra ambiti territoriali diversi e i rispettivi Difensori Civici anche in relazione con i Comuni.

- Attribuzione al Difensore Civico, anche in base alla normativa regionale, di poteri sollecitativi più stringenti mediante previsione del dovere di risposta entro breve termine perentorio e di temporanea sospensione ipso facto dell'esecutività di atti e provvedimenti fatti oggetto di critica e di suggerimenti da parte del Difensore Civico, in difetto di riscontri formali e motivati allo stesso Difensore Civico.
- Specificazione dei poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori per legge (art. 136 T.U.E.L.).

Si tratta di specificare la categoria di atti, da individuare analiticamente e, se possibile, tassativamente, per cui è prevista la nomina di un Commissario ad acta, con indicazione anche di tipologie di quanti possano essere nominati alla funzione, ivi compresa la specificazione dei modi e limiti con cui liquidare la relativa spesa da porre esplicitamente a carico dell'Ente che ha ommesso di adottare l'atto obbligatorio per legge.

- Attribuzione al Difensore Civico regionale o a quello territoriale, se istituito, di poteri di controllo eventuali sulle deliberazioni di Giunta e Consiglio dei Comuni e delle Province (art. 127 T.U.E.L.).

Nel corso del 2011 il dibattito sullo Statuto regionale della Basilicata è entrato nel vivo con l'approvazione, da parte della Prima Commissione Consiliare, del "Documento programmatico per lo Statuto".

La riscrittura dello Statuto offre alla Regione l'opportunità di concorrere autorevolmente a rafforzare il ruolo e l'importanza del Difensore Civico, radicandolo nella sua Carta fondamentale, in modo da portare questo istituto a livello dei consimili organismi di tutti gli Stati dell'Unione Europea.

L'art. 53 della bozza predisposta a suo tempo dalla Commissione speciale per la Riforma dello Statuto e discussa in Consiglio regionale nel 2004, recepisce quasi integralmente le proposizioni normative statutarie formulate dal Gruppo di lavoro tecnico-politico istituito dalla III Commissione del Congresso delle Regioni.

Questo agevola il compito del legislatore, anche se la collocazione dell'istituto del Difensore Civico e la definizione della sua natura giuridica richiedono qualche approfondimento.

In coerenza con l'evoluzione che l'istituto ha subito in questi ultimi decenni, le norme sul Difensore Civico vanno collocate, a mio avviso, nel contesto delle disposizioni in materia di tutela dei diritti umani e di cittadinanza.

Questo è il posizionamento più coerente con l'ispirazione dell'istituto che si è consolidata nell'esperienza internazionale e che ha alimentato anche l'esperienza delle Regioni italiane, mentre apparirebbe ormai impropria una collocazione nell'ambito dei titoli che trattano di "amministrazione", "controlli", "partecipazione".

L'inserimento del Difensore Civico in uno di questi contesti indurrebbe, infatti, a favorire una lettura dell'istituto fuorviante ancor prima che parziale, sfocandone l'identità sostanziale.

Mi permetto di osservare, inoltre, che la qualifica di "Organo ausiliario" della Regione, assegnata al Difensore Civico nella bozza del 2004, presuppone una visione riduttiva dell'istituto, perché ne scalfisce profondamente le prerogative d'indipendenza,

imparzialità ed autonomia rispetto all'Ente di riferimento.

Dall'attribuzione della qualifica di Organo, e per di più ausiliario, dell'Ente Regione discenderebbe che gli atti posti in essere dal Difensore Civico dovrebbero produrre effetti imputabili direttamente all'Ente; al contrario l'esercizio delle funzioni del Difensore Civico non comporta alcun vincolo per l'Ente di riferimento, non agendo mai il primo in nome e per conto del secondo.

A mio avviso, la dizione più pertinente sarebbe quella di "autorità indipendente" della Regione, anche in considerazione dell'affinità che l'istituto del Difensore Civico presenta con le Autorità amministrative indipendenti (indipendenza, autonomia operativa, neutralità, imparzialità di giudizio).

Tale è l'orientamento della giurisprudenza amministrativa; secondo la sentenza del T.A.R. Veneto Sez. I, n. 1178 del 25 giugno 1998 *"la natura dell'istituto del Difensore Civico è di autorità indipendente; esso è la figura soggettiva pubblica "ultra" dall'ente da cui trae origine e conseguentemente ne è distinto sotto il profilo dell'attività, delle procedure, delle strutture, dei mezzi"*.

D'altra parte così lo definisce anche la legge regionale n. 5/2007 che detta la nuova disciplina del Difensore Civico regionale;

*“Il Difensore Civico, autorità monocratica.....svolge la propria attività in piena libertà e autonomia e non è sottoposto ad alcuna forma di dipendenza o di controllo gerarchico o funzionale”.*

Di “autorità indipendente” parlano anche alcuni statuti regionali (Abruzzo, Liguria, Piemonte)

Quanto al dilemma se istituire un Garante per l'infanzia e l'adolescenza o attribuirne le funzioni al Difensore Civico regionale, ritengo che la specificità delle problematiche dei diritti dei minori sia tale da richiedere un organismo altamente qualificato e specializzato del tutto autonomo da altri istituti di tutela.

Ciò, ovviamente, a prescindere da valutazione di ordine finanziario che non mi competono.

Gli ordinamenti regionali si sono orientati perlopiù ad individuare figure specifiche di garanzia (si vedano le esperienze del Veneto, del Lazio, della Liguria, della Campania), mentre la regione Marche e la Provincia autonoma di Trento hanno ritenuto di porre in capo ad un'unica figura i compiti di promozione e garanzia dei diritti e degli interessi dei minori.

Esiste, però, una terza via rappresentata dalla formula dell'“avvilimento” sperimentata in Catalogna: all'interno dell'Ufficio del Difensore Civico opera un “aggiunto” che si occupa della garanzia dei diritti dei bambini.

Diverso è il discorso da farsi a proposito del garante dei detenuti che, a mio avviso, ragioni di opportunità suggeriscono di accorpate alla figura del Difensore Civico regionale.

Se è vero, infatti, che il problema di maggiore drammaticità che connota la realtà carceraria è la condizione di separazione in cui si trovano le persone private della propria libertà rispetto al resto della società civile, perché creare un'ulteriore discriminazione, istituendo un Garante settoriale per chi già si trova in una condizione fortemente discriminata?

Un'ultima considerazione sulla *vexata quaestio* dei "poteri" del Difensore Civico. Ritengo che la difesa civica non abbia bisogno di più poteri ma solo di una cultura più condivisa della mediazione e la disponibilità dell'Amministrazione a mettersi in discussione ed a tornare, se possibile, sui propri passi.

Questa cultura di disponibilità non si impone per legge: richiede che le norme fondamentali dell'Ordinamento affermino la necessità che gli istituti di garanzia e di mediazione come emanazione del principio di imparzialità e di buon andamento della P.A. ex Art. 97 della Costituzione; richiede una profonda sensibilità per i diritti del cittadino da parte delle istituzioni e della dirigenza e richiede infine un'opera formativa in tal senso degli organi operativi della P.A..

## **ATTIVITA' SVOLTA NEL 2011**

Nel presentare l'attività relativa al 2011, si registra ancora una volta come il numero di casi trattati nell'arco dell'anno solare, si attesti ormai in maniera consolidata sul migliaio circa. Il nucleo centrale di tale attività è rappresentato ovviamente dai casi formalizzati in fascicoli sottoposti ad istruttoria, con conseguenti eventuali azioni nei confronti degli enti pubblici coinvolti.

L'impegno che consegue, per l'intero Ufficio, è consistente, soprattutto in considerazione della sempre più evidente complessità delle tematiche affrontate sotto il profilo giuridico-legale, complessità che si riverbera nei rapporti con i cittadini, portatori di crescenti aspettative, e con le Amministrazioni di riferimento, con le quali sono necessari ripetuti contatti di approfondimento.

L'impegno richiesto è, inoltre, ulteriormente appesantito dalla assoluta eterogeneità delle questioni sottoposte, il che obbliga l'Ufficio a curare con particolare assiduità il costante

aggiornamento su legislazione e giurisprudenza, richiedendo al contempo anche accentuato eclettismo, così da riuscire con disinvoltura a dedicarsi e ad approfondire tematiche sempre diverse nei vari compiti del diritto amministrativo, con necessità di buone conoscenze anche in altri settori ed in modo particolare in quello civilistico.

A tale attività formale va aggiunta quella, non registrata e di cui non è possibile fornire indicazioni quantitativamente precise, svolta in via informale attraverso numerosi contatti, per lo più telefonici, con cittadini che chiedono semplici informazioni, indicazioni operative, consigli; attività, questa, non misurabile quantitativamente, ma di indubbia utilità e che con molto impegno, dedizione e pazienza, viene quotidianamente svolta anche dalla preziosissima segreteria dell'Ufficio.

Benché la qualità del servizio non si misuri certamente dalla lettura del numero delle istanze pervenute o trattate, bisogna riconoscere che queste potrebbero conseguire un incremento attraverso una migliore pubblicizzazione delle funzioni dell'Ufficio.

Vi è, infatti, a tutt'oggi ancora da colmare una lacuna informativa rispetto all'esistenza di questo servizio, che pure è presente già da ben un quarto di secolo sul territorio regionale.

Si rimarca come una più ampia diffusione della conoscenza dell'istituto del Difensore Civico rimanga un obiettivo di questo Ufficio, cui sarebbe necessario dedicare maggiore cura se gli ordinari impegni non assorbissero, come di fatto accade, tutto il tempo a disposizione.

Una più capillare diffusione delle informazioni sulla stessa esistenza, oltre che sulle funzioni della difesa civica, sarebbe auspicabile per ottimizzare i servizi resi dall'Ufficio e sollecitare alcune sue potenzialità, forse ancora inesprese, come per esempio un migliore sviluppo dell'attività ad iniziativa d'ufficio o di settori importanti, ma decisamente poco esplorati per mancanza di tempo e risorse.

Per ovviare, almeno in parte, a questo inconveniente, si è provveduto a stampare una brochure che illustra il ruolo e le funzioni del Difensore Civico e che è stata diffusa in 220.000 copie in tutta la regione.

Per quanto riguarda il servizio in concreto reso all'utenza, si può osservare come rimangono numericamente considerevoli i casi in cui, anziché svolgere veri e propri formali interventi nei confronti delle Amministrazioni, le richieste vengono trattate e soddisfatte con informazioni rese in ufficio, in occasione del colloquio con il cittadino interessato.

Ciò significa che in molti casi i cittadini non necessitano tanto di un vero e proprio intervento nei confronti dell'Amministrazione, quanto piuttosto di informazioni, chiarimenti e spiegazioni in ordine ad atti o comportamenti delle pubbliche amministrazioni non compresi o, pur a fronte di specifiche richieste, dalle stesse non chiariti in modo idoneo o esaustivo.

L'Ufficio svolge, in tali casi, un servizio di fondamentale importanza per i cittadini che hanno così modo di comprendere i fondamenti normativi dell'azione dell'amministrazione e di accettare, sulla base delle spiegazioni fornite dal Difensore Civico, le attività o i comportamenti su cui si erano inizialmente nutriti dubbi o perplessità.

Come già sottolineato in precedenti relazioni annuali, questa attività informativa, oltre che sopperire a carenze di altri uffici, consente di sviluppare nei cittadini una maggiore fiducia nei confronti delle istituzioni che, attraverso l'Ufficio, hanno l'occasione di dimostrare di aver bene operato.

In ogni caso, anche quando interviene con proprie richieste, il Difensore Civico non assume mai una posizione di preconcepita censura, ma ricerca in via prioritaria il confronto per un approfondimento delle questioni; approfondimento possibile solo acquisendo tutti gli elementi del caso, non basandosi assolutamente su una prospettazione unilaterale della vicenda.

Non è dunque vero che acriticamente si “dà ragione ai cittadini” come, giudicando il nostro lavoro senza conoscerne le modalità, qualcuno si ostina a pensare.

Si difende il cittadino nei casi palesi di cattiva amministrazione o comunque si chiedono, in moto reiterato e talora anche insistente, ampi ragguagli al fine di poter dare al cittadino stesso rassicurazioni circa il rispetto delle norme e dei principi che debbono presidiare l'agire amministrativo.

Ma, in tal modo, si difendono anche le Amministrazioni da ingenerose, gratuite, a volte ingiustamente generalizzate, accuse di inefficienze, ritardi, malcostumi, cercando di aiutare i cittadini a fare le debite distinzioni.

In ciò, come è facile comprendere, l'attività di difesa civica è quanto mai distante da quella di un legale di parte, avendo per sua missione istituzionale l'obbligo di esaminare la fattispecie da un'angolazione prettamente *super partes*.

Per le modalità di approccio con l'Ufficio, le persone generalmente, continuano a prediligere il contatto personale, ossia l'esposizione del problema attraverso un colloquio in Ufficio, previa fissazione di un appuntamento.

Non si può sottacere, peraltro, che in seguito al trasferimento dell'Ufficio da Piazza Vittorio Emanuele II a Via Vincenzo Verrastro, si è verificata un'inversione di tendenza, nel senso che molti cittadini preferiscono inviare le loro istanze per posta ordinaria o elettronica o a mezzo fax piuttosto che venire di persona in un Ufficio allocato in una

struttura (il Palazzo del Consiglio regionale) che, nell'immaginario collettivo, è uno dei simboli di quel potere politico-burocratico nei cui confronti chiedono di essere tutelati.

E' innegabile, pertanto, che la difesa civica abbia subito una perdita in termini di visibilità e di credibilità.

Un breve accenno va effettuato in ordine all'esito dei nostri interventi, esito che si può rilevare dalle tabelle che seguono.

L'Ufficio è sempre stato parco nell'attribuire un esito favorevole ai propri interventi, nel senso che si è sempre ritenuto di poter definire "favorevole" solo un risultato pienamente rispondente alle attese sostanziali del cittadino.

In altre parole, ci si è sempre espressi in termini di "esito favorevole" solo quando l'Amministrazione abbia recepito in toto le proposte o richieste del Difensore Civico, con piena e concreta soddisfazione del cittadino istante.

Si può, così, dare risposta alla domanda, abbastanza ricorrente, di coloro che chiedono spiegazione del numero, apparentemente non significativo, di fascicoli chiusi con esito favorevole (pari, nel 2011, al 51,6% delle pratiche definite). Queste ultime rappresentano, a loro volta l'85,9% di tutte le istanze formali presentate. La percentuale di tali esiti potrebbe, infatti, slittare notevolmente in alto se si considerassero comunque favorevoli anche i casi per i quali, tramite il Difensore Civico, il cittadino ha potuto avere una risposta, ossia una spiegazione che il cittadino stesso non era riuscito ad ottenere o forse non avrebbe mai ottenuto prima di coinvolgere l'Ufficio.

Un commento è necessario per quanto riguarda i tempi di risposta, a cui sono legati quelli di definizione delle pratiche.

Se, mediamente, le Amministrazioni rispondono a distanza di un mese dalla data dell'intervento dell'Ufficio e se alcune di esse, particolarmente virtuose, forniscono riscontri in pochi giorni, vi sono non pochi casi in cui i tempi necessari per ottenere un pur minimo cenno di riscontro si dilatano oltre misura.

Non è accettabile che un ente, cui il Difensore Civico inoltra un proprio intervento per chiedere mere informazioni sul caso in esame, non risponda per mesi e mesi. Così come non è giustificabile che il silenzio dell'Amministrazione permanga anche dopo diversi solleciti.

In modo ripetuto, nelle relazioni annuali, si è ribadito come la puntualità della risposta rappresenti un'esigenza imprescindibile. A volte una risposta ritardata equivale ad una mancata risposta. Inoltre, attraverso la puntualità si dimostra il rispetto non tanto, o non solo, nei confronti del Difensore Civico, quanto piuttosto nei confronti dei cittadini.

Purtroppo, però, i ritardi, i silenzi prolungati ed inspiegabili continuano ad insidiare la regolare programmazione delle attività ed a rappresentare un ostacolo non trascurabile per l'Ufficio, costretto a defatiganti procedure di sollecito e ad imbarazzanti rapporti con i cittadini, cui si trova a dover fornire difficili spiegazioni dei motivi dei ritardi o degli imperscrutabili silenzi.

Lo sdegno di coloro che assumono di non essere stati considerati dagli Organi Amministrativi a vari livelli accresce il distacco tra cittadino e istituzioni.

Non può pretendere il rispetto della funzione pubblica chi la esercita se, a sua volta, non rispetta il cittadino.

I richiedenti pongono, tramite il Difensore Civico, domande agli uffici pubblici, i quali hanno il dovere di rispondere.

Spesso la semplice risposta, anche di rigetto, infonde nell'istante il sentimento che comunque l'Amministrazione ha curato la sua pratica; qualora la risposta non pervenga ovvero pervenga oltre il tempo utilmente ragionevole, il commento inevitabile, "neppure al Difensore Civico rispondono" esprime sfiducia verso l'Amministrazione Pubblica.

Invero la lungaggine, oltre che indice di inefficienza dell'ufficio frustra l'intervento del Difensore Civico, aumentando, da un lato, il convincimento dell'inefficienza dell'apparato e, dall'altro, il sospetto che il Difensore Civico sia organo di "democrazia apparente" privo di incisività sul buon andamento della Pubblica Amministrazione e magari con essa connivente.

La complessità e l'eterogeneità delle situazioni cui in concreto il Difensore Civico è chiamato a dare risposta, proprio per il ruolo che riveste, lo portano a farsi carico di competenze pur in assenza di attribuzione diretta sul piano normativo. Talvolta capita, ad esempio, che il cittadino che si rivolge all'Ufficio lamenti un problema con un'Amministrazione che si trova in un'altra Regione oppure appartiene allo Stato centrale (un Ministero oppure un'Ambasciata).

In queste situazioni l'Ufficio non rigetta l'istanza del cittadino, eccependo la propria incompetenza, ma cerca comunque di entrare in comunicazione con gli enti interessati; appellandosi allo spirito di collaborazione tra istituzioni pubbliche, per garantire al cittadino un sostegno ed un ausilio e per giungere ad una positiva soluzione del caso trattato.

D'altra parte, proprio le caratteristiche dell'istituto consentono questa estensione degli spazi di intervento: agendo con gli strumenti del dialogo, della persuasione, della mediazione, il Difensore Civico può fornire un utile supporto anche all'Amministrazione.

Le stesse Amministrazioni centrali dello Stato (o le nostre Ambasciate all'estero) assicurano una risposta senza aver mai eccepito la nostra mancanza di competenza.

Nei prospetti e nelle tabelle statistiche che seguono sono riportati analiticamente i casi trattati nel 2011 e i loro valori percentuali.

Mi limiterò, pertanto, a sottolineare pochi dati che mi sembrano particolarmente significativi.

Come negli anni precedenti, anche nel 2011 la maggior parte delle istanze pervenute riguarda, nell'ordine, gli enti locali (46,5%), gli uffici regionali (18,4%), gli enti subregionali (15,7%), le Amministrazioni periferiche dello Stato (15,1%), le società erogatrici di servizi (4,3%).

Dalla distribuzione dei casi per materia, emerge in misura sempre più significativa che le aree tematiche che più frequentemente determinano l'oggetto dell'istanza investono problematiche di carattere sociale, trasversali a molti degli Enti destinatari di questo rapporto e hanno per lo più come denominatore comune la fragilità degli esponenti.

Infatti le istanze che a vario titolo (assistenza pubblica, casa, benefici economici, pensioni sociali, invalidità civile ecc.) concorrono a rappresentare il settore costituiscono circa il 15% di tutte le istanze presentate nel corso dell'anno.

Il dato, pur trovando spiegazione nel fatto che la difesa civica è in particolare funzionale alle esigenze di quella parte della popolazione che, trovandosi in condizioni di debolezza, non riesce ad esercitare i propri diritti o fare valere i propri interessi, indica che la grave crisi che ha colpito il Paese ha acuito, nonostante le misure realizzate a contrasto dalle Istituzioni, le situazioni di disagio economico e sociale esistenti, creandone di nuove.

Un'altra area molto interessata dalle istanze dei cittadini è quella del Territorio e Ambiente (13,5%).

L'orientamento giuridico riconosce particolare forza e intensità al diritto di accesso in materia ambientale.

La normativa comunitaria (culminata nella Direttiva 2003/Ce) da anni sancisce la necessità di riconoscere a qualsiasi persona, fisica o giuridica, la più ampia potestà di accesso alle informazioni ambientali in possesso delle autorità pubbliche per garantire alla collettività una diffusa conoscenza delle problematiche ambientali e, di conseguenza un attento controllo sulle scelte e sulle azioni delle amministrazioni competenti in materia.

Il legislatore nazionale ha dato attuazione alle norme comunitarie con il D.lgs 19 agosto 2005, n. 195, ponendo l'accento, da un lato sul dovere delle autorità pubbliche di mettere a disposizione dei cittadini, prima ancora che questi le richiedano, tutte le informazioni attinenti all'ambiente; dall'altro, sul riconoscimento del diritto ad ottenere le informazioni ambientali a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dichiarare il proprio interesse.

Nonostante ciò, sono ancora forti le resistenze opposte dalla pubblica amministrazione alla richiesta di trasparenza ambientale.

Un rimedio è offerto dall'art. 7 del citato decreto legislativo.

La norma prevede che contro il diniego espresso o tacito, dell'autorità pubblica, il richiedente può presentare ricorso, secondo la procedura stabilita dall'art. 25, comma 4 della legge 241/90, al Difensore Civico competente per territorio, nel caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali e degli enti subregionali.

Consistente è anche il numero delle richieste di riesame del diniego di accesso agli atti amministrativi ex art. 25 comma 4 della legge 241/90 (11,9%), mentre quello delle richieste di nomina di un Commissario ad acta ex art. 136 del D.lgs 267/2000 si attesta sul 2,7% del totale dei fascicoli pervenuti.

I Dipartimenti regionali più coinvolti sono stati i Dipartimenti Presidenza della Giunta (29,4%) il Dipartimento Sicurezza Sociale (23,5%) e il Dipartimento Formazione e Lavoro (14,7%).

Il rapporto tra le istanze provenienti dalla provincia di Potenza (78,9%) e quelle provenienti dalla provincia di Matera (21,1%) si mantiene costante.

I tempi medi di risposta delle Amministrazioni si aggirano sui trenta giorni.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Come ho già evidenziato, nelle relazioni degli anni precedenti, all'ampliamento dell'ambito di intervento del Difensore civico regionale non ha corrisposto un adeguato incremento delle risorse umane e non si è ancora provveduto alla determinazione della dotazione organica dell'Ufficio, ancorché l'art. 18., comma 1 della legge regionale n. 5/2007 fissi per tale adempimento il termine di sei mesi dall'entrata in vigore della legge stessa.

Tale circostanza mette in pericolo non solo la possibilità di ulteriore sviluppo, ma anche il mantenimento dell'attuale livello di attività.

Propongo, pertanto, che si definisca la dotazione organica secondo l'ipotesi da me formulata (vedi Appendice).

E' opportuno, poi, che l'assegnazione del personale all'Ufficio del Difensore civico avvenga d'intesa con quest'ultimo, così come prevedeva l'art. 10 della legge regionale 11/86.

Ritengo, inoltre, che tra il Difensore civico e i suoi collaboratori debba intercorrere un rapporto di dipendenza gerarchica e funzionale quanto più diretto e immediato per assicurare rapidità e fluidità all'attività dell'Ufficio.

A tal fine, sarebbe auspicabile anche una maggiore autonomia finanziaria.

## STATISTICA DEI CASI TRATTATI NELL'ANNO 2011

<b>Richieste d'intervento</b>	<b>TOTALE</b>	<b>941</b>
	di cui	
- Interventi per chiarimenti, indicazioni, solleciti ed altro effettuati in via breve <sup>(1)</sup>		<b>756</b>
- Fascicoli formalmente aperti		<b>185</b>
- Pratiche rimaste aperte dall'anno precedente		<b>27</b>
<b>Totale fascicoli trattati</b>		<b>212</b>

### **Istanze presentate da:**

Cittadini singoli	<b>86,5%</b>
Cittadini associati	<b>11,9%</b>
Interventi d'Ufficio	<b>1,6%</b>

## **Materie**

1. Salute e Igiene pubblica	<b>3,2%</b>
2. Istruzione e Lavoro	<b>4,9%</b>
3. Organizzazione del personale	<b>3,2%</b>
4. Tasse, Tributi e sanzioni amministrative	<b>8,6%</b>
5. Territorio e ambiente	<b>13,5%</b>
6. Attività contrattuale della p.a.	<b>1,1%</b>
7. Attività produttive	<b>-</b>
8. Edilizia residenziale pubblica	<b>8,6%</b>
9. Pensioni e prestazioni sociali	<b>14,1%</b>
10. Agricoltura	<b>1,1%</b>
11. Procedimento amministrativo	<b>8,6%</b>
12. Erogazione di servizi	<b>10,8%</b>
13. Richiesta di riesame accesso agli atti	<b>11,9%</b>
14. Richiesta di nomina di commissario ad acta	<b>2,7%</b>
15. Altro	<b>7,6%</b>

<sup>(1)</sup> attività di cui non è conservata documentazione cartacea

## ENTI DESTINATARI DELL'INTERVENTO

Totale fascicoli formalmente aperti **185**

### REGIONE

Fascicoli formalmente aperti **34**

Percentuale generale **18,4%**

di cui

Dip.to Territorio e Ambiente **11,8%**

Dip.to Attività Produttive <sup>(2)</sup> **5,9%**

Dip.to Agricoltura **5,9%**

Dip.to Presidenza della Giunta **29,4%**

Dip.to Sicurezza Sociale **23,5%**

Dip.to Formazione e Lavoro **14,7%**

Dip.to Infrastrutture e Mobilità **2,9%**

Dip.to Segreteria Generale del Consiglio **5,9%**

<sup>(2)</sup> dato riferito alle istanze presentate nei confronti del Dipartimento e non alla materia trattata.

## ENTI E AZIENDE SUBREGIONALI

Fascicoli formalmente aperti	<b>29</b>
Percentuale generale	<b>15,7%</b>
	di cui
ATER	<b>17,2%</b>
ARPAB	<b>3,4%</b>
ALSIA	<b>3,4%</b>
ARBEA	<b>6,9%</b>
ASL	<b>41,4%</b>
CONSORZI	<b>10,3%</b>
ACQUEDOTTO LUCANO	<b>10,3%</b>
ACQUA SPA	<b>3,4%</b>
ALTRO	<b>3,4%</b>

## **ENTI LOCALI**

Fascicoli formalmente aperti	<b>86</b>
Percentuale generale	<b>46,5%</b>
	di cui
Comuni	<b>87,2%</b>
Province	<b>9,3%</b>
Comunità Locali	<b>3,5%</b>

## **AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO**

(Attività ai sensi dell'art.16 – L. 127/1997 e succ. mod.)

Fascicoli formalmente aperti	<b>28</b>
Percentuale generale	<b>15,1%</b>
	di cui
INPS	<b>39,3%</b>
INPDAP	<b>14,3%</b>
SCUOLA	<b>3,6%</b>
AGENZIA DELLE ENTRATE	<b>10,7%</b>
ANAS	<b>3,6%</b>
Altro	<b>28,6%</b>

## SOCIETA' EROGATRICI DI SERVIZI

Fascicoli formalmente aperti	<b>8</b>
Percentuale generale	<b>4,3%</b>

di cui

POSTE	<b>25%</b>
TELEFONIA	<b>37,5%</b>
ALTRO	<b>37,5%</b>

**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART.25, COMMA IV, L.  
241/90**

(richieste di riesame a seguito di diniego all'accesso ai  
documenti amministrativi)

Fascicoli formalmente aperti	<b>22</b>
Percentuale generale	<b>11,9%</b>

**Definizione delle pratiche**

Dichiarate irricevibili (DPR n.184/2006, art.12, co.7, lett.a)	27,3%
Dichiarate inammissibili (DPR n.184/2006, art.12, co.7, lett. b e c)	18,2%
Definite positivamente durante l'istruttoria	36,4%
Definite con decisione del Difensore Civico	9,09%
Definite negativamente con conferma del diniego da parte dell'amm.ne	9,09%

**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART.136 – D.LGS. N.  
267/2000**

(richieste di nomina di Commissario ad acta)

Fascicoli formalmente aperti	<b>5</b>
Percentuale generale	<b>2,7%</b>

**Stato di definizione delle pratiche**

Definite durante l'istruttoria	<b>100%</b>
--------------------------------	-------------

## **STATO DI DEFINIZIONE DELLE PRATICHE**

Totale istanze formali presentate	<b>185</b>
Pratiche definite	<b>159</b> pari al <b>85,9%</b>
Pratiche in corso di definizione	<b>26</b> pari al <b>14,1%</b>
Pratiche definite positivamente	<b>51,6%</b>
Pratiche definite negativamente	<b>48,4%</b>

## **DISTRIBUZIONE PER MESI DELLE ISTANZE FORMALI**

Gennaio	8,11%
Febbraio	8,11%
Marzo	14,59%
Aprile	4,86%
Maggio	8,65%
Giugno	10,81%
Luglio	9,19%
Agosto	4,86%
Settembre	5,41%
Ottobre	10,27%
Novembre	9,19%
Dicembre	5,95%

## **TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DELLE PRATICHE**

Pratiche definite n.	<b>159</b>
Tra 1 e 10 giorni	<b>19,5%</b>
Tra 11 e 20 giorni	<b>18,2%</b>
Tra 21 e 30 giorni	<b>21,4%</b>
Tra 31 e 40 giorni	<b>5,0%</b>
Tra 41 e 50 giorni	<b>6,3%</b>
Tra 51 e 60 giorni	<b>5,0%</b>
Oltre 60 giorni	<b>24,5%</b>

**ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART.16 – L.127/97 NEI  
CONFRONTI DELLE AMMINISTRAZIONI  
PERIFERICHE DELLO STATO**

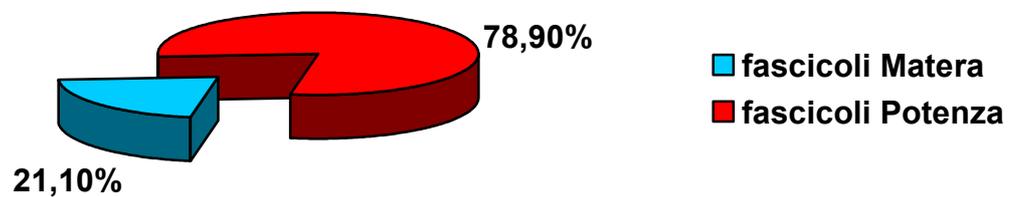
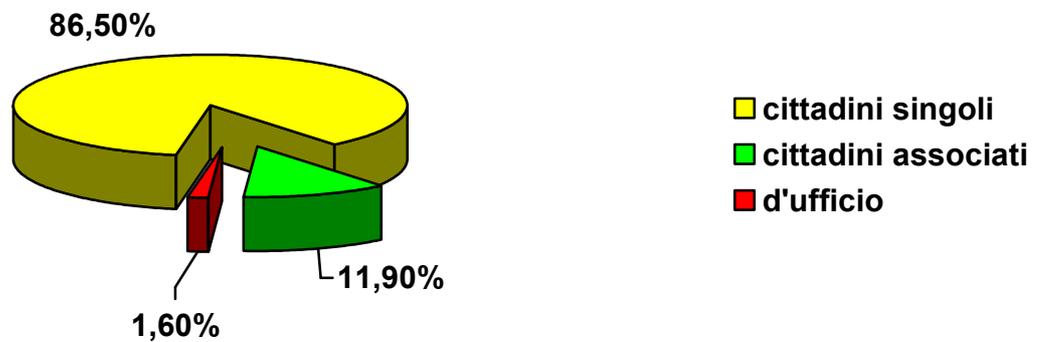
<b>Richieste d'intervento</b>	<b>TOTALE</b>	<b>190</b>
	di cui	
Interventi per chiarimenti, indicazioni, solleciti ed altro effettuati in via breve <sup>(1)</sup>		<b>162</b>
Fascicoli formalmente aperti		<b>28</b>
Percentuale generale		<b>15,1%</b>
<b>Materie oggetto delle istanze:</b>		
Pensioni		<b>50%</b>
Tasse, tributi e sanzioni amm.ve		<b>10,7%</b>
Organizzazione del personale		<b>3,6%</b>
Procedimento amministrativo		<b>14,3%</b>
Erogazione di servizi		<b>3,6%</b>
Attività contrattuale della p.a.		<b>7,1%</b>
Altro		<b>10,7%</b>

<sup>(1)</sup> attività di cui non è conservata documentazione cartacea

# **GRAFICI**

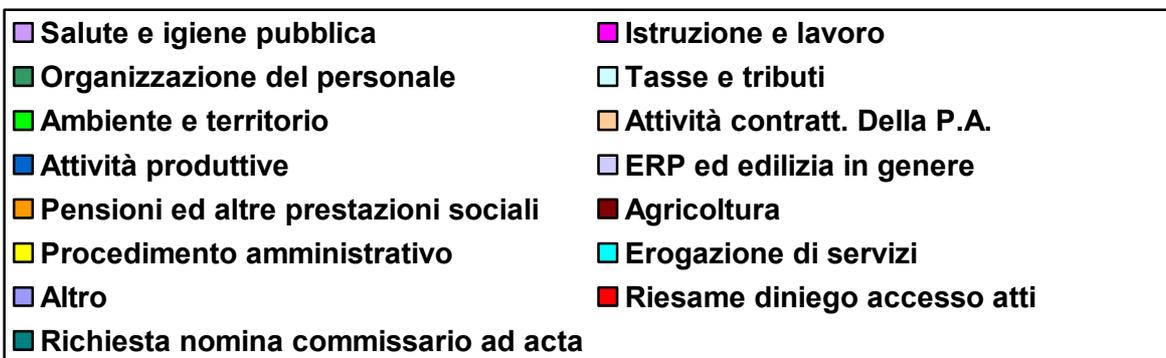
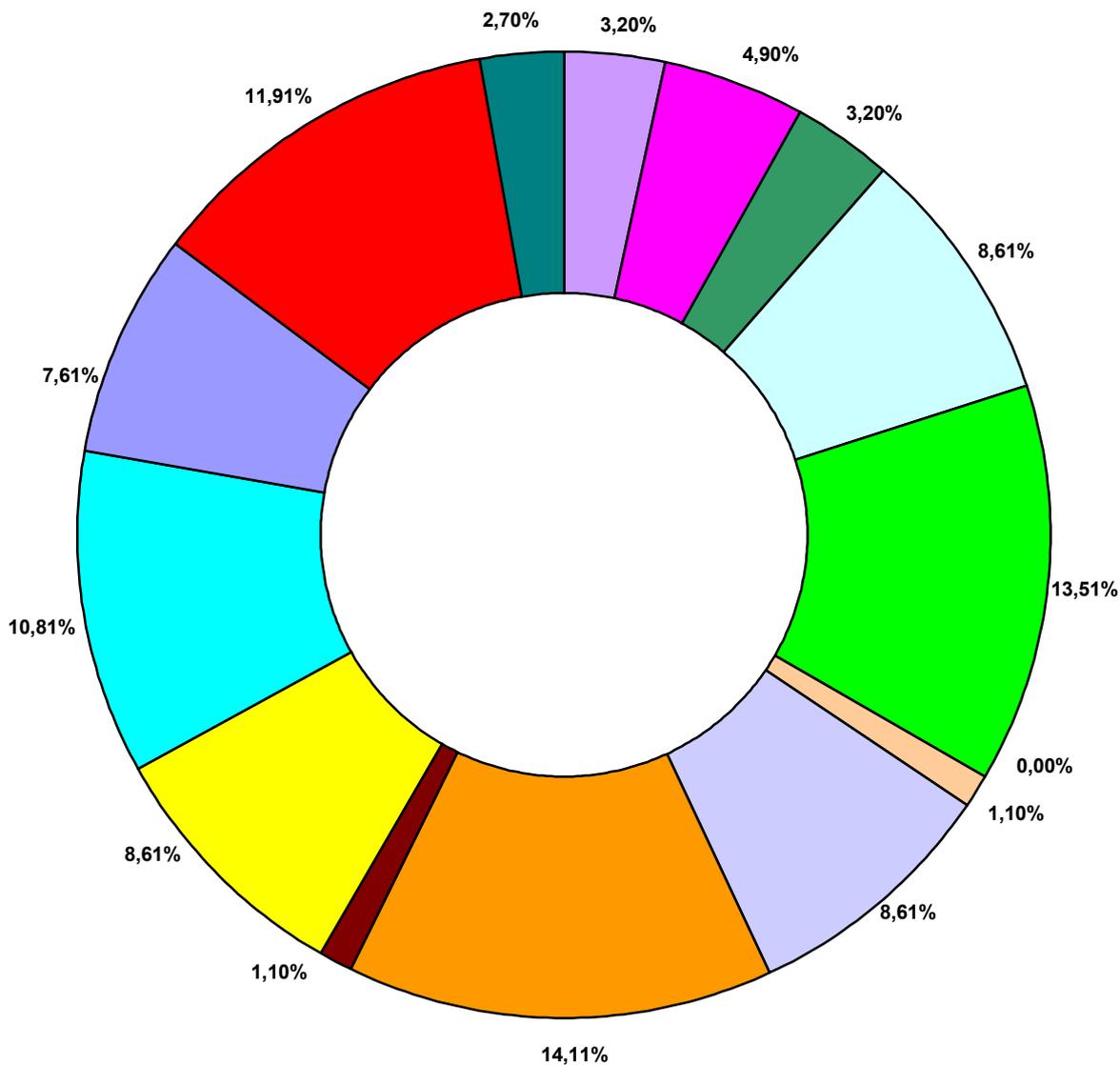
**GRAFICO n. 1: Richieste di intervento**

	<i>SINGOLI</i>	<i>ASSOCIATI</i>	<i>D'UFFICIO</i>	<i>TOTALE</i>
<b>MATERA</b>	32	7	-	39
<b>POTENZA</b>	128	15	3	146
<b>TOTALE</b>	<b>160</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>185</b>



**GRAFICO n. 2: Materie**

<b>MATERIE</b>		<b>%</b>
<b>1</b>	<b>Salute e igiene pubblica</b>	<b>3,2</b>
<b>2</b>	<b>Istruzione e lavoro</b>	<b>4,9</b>
<b>3</b>	<b>Organizzazione del personale</b>	<b>3,2</b>
<b>4</b>	<b>Tasse e tributi</b>	<b>8,6</b>
<b>5</b>	<b>Ambiente e territorio</b>	<b>13,5</b>
<b>6</b>	<b>Attività contratt. della P.A.</b>	<b>1,1</b>
<b>7</b>	<b>Attività produttive</b>	<b>0</b>
<b>8</b>	<b>ERP e edilizia in genere</b>	<b>8,6</b>
<b>9</b>	<b>Pensioni ed altre prestazioni sociali</b>	<b>14,1</b>
<b>10</b>	<b>Agricoltura</b>	<b>1,1</b>
<b>11</b>	<b>Procedimento amministrativo</b>	<b>8,6</b>
<b>12</b>	<b>Erogazione di servizi</b>	<b>10,8</b>
<b>13</b>	<b>Altro</b>	<b>7,6</b>
<b>14</b>	<b>Riesame diniego accesso atti</b>	<b>11,9</b>
<b>15</b>	<b>Richiesta nomina Commissario ad acta</b>	<b>2,7</b>

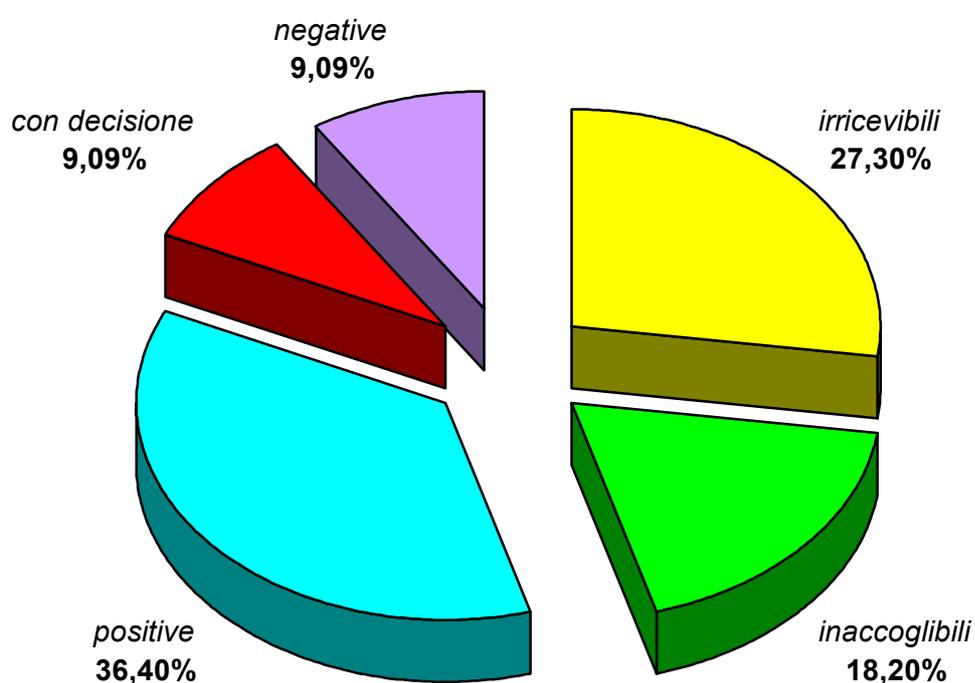


## GRAFICO n. 2-bis: RIESAME DINIEGO ACCESSO

Totale fascicoli RIESAME DINIEGO ACCESSO n. 22

Percentuale calcolata sul totale dei fascicoli pervenuti 11,9%

### Stato di definizione

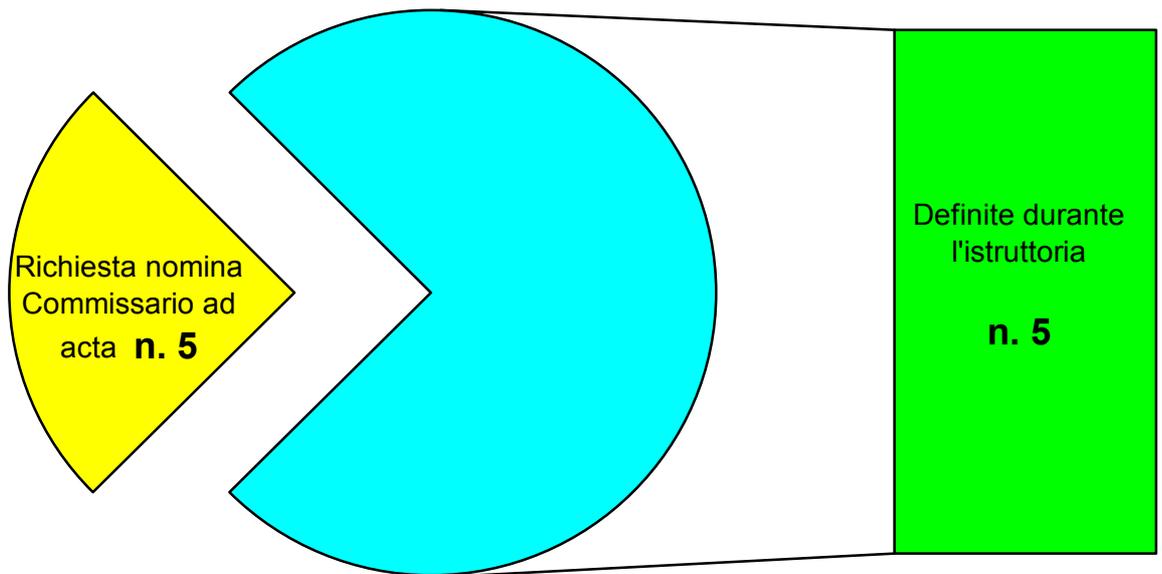


- dichiarate irricevibili ( DPR 184/2006 art. 12 co. 7 - lett. A)
- dichiarate inaccoglibili (DPR 184/2006 art. 12 co. 7 - lett. b e c)
- definite positivamente durante l'istruttoria
- definite con emissione di una decisione
- definite negativamente con conferma diniego dell'amm.ne

**GRAFICO n. 2-ter: RICHIESTA NOMINA COMM. AD ACTA**

Totale fascicoli RICHIESTA NOMINA COMM. AD ACTA n. 5

*Percentuale calcolata sul totale dei fascicoli pervenuti 2,7%*

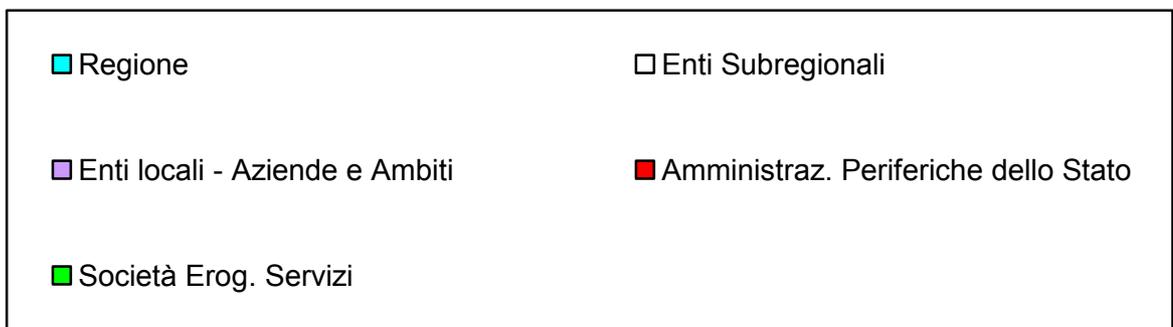
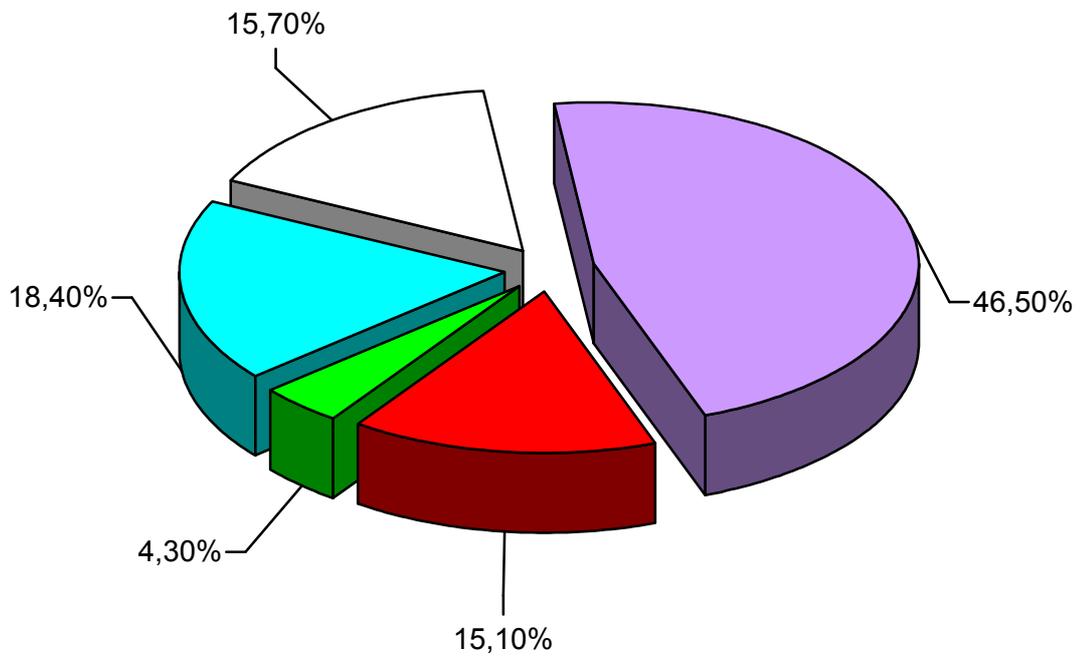


**Stato delle pratiche:**

**Definite**

**100%**

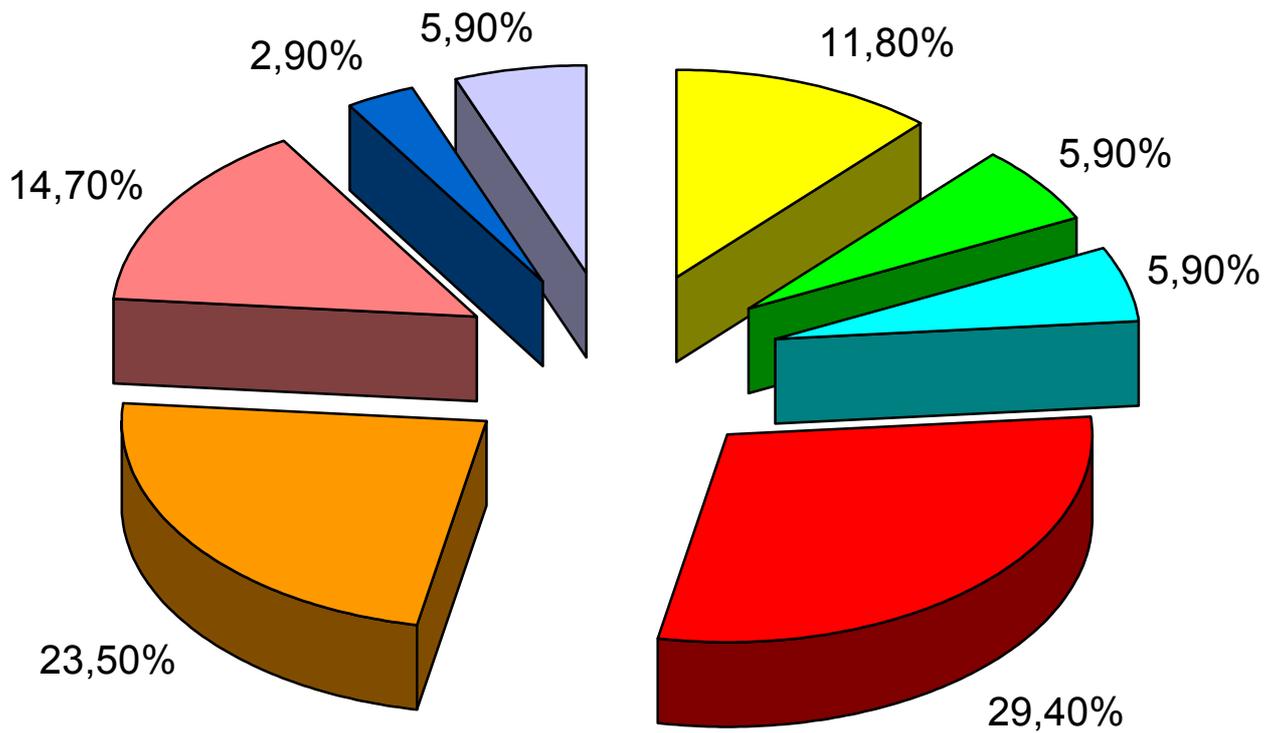
**GRAFICO n. 3: Enti destinatari delle richieste**



## GRAFICO n. 4: ENTE REGIONE

Totale fascicoli REGIONE .....n. 34

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte alla Regione*

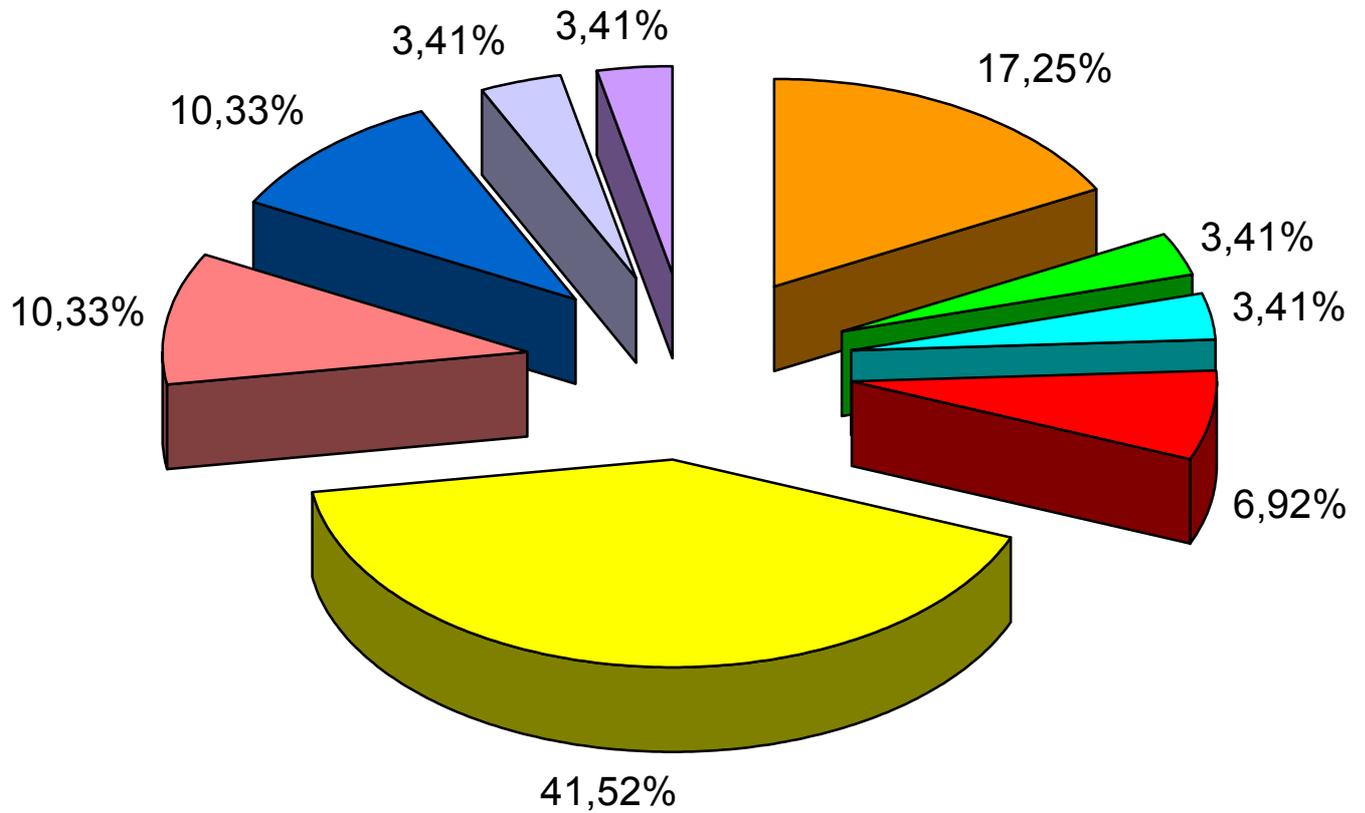


■ AMBIENTE E TERRITORIO	■ AA.PP.
■ AGRICOLTURA	■ PRESIDENZA GIUNTA
■ SICUREZZA SOCIALE	■ FORMAZIONE E LAVORO
■ INFRASTRUTTURE	■ SEGR. GENERALE CONSIGLIO

### GRAFICO n. 5: ENTI E AZIENDE SUBREGIONALI

Totale fascicoli ENTI E AZIENDE SUBREGIONALI .....n.  
29

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte a enti subregionali*

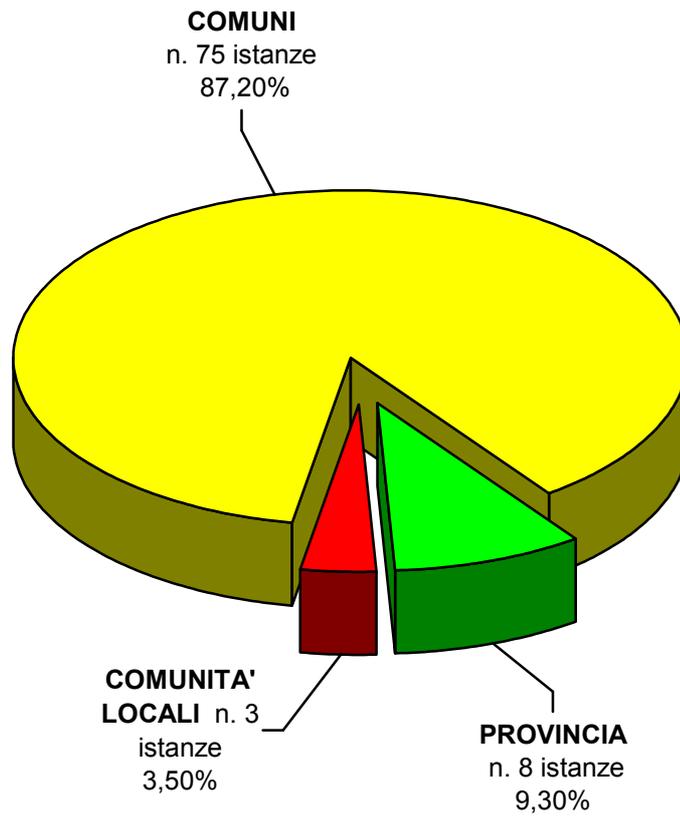


■ ATER n. 5	■ ARPAB n. 1	■ ALSIA n. 1
■ ARBEA n. 2	■ ASL n. 12	■ CONSORZI n. 3
■ ACQUEDOTTO LUCANO n. 3	■ ACQUA SPA n. 1	■ altro n. 1

## GRAFICO n. 6: ENTI LOCALI

Totale fascicoli ENTI LOCALI..n. 86

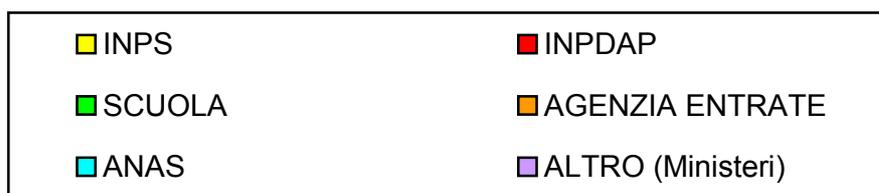
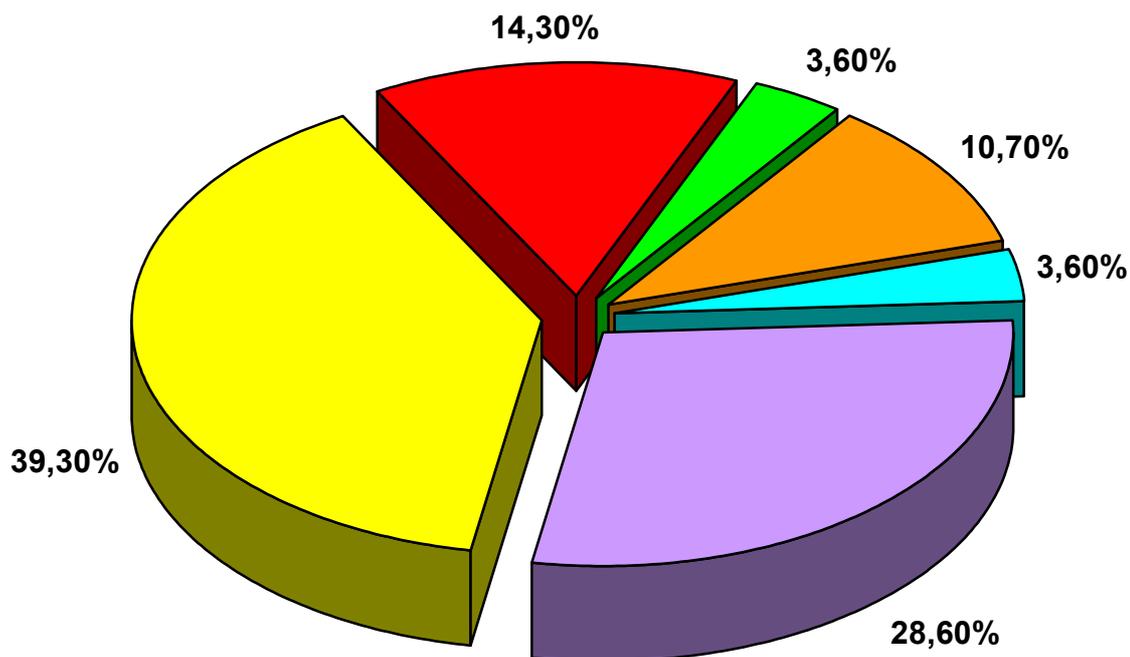
*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte agli enti locali.*



## GRAFICO n. 7: AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE STATO

Totale fascicoli AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO..n. 28

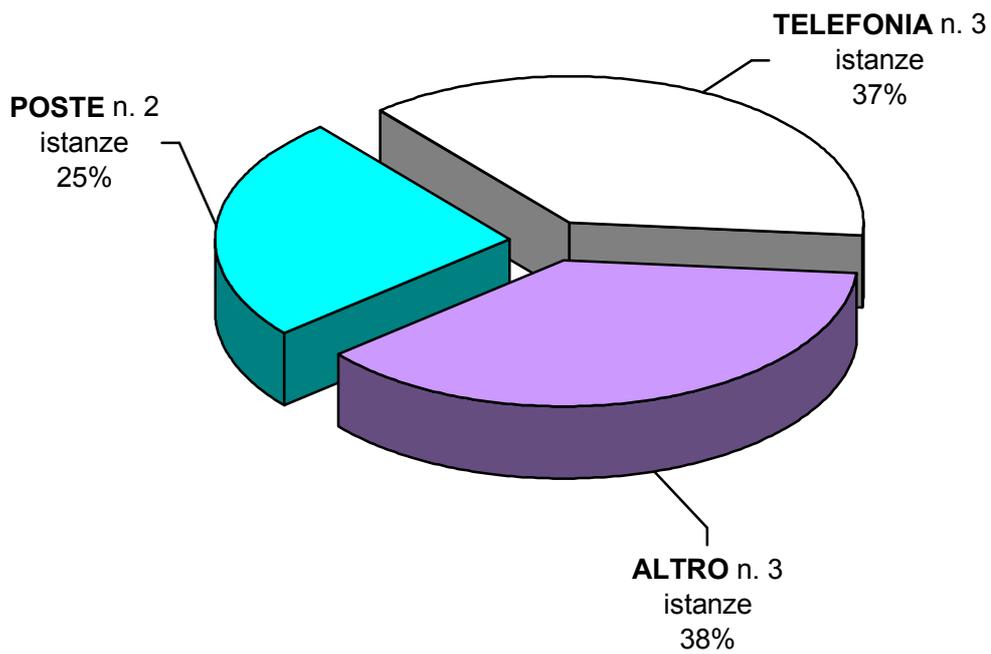
*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte alle Amm. Per. Stato*



## GRAFICO n. 8: SOCIETA' EROGATRICI DI SERVIZI

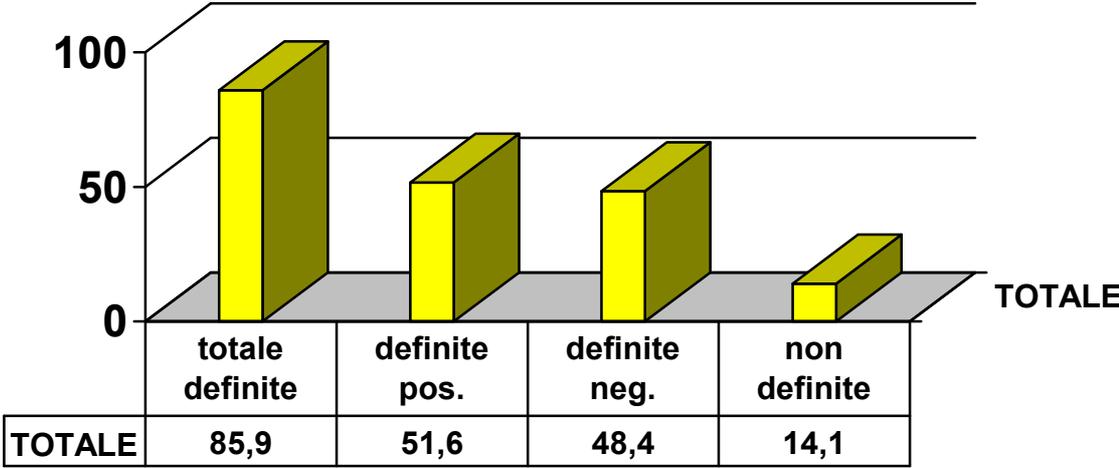
Totale fascicoli SOCIETA' EROGATRICI DI SERVIZI..n. 8

*Percentuale calcolata sul totale delle istanze rivolte a soc. erogatrici serv.*



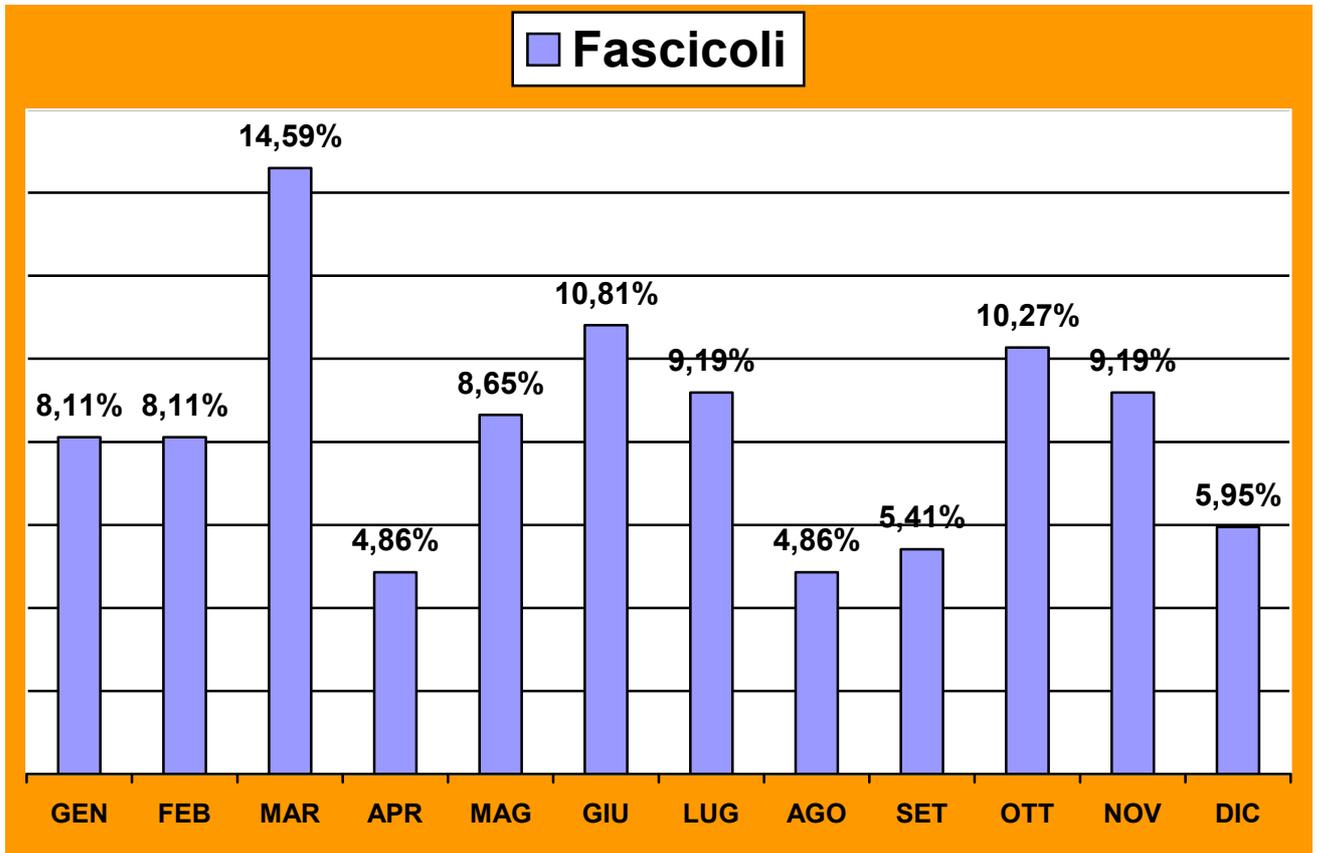
**GRAFICO n. 9:**

**STATO DI DEFINIZIONE ISTANZE**



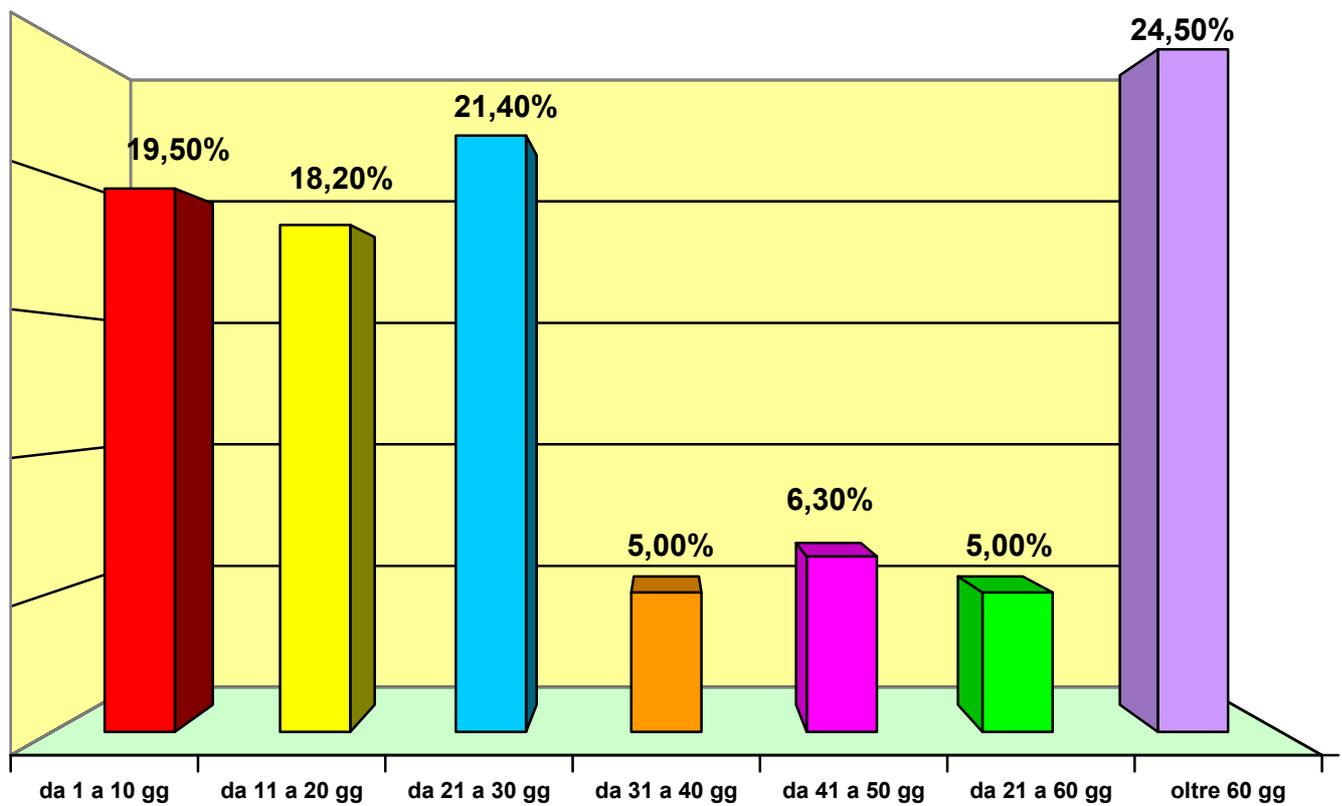
**TOTALE**

**GRAFICO n. 10: DISTRIBUZIONE PER MESI**



# GRAFICO n. 11: TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DELLE PRATICHE

TOTALE ISTANZE DEFINITE n 159

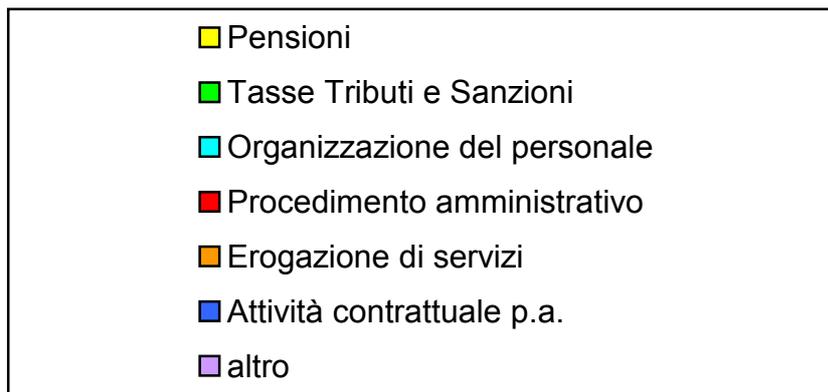
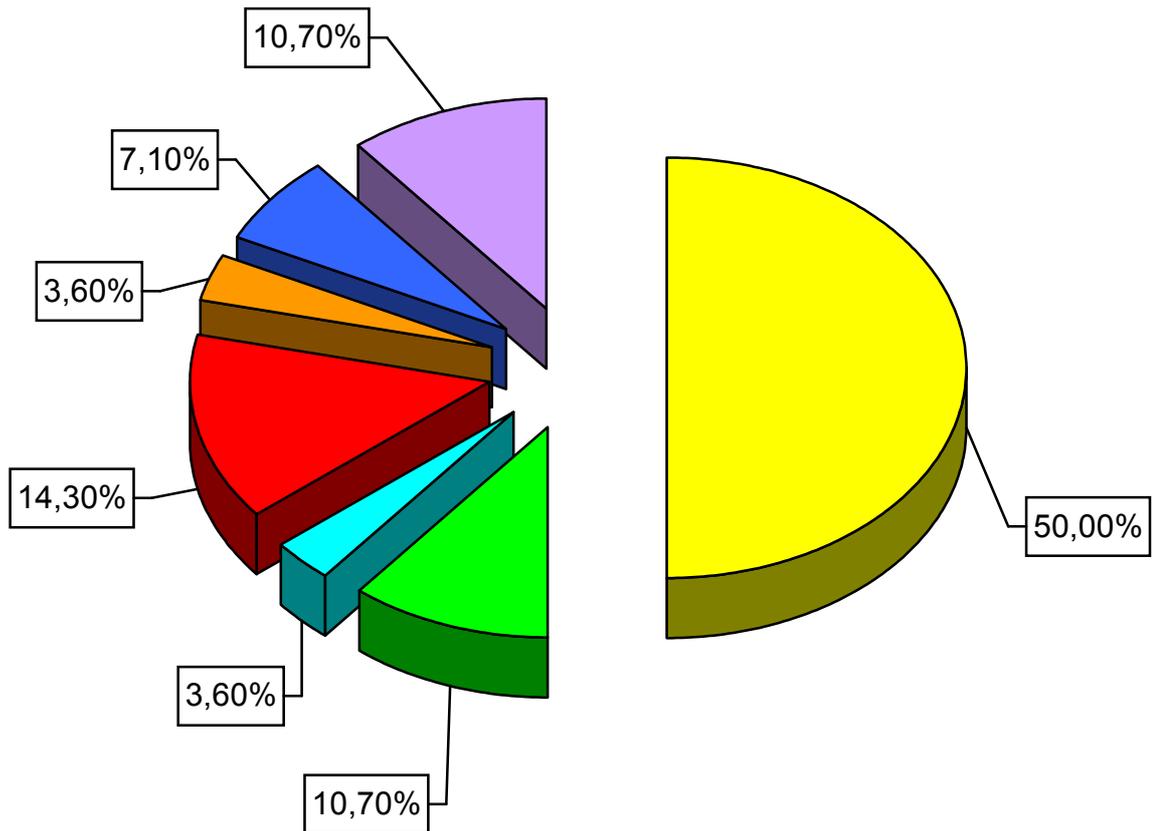


# GRAFICO n. 12: ATTIVITA' AI SENSI DELL'ART 16 L. 127/97

## Amministrazioni Periferiche dello Stato

TOTALE FASCICOLI

n. 28



## CASI TRATTATI (PROSPETTI)

Richieste d'intervento – Potenza e provincia

<b>Fascicolo</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente interessato</b>
3556	SOLLECITO RILASCIO CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	COMUNE DI RAPOLLA
3613	AVVIO PROCEDIMENTO NOMINA SEGR.COMUNALE	COMUNE DI VIETRI DI PZ
3614	AVVIO PROCEDIMENTO NOMINA SEGR.COMUNALE	COMUNE DI ANZI
3615	AVVIO PROCEDIMENTO NOMINA SEGR.COMUNALE	COMUNE DI ACCETTURA
3616	AVVIO PROCEDIMENTO NOMINA SEGR.COMUNALE	COMUNE DI MIGLIONICO
3617	AVVIO PROCEDIMENTO NOMINA SEGR.COMUNALE	COMUNE DI SAN FELE
3609	SOLLECITO PRATICA PENSIONE	INPDAP Pz
3530	RICHIESTA SOLLECITO PAGAMENTO GIORNATE LAVORO BRACCIANTI FORESTALI C.M.MELANDRO	G.R. BAS. (Ambiente)
3467	VERIFICA GRADUATORIA PROGETTO COPES	REG.BAS.

3575	SOLLECITO RIPRISTINO INDENNITA' INTEGRATIVA SPECIALE AUTISTI 118	ASL MATERA
3553	SOLLECITO RISPOSTA ISTANZA RIPRISTINO DIR. SCOLASTICA I.C.	COMUNE DI AVIGLIANO ED ALTRI
3548	RICHIESTA ANNULLAMENTO BANDO GESTIONE NIDO COM.	COMUNE DI SANT'ARCANGELO
3458	CHIARIMENTI CLAUSOLE MODULO STRUTTURE FUNERARIE	Soc..SO.CO.MER. G.L. s.r.l. Pz
3519	RICHIESTA SOPRALLUOGO PER INFILTRAZIONE ACQUA	COMUNE DI MASCHITO
3495	CHIARIMENTI CONCORSO DIRIGENTI	REG. BAS.
3600	RICHIESTA RISPETTO NORMATIVA SALVAGUARDIA OCCUPAZIONE	COMUNE DI FRANCAVILLA IN SINNI
3554	RICHIESTA RIPARAZIONE CONDOTTA IDRICA PER IRRIGAZIONE	CONSORZIO BONIFICA ALTA VAL D'AGRI
3474	SOLLECITO RIMBORSO IRPEF	AGENZIA ENTRATE ROMA
3536	SOLLECITO RIMBORSO IRPEF SU INDENNITA' BUONUSCITA	AGENZIA ENTRATE PZ
3632	CONTESTAZIONE ACCERTAMENTO MQ. ABITAZIONE PROPRIETA' ATER	COMUNE PZ
3568	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI RAPOLLA
3570	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI RAPOLLA
3622	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI RAPOLLA

3626	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI RAPOLLA
3509	SOLLECITO ACCOGLIMENTO ISTANZA ESENZIONE BOLLO PER INVALIDI	REG. BAS.
3606	RICHIESTA A.A.	COMUNE DI PIETRAPERTEOSA
3499	RICHIESTA A.A.	ASL POTENZA
3584	SOLLECITO ISTANZA INCARICHI DIPENDENTI	G.R. BAS.
3525	RICHIESTA SOMMINISTRAZIONE PASTI PER CELIACI SCUOLA ELEMENTARE RIONERO IN V.	COMUNE DI RIONERO IN V.
3551	SOLLECITO ISTANZA RESTITUZIONE CONTRIBUTI VERSATI NEL 2000/2003	INPS POTENZA
3514	RICHIESTA SOLLECITO ISTANZA SPOSTAMENTO COLLETTORE RETE FOGNARIA	COMUNE TERRANOVA DI POLLINO
3567	ESENZIONE TICKET SANITARIO FUORI REGIONE	ASL MARATEA
3520	SOLLECITO VERBALE VISITA MEDICA	COMM.NE INVALIDI INPS POTENZA
3549	RICHIESTA INTERVENTO PER VIOLAZIONE CODICE STRADA	COMANDO P.M. TARANTO
3565	RICHIESTA RATEIZZAZIONE BOLLO AUTO	REG. BAS.
3528	RICHIESTA INTERVENTO PER MANCATE RISPOSTE TELEFONICHE	ATER PZ
3506	RICHIESTA A.A.	COMUNE DI S.MARTINO D'AGRI

3531	SOLLECITO VOLTURA ASSEGNAZIONE LOCALE	ATER PZ
3522	RICHIESTA FORNITURA BIGLIETTAZIONE AUTOMATICA A BORDO AUTOBUS	DIREZIONE COTRAB
3574	SOLLECITO RISPETTO ORDINANZE DEMOLIZIONE	COMUNE DI AVIGLIANO
3636	CHIARIMENTI SU CONTROLLI ABUSI EDILIZI IN AVIGLIANO	DIP.INFR.REG.BAS.
3618	CHIARIMENTI TASSA RIFIUTI SOLIDI PER ANNESSO AGRICOLO	COMUNE DI AVIGLIANO
3477	RICHIESTA RESTITUZIONE BUONI PASTO MENSA SCOLASTICA	COMUNE DI AVIGLIANO
3524	CHIARIMENTI SU CERTIFICATO ESISTENZA IN VITA	CONSOLATO ITALIANO BUENOS AIRES
3624	SOLLECITO VERBALE RIUNIONE CENTRO DIALISI	DIP. SALUTE REG.BAS.
3547	SOLLECITO RINNOVO CONCESSIONE SUOLO DEMANIALE	DIP.AMBIENTE REG.BAS.
3633	SOLLECITO PULIZIA STRADA COMUNALE	C.M. ALTO SINNI
3602	ERRATO CALCOLO INDENNITA' DI MOBILITA' IN DEROGA	INPS PZ
3628	SOLLECITO RIPRISTINO PAVIMENTAZIONE STRADA COMUNALE	COMUNE DI RIONERO IN V.
3612	REVOCA PROVVEDIMENTO E ACCOGLIMENTO ISTANZA PERMESSO DI COSTRUIRE	COMUNE DI LAGONEGRO
3637	SOLLECITO ESTRATTO CONTO PERIODO 1/9/2010- 30/11/2010	POSTE IT. VIA PRETORIA POTENZA

3550	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI CAMPOMAGGIORE
3508	SOLLECITO ELIMINAZIONE PERICOLO PER TUBATURE FATISCENTI IMMOBILE FORENZA	ACQUEDOTTO LUCANO PZ
3539	SOLLECITO VERBALE INDENNITA' ACC. INVALIDITA' CIV.	INPS- POTENZA
3533	RICORSO AVVERSO BANDO CONF. 1 INCARICO DOCENTE/EDUCATORE	ISTITUTO COMPR.STATALE SANT'ARCANGELO
3484	RICHIESTA NOTIZIE SU PARCHEGGI INVALIDI	COMUNE DI POTENZA
3532	RICHIESTA INTERVENTO PER CONTRASTO FENOMENO DISAGIO VIA PRETORIA PZ	CORPO VIGILI URBANI PZ
3521	CHIARIMENTI SU MODELLO PRENOTAZIONE STRUTTURE FUNERARIE NUOVO CIMITERO	Soc.SO.CO.MER. G.L. s.r.l. Pz
3608	RICHIESTA CHIARIMENTI PAGAMENTO SANATORIA ACQUISTO N.3 LOCULI	COMUNE POTENZA
3496	RICHIESTA A.A.	REG.BAS. - IV CCP
3595	SOLLECITO ISTANZA PER ANNULLAMENTO ATTI BOLLO AUTO	UFF. TRIBUTI REG.BAS.
3627	CHIARIMENTI SU RECUPERO SOMME PENSIONE	INPS PZ
3468	RICHIESTA RIMOZIONE CASSONETTI RACCOLTA DIFF.LOC. MONTICCHIO L.	COMUNE DI ATELLA
3469	RICHIESTA RISTRUTTURAZIONE E MANUTENZIONE PONTILE LOC. MONTICCHIO L.	C.M. DEL VULTURE
3470	RICHIESTA AUTORIZZ. SUOLO ANTISTANTE IMBARCADERO LAGHI MONTICCHIO	REG.BAS.

3502	RICHIESTA A.A.	COMUNE DI VENOSA
3463	CHIARIMENTI TARSU ANNI 2003-2010 ABITAZIONE TITO	COMUNE TITO
3585	RICHIESTA ABBATTIMENTO ALBERI PERICOLANTI	ATER PZ
3486	RILASCIO COPIE DOCUMENTI	COMUNE DI PALAZZO S.GERVASIO
3473	SOLLECITO RISPOSTA ISTANZA	COMUNE RIONERO IN V.
3490	RICHIESTA A.A.	REG. BAS.
3491	CHIARIMENTI AVVISO PUBBLICO "VAL D'AGRI2	REG. BAS.
3610	RICHIESTA INTERVENTO PER ESCLUSIONE BANDO CITTADINANZA SOLIDALE	COMUNE DI PIETRAGALLA
3561	RICHIESTA SOLLECITO CITTADINANZA ITALIANA	CONSOLATO ITALIANO IN BRASILE
3623	RICHIESTA INTERVENTO PER MANCATO CAMBIO ASSEGNO CIRCOLARE FIGLIO MINORE	APOF-IL
3480	RICHIESTA ACCESSO AGLI UFFICI PRIMA DELL'ORARIO DI APERTURA SPORTELLI	INPDAP POTENZA
3504	RICHIESTA CHIARIMENTI PENSIONE REVERSIBILITA' FIGLIO DISABILE	INPDAP POTENZA
3545	RICHIESTA ACCESSO A.A.	ASP
3619	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI SANT'ARCANGELO
3462	SOLLECITO PAGAMENTO RISARCIMENTO DANNI	MIN.RO GRAZIA E GIUSTIZIA
3485	SOLLECITO RILASCIO COPIE DELIBERAZIONI GIUNTA	COMUNE DI BELLA

3581	CONTESTAZIONE VERBALE SPESE AGGIUNTIVE VIOLAZIONE CODICE STRADA	POLIZIA MUNICIPALE POTENZA
3513	SOLLECITO ISTANZA CONTRIBUTI AGRICOLTURA	ARBEA POTENZA
3479	RICHIESTA INSERIMENTO MONDO LAVORATIVO	REG. BAS.
3541	CHIARIMENTI ISTANZA RIGETTO ESENZIONE BOLLO AUTO INV.	UFF. TRIBUTI REG.BAS.
3578	SOLLECITO ISTANZA RISARCIMENTO DANNI AUTO	CONSORZIO BONIFICA VULTURE- ALTO BRADANO
3482	CHIARIMENTI SU PROCEDIMENTO A SUO CARICO	COMUNE DI VENOSA
3620	SOLLECITO ISTANZA PER CAMBIO DESTINAZIONE D'USO	COMUNE DI PICERNO
3621	SOLLECITO ANNULLAMETNO TASSA COSAP ANNO 2003	COMUNE DI POTENZA
3543	RICHIESTA VERIFICA PROCEDURE PER INCARICO AVVOCATO	C.M. ALTO BASENTO
3607	CHIARIMENTI SU REALIZZAZIONE RETE FOGNARIA LOCALITA' PIAN CARDILLO	ACQUEDOTTO LUCANO PZ
3580	SOLLECITO ISTANZA INCENTIVI PROGETTO "P.A.R.I."	REG. BAS.
3598	CHIARIMENTI ISTANZA CORTE EUROPEA DIRITTI UMANI	CORTE EUROPEA SVIZZERA
3564	RICHIESTA SOSTITUZIONE SPECCHIO IN CURVA VIA APPIA	POLIZIA MUNICIPALE POTENZA
3562	SEGNALAZIONE DEGRADO SERVIZI IGIENICI Q8 BASENTANA	ASP

3527	RICHIESTA INTERVENTO PER SITUAZIONE DI PERICOLO E VIOLAZIONE NORME STRADA	COMUNE DI PZ
3571	SOLLECITO ISTANZA CONSORZIO ASI TITO SCALO	CONSORZIO ASI
3560	SOLLECITO ISTANZA DEL 18/2/2011	COMUNE DI POTENZA
3569	RICHIESTA SOLLECITO ISTANZA DISAGIO ECONOMICO	COMUNE DI RAPOLLA
3546	SOLLECITO ESITO VISITA MEDICA INVALIDITA' CIVILE	INPS POTENZA
3611	RICHIESTA INTERVENTO PER ESCLUSIONE BANDO ASSEGNAZIONE ALLOGGI	ATER PZ
3540	CHIARIMENTI SU BANDO FEASR 2007-2013	REG. BAS.
3505	RICHIESTA CHIARIMENTI GESTIONE STRADA COLL. SS7 -SS407 BAS.	REG. BAS E COMUNE VAGLIO DI B.
3516	RICHIESTA INTERVENTO PER CARTELLE PAGAMENTO BOLLI CAMION	EQUITALIA- AG.ENTRATE- INAIL
3510	SOLLECITO CONVOCAZIONE SECONDA VISITA MEDICA L. 104	INPS -PZ
3511	SOLLECITO VERBALE VISITA MEDICA	INPS -PZ
3630	SOLLECITO RILASCIO PERMESSO A COSTRUIRE	COMUNE DI RIVELLO
3625	RICHIESTA ACCESSO A.A.	DIP.AGR.REG.BAS.
3566	SOLLECITO PAGAMENTO ORE DOCENZA CORSO FORM. PROF.	APOFIL PZ
3544	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI MARSICOVETERE
3577	RICHIESTA ACCESSO A.A.	COMUNE DI MARSICOVETERE

3488	RICHIESTA CHIARIMENTI CARTELLE PAGAMENTO TARSU E ACQUA	COMUNE DI AVIGLIANO
3492	SOLLECITO RIPARAZIONE E ADEGUAMENTO RETE FOGNARIA	COMUNE DI PIGNOLA
3517	RICHIESTA ANNULLAMENTO CARTELLA PAGAMENTO CONTRIBUTI	INPS PZ
3582	RICHIESTA INDENNITA' ACCOMPAGNAMENTO PER CHEMIOTERAPIA	ASP PZ
3558	CHIARIMENTI SU CONTRIBUTO L.R. 18/07 REVOCATO	COMUNE DI LAGONEGRO
3457	ACCESSO A.A.	ARBEA POTENZA
3639	SOLLECITO RECAPITO CORRISPONDENZA AL PROPRIO DOMICILIO	POSTE IT. FILIALE DI ABRIOLA
3576	SOLLECITO ISTANZA ELIMINAZIONE BARRIERE ARCHITETTONICHE	COMUNE DI VIGGIANO
3593	SOLLECITO PRATICA EDILIZIA	COMUNE DI AVIGLIANO
3605	SOLLECITO ISTANZA PERMESSO A COSTRUIRE	COMUNE DI AVIGLIANO
3573	RICHIESTA REVISIONE PUNTEGGIO SELEZIONE CONCORSO 22 POSTI CAT. C.1	REG. BAS.
3461	ACCESSO A.A.	ALSIA POTENZA
3494	CHIARIMENTI DIRITTO DI PRELAZIONE	ATER POTENZA
3465	RICHIESTA INTERVENTO PER TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI	COMUNE DI RUVO DEL MONTE
3590	SOLLECITO ISTANZA RIAPERTURA FONDO AGRICOLO	COMUNE DI PIGNOLA
3589	ACCESSO A.A.	REGIONE BASILICATA
3500	RICHIESTA A.A.	COMUNE DI VENOSA

3501	VERIFICA IRREGOLARITA' COMPORTAMENTI DIRIGENTE S.U.E.	COMUNE DI VENOSA
3507	ACCESSO A.A.	REG.BAS.
3572	DISSERVIZIO PRENOTAZIONI VISITE SANITARIE	ASS. SANITA' REG.BAS.
3526	SOLLECITO CHIAMATA VISITA MEDICA PER INVALIDITA' CIVILE	INPS PZ
3579	ESCLUSIONE GARA APPALTO INCARICO PROGETTAZION EX CASA FAMIGLIA	ASP
3518	SOLLECITO DOCUMENTAZIONE PER RESIDENZA MOGLIE DOMINICANA	CONS. ITALIANO S. DOMINGO
3629	SOLLECITO ISTANZA RICALCOLO TRATTAMENTO PENSIONISTICO	INPDAP PZ
3586	SOLLECITO DEFINIZIONE PRATICA	COMUNE DI BALVANO
3515	RICHIESTA CAUSE IMPEDIMENTO COPERTURA TERRITORIO REGIONE DEL SERVIZIO 118	REG. BAS.
3555	SOLLECITO RICONOSCIMENTO INVALIDITA' E IND. ACC. MALATI S.L.A. CON URGENZA	REG. BAS.
3478	RICHIESTA PERMESSO DI COSTRUZIONE IN SANATORIA	COMUNE DI VENOSA
3497	CHIARIMENTI SU ESPOSTO TENUTE	COMUNE DI VENOSA
3498	CHIARIMENTI SU ESPOSTO GRONDA	COMUNE DI VENOSA
3456	RICHIESTA ANNULL. DEL. N.122/2010	PROVINCIA PZ

3594	REVOCA DET.DIR. PAGAMENTO FERIE NON GODUTE EX DIPEND.	PROVINCIA PZ
3531 bis	SOLLECITO SOPRALLUOGO PER SCARICHI FOGNARI LOCALITA' FONTANELLE	ASP
3635	CHIARIMENTI SU BANDO COPEP	COMUNE DI LAURENZANA
3634	SOLLECITO RIMBORSO COMPENSO PER PREMIO VINTO	COMUNE DI VIGGIANO

**Richieste d'intervento – Matera e provincia**

<b>Fascicolo</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente interessato</b>
3512	RICHIESTA SOLLECITO DOCUMENTI SIDER-POTENZA	ARPAB PZ
3559	CHIARIMENTI SU PAGAMENTI ESEGUITI PER L'ASM	ASM MATERA
3601	RICHIESTA SPAZIO COMUNICAZIONE REFERENDUM	CORECOM
3638	CHIARIMENTI CLASSI PRIORITA' E CARTA SERVIZI	ASM
3535	RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SU PROPRIETA' IMMOBILI PER I CULTI	MINISTERO DEGLI INTERNI
3604	SOLLECITO ISTANZA ELIMINAZIONE FUMI DA CANNA FUMARIA	COMUNE DI VALSINNI
3591	VERIFICA POSSESSO REQUISITI ATTIVITA' COMM.	COMUNE DI PISTICCI
3552	ESPOSTO PER COMPORTAMENTI SCORRETTI DIPENDENTE COMUNALE	COMUNE DI GRASSANO
3563	SOLLECITO ISTANZA CORRESPONSIONE ASSEGNO MOBILITA'	DIP.FORM. REG.BAS.
3476	VERIFICA GRADUATORIA PROGETTO COPEP	REGIONE BAS.
3538	MANCATA PUBBLICAZIONE COMUNICATI STAMPA SITO REGIONE BAS.	UFFICIO STAMPA G.R.

3475	VERIFICA GRADUATORIA PROGETTO COPEs	REGIONE BAS.
3529	RICHIESTA INTERVENTO ESCLUSIONE COPEs	SINDACO TURSI
3534	SOLLECITO RISPOSTA NOTA SENZA RISCOntRO	ASM MT
3599	CHIARIMENTI SU RECUPERO CREDITI FATTURE	ACQUEDOTTTO PUGLIESE BARI
3471	ANNULLAMENTO FATTURE E RESTITUZIONE SOMME	ACQUEDOTTO LUCANO SPA POTENZA
3487	SOLLECITO NOMINA ASSISTENTE COMUNICAZIONE PER AUDIOLESI	PROVINCIA MATERA
3493	CHIARIMENTI DINIEGO EROGAZIONE CONTRIBUTO CURE TERMALI	ASM MT
3583	RICHIESTA ANNULLAMENTO AUTOTUTELA NOMINE A.P. 26/11/2008	PROVINCIA MATERA
3596	ACCESSO A.A.	PROVINCIA MATERA
3460	RICHIESTA CONSULENZA	TELECOM
3489	CHIARIMENTI ESCLUSIONE PROGAMMA COPEs	REG. BAS.
3523	SOLLECITO RIMOZIONE TRALICCI TELECOM	COMUNE DI COLOBRARO
3587	SOLLECITO ISTANZA CITTADINANZA ITALIANA	PREFETTO DI MT
3603	SOLLECITO INDENNITA' ESPROPRIO	ENTE IRRIGAZIONE
3592	ISTANZA CORECOM	REG. BAS.
3537	ESPOSTO PER COSTRUZIONE MANUFATTO CIMITERO TRICARICO	COMUNE DI TRICARICO

3542	RICHIESTA RIDETERMINAZIONE NDENNITA' ESPROPRIO	ANAS PZ
3631	ACCESSO A.A.	AGEFORMA MT
3481	SOLLECITO ADOZIONE PROVVEDIMENTO DEMOLIZIONE OPERE ABUSIVE	COMUNE TRICARICO
3588	RICHIESTA APPROVAZIONE O.D.G. VARIANTE FS METAPONTO-BARI VIA MT	G.R. BASILICATA
3466	ACCESSO A.A.	COMUNE DI CRACO
3472	CONTESTAZIONE ORDINANZA SINDACO	COMUNE DI POMARICO
3557	RICHIESTA CHIARIMENTI PER SELEZIONE REG.LE	REG.BAS.
3483	CONTESTAZIONE FATTURE E RISARCIMENTO DANNI	TISCALI ITALIA
3459	CHIARIMENTI MANCATA CORRESPONSIONE CONTRIBUTI DIPENDENTI	INPS BARI
3503	CHIARIMENTI MANCATA NOTIFICA VARIAZIONE ATTI CATASTALI STRADA PRIVATA	COMUNE DI MATERA
3597	SOLLECITO ISTANZA MANCATA LIQUIDAZIONE ATTIVITA' ED. E CULTURALI	DIP.FORM. REG.BAS.
3464	CHIARIMENTI PROGRAMMA COPEs	COMUNE DI MATERA

## ATTIVITA' COMPLEMENTARI

### **1. Rapporti istituzionali e relazioni esterne**

29 gennaio	Inaugurazione Anno Giudiziario presso Corte di Appello di Potenza
2 febbraio	Ricevimento del pubblico nella sede di Matera
21 febbraio	Coordinamento Nazionale Difensori Civici -Roma
25 febbraio	Inaugurazione Anno Giudiziario Corte dei Conti
26 febbraio	Inaugurazione Anno Giudiziario Tributario
28 febbraio	Incontro con il Direttore dell'INPDAP di Potenza e Matera
1° marzo	Ricevimento del pubblico nella sede di Matera
21 marzo	Coordinamento Nazionale Difensori Civici –Roma

22 marzo	Inaugurazione Anno Giudiziario Tribunale Amministrativo Regionale per la Basilicata
5 aprile	Coordinamento Nazionale Difensori Civici Roma
13 aprile	Incontro con cittadini materani partecipanti al Progetto COPES
19 aprile	Protocollo d'intesa tra Difensore Civico Regionale e Federconsumatori di Matera
21 aprile	Incontro con i rappresentanti della SOCOMER e del Comune di Potenza
3 maggio	Incontro con il Sindaco di Matera Salvatore Adduce e l'Assessore Comunale alla democrazia partecipata Silvia Vignola
17 maggio	Incontro con il Sindaco di Potenza sul problema della difesa civica comunale
21 maggio	159° Anniversario della fondazione della Polizia
25 maggio	Seminario INPDAP su "Previdenza obbligatoria e complementare"
2 giugno	Festa della Repubblica

6 giugno	197° Annuale di Fondazione dell'Arma dei Carabinieri
7 giugno	Ricevimento del pubblico nella sede di Matera
14 giugno	Convegno su "Comunicazione e servizi" organizzato dall'Associazione "Dopo di noi"
27 giugno	Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici –Roma
4 luglio	Manifestazione organizzata a Scanzano Jonico dalla Regione Basilicata e dal Comitato per la prevenzione e la lotta ai fenomeni di usura e dell'estorsione
5 luglio	Ricevimento del pubblico nella sede di Matera
7 novembre	Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici - Roma
16 novembre	Incontro con l'UNITRE di Oppido Lucano
5 dicembre	Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici - Roma
13 dicembre	Commissione Mista Conciliativa ASL Potenza

**ALCUNI ESEMPI DELLA CASISTICA**  
**TRATTATA**

**E' ammesso l'accesso agli atti interni della pubblica amministrazione concernenti attività di pubblico interesse.**

Il titolare di un Centro di fisioterapia, a cui era stata intimata dalla competente ASL la restituzione di somme indebitamente percepite per prestazioni inappropriate chiedeva all'ente l'accesso a un documento amministrativo detenuto da quest'ultimo.

L'ASL negava l'accesso nella considerazione che l'atto oggetto della domanda non era ben individuato né temporalmente né quanto al contenuto; la motivazione della richiesta di accesso era molto generica, tanto da far pensare che essa fosse finalizzata ad un controllo generalizzato dell'operato dell'ente e che, pertanto, l'istante non avesse un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale era richiesto l'accesso;

l'istante chiedeva di accedere non a un provvedimento emanato da un ente pubblico bensì alla corrispondenza intercorsa tra due enti pubblici, nella quale erano citati soggetti terzi, di cui bisognava tutelare la privacy.

Avverso il diniego opposto dall'ASL, l'istante ricorreva al Difensore Civico che dichiarava illegittima la determinazione dell'ente sanitario in base ai seguenti motivi;

- 1) trattandosi del recupero, nei suoi confronti, di ingenti somme di denaro, non c'è dubbio che la ricorrente abbia un interesse giuridicamente tutelato dalla disciplina del diritto di accesso.

Tale interesse appare infatti caratterizzato dai requisiti dell'attualità e della concretezza ed è diretto, cioè ricollegabile all'istante da uno specifico nesso rispetto ai documenti richiesti, tale da distinguere l'interessata dal resto dei consociati;

- 2) per "documento amministrativo" si intende qualsiasi atto, anche interno, detenuto da una pubblica amministrazione e concernente attività di pubblico interesse (art lett. d);. 22, comma 1;
- 3) l'atto, oggetto della richiesta di accesso, è sufficientemente individuato dall'istante mediante riferimento al parere espresso dal Dipartimento Salute, Sicurezza e Solidarietà Sociale della Regione Basilicata che suffraga la determinazione dell'ASP di procedere al recupero di somme per prestazioni improprie e che si configura come una sorta di

motivazione “per relationem” (vedi note prot. n. 125/11 in data 05/05/2011 della titolare dell’I.T.D. e nota prot. n. 678 in data 14/03/2011 dell’ASP). Motivazione che la ricorrente ha diritto di conoscere.

E’ appena il caso di precisare che se il Dipartimento regionale si è limitato a confermare l’interpretazione dell’ASP , la ricorrente ha diritto di conoscere anche quest’ultima;

se negli atti di che trattasi sono citati soggetti terzi, i loro nomi possono essere opportunamente oscurati.

Il candidato risultato non vincitore in un concorso a vigile urbano ha diritto di accedere ai verbali della commissione esaminatrice e agli elaborati degli altri candidati.

Un candidato ad un concorso a vigile urbano, risultato idoneo non vincitore, chiedeva al Presidente della Commissione esaminatrice di prendere in visione degli elaborati degli altri candidati, nonché il rilascio in copia dei verbali redatti dalla Commissione, al fine di conoscere i criteri e le modalità di valutazione delle singole prove, la motivazione del punteggio attribuito ai titoli presentati da tutti i candidati e la dichiarazione di non incompatibilità resa dai commissari.

Decorsi inutilmente trenta giorni dalla presentazione dell’istanza, il candidato ricorreva al Difensore Civico regionale ai sensi dell’art. 25 – comma 4 della legge 241/90.

Il Difensore Civico accoglieva il ricorso sulla base delle seguenti considerazioni.

1. qualunque concorrente ad una procedura selettiva è astrattamente titolare di un interesse qualificato e differenziato da quello della generalità dei consociati alla regolarità della procedura concorsuale;
2. il concorrente classificato non idoneo nella prova d'esame prevista da una procedura concorsuale (e quello idoneo, ma non vincitore, come nel caso di specie) è titolare di un interesse personale, concreto ed attuale che gli dà titolo ad accedere agli atti della Commissione giudicatrice e comunque a tutti quelli della procedura stessa, ivi compresi gli elaborati delle prove scritte ed i titoli degli altri candidati nonché la dichiarazione dei componenti della Commissione esaminatrice che non sussistono situazioni di incompatibilità tra essi ed i concorrenti ai sensi degli articoli 51 e 52 del c.p.c.;
3. nell'ambito di una procedura concorsuale deve essere esclusa in radice l'esigenza di riservatezza a tutela dei terzi relativamente ai documenti prodotti dai candidati, ai verbali, alle schede di valutazione e agli elaborati, in quanto i concorrenti, nel partecipare ad una competizione per propria natura di carattere comparativo, accettano l'uscita di tali atti dalla propria sfera personale e la loro acquisizione alla procedura.

Ciò esclude che gli altri partecipanti alla procedura concorsuale possano assumere la qualifica di "controinteressati" a seguito della richiesta di accesso di un concorrente.

Il Consigliere Comunale ha una facoltà amplissima, ma non illimitata di accesso agli atti dell'ente locale.

Un Consigliere Comunale chiedeva il rilascio in copia di una quantità eccessiva e indeterminata di atti amministrativi emessi dal Comune nell'arco di diversi anni.

Sul diniego opposto dal competente Ufficio dell'Ente locale, il Consigliere ricorreva al Difensore Civico ex art. 25, comma 4 della legge 241/90.

Il Difensore Civico rigettava il ricorso, così argomentando:

Com'è noto la giurisprudenza attribuisce ai consiglieri comunali una facoltà di accesso agli atti amplissima che conosce pochi limiti.

Una limitazione particolarmente significativa si rinviene nella stessa ratio posta a base del diritto che è quello di consentire un controllo politico inerente alle funzioni di indirizzo e controllo politico-amministrativo demandate dalla legge ai Consigli Comunali.

Già la sentenza del Consiglio di Stato n. 4471 del 2.09.2005 aveva affermato che “il consigliere comunale non può abusare del diritto di informazione riconosciutogli dall'ordinamento, piegandone le alte finalità a scopi meramente emulativi o aggravando eccessivamente, con richieste non contenute entro gli immanenti limiti della proporzionalità e della ragionevolezza, la corretta funzionalità amministrativa dell'ente civico”.

Successivamente la sentenza del Consiglio di Stato n. 6960 del 28/11/2006 ha puntualizzato che non sono coerenti con il mandato dei consiglieri richieste di accesso che, per il numero degli atti richiesti e per l'ampiezza della formulazione, si risolvano in un eccessivo e minuzioso controllo dei singoli atti. Dette richieste "si configurano come forme di controllo specifico, non già inerente alle funzioni di indirizzo e controllo politico-amministrativo demandate dalla legge ai consigli comunali".

La richiesta di accesso ai documenti della pubblica amministrazione in generale deve essere precisa e puntuale anche da parte del consigliere comunale. Infatti non può richiedersi indiscriminatamente di accedere a tutti gli atti adottati successivamente ad una determinata data.

Una richiesta di accesso siffatta sarebbe inammissibile, in quanto priva della individuazione specifica dell'oggetto su cui avrebbe dovuto esercitarsi il diritto di accesso.

**Sollecito trasmissione documenti per  
regolarizzazione ingresso in Italia di una cittadina  
straniera**

Un cittadino residente in Basilicata si è rivolto al Difensore Civico perché non riusciva ad ottenere i documenti per la trascrizione presso il comune di residenza del proprio matrimonio celebrato all'estero con una cittadina straniera. L'interessato lamentava, infatti, che a più di tre mesi dal matrimonio e dall'ingresso in Italia della consorte, la stessa non riusciva a regolarizzare la propria posizione.

Chiedeva, quindi, l'intervento del Difensore Civico presso l'Ambasciata italiana del Paese estero dove aveva contratto matrimonio per sollecitare l'invio dei necessari documenti.

In questo caso, come anche in altre situazioni, l'intervento del Difensore Civico è stato svolto oltre le proprie competenze istituzionali in considerazione del fatto che, comunque, si trattava di tutelare il diritto di cittadini residenti in regione.

In realtà, la vicenda, pur in apparenza complicata, si è risolta abbastanza celermente in quanto, dallo scambio di e-mail avvenuto con l'Ufficio consolare che assicurava di aver inviato al comune, tramite posta certificata, la documentazione necessaria per la trascrizione del matrimonio, è emerso che il disguido si era verificato per un mero errore di digitazione dell'indirizzo di posta elettronica certificata da parte dell'addetto dell'ambasciata. L'Ufficio, resosi conto della discrasia tra l'e-mail inviata dall'Ambasciata al Comune e l'indirizzo di e-mail certificata dello stesso Comune lo ha comunicato all'interessato e all'addetto all'ambasciata, chiedendo il re-invio della documentazione all'indirizzo corretto.

L'ambasciata ha provveduto ad inviare nuovamente i documenti.

## **Problemi di salute e igiene a causa dell' immissione di fumi di una canna fumaria all'interno di un'abitazione**

La questione, sottoposta a più riprese a questo Ufficio, ha trovato soluzione solo nel 2011. Il cittadino interessato si era rivolto al Difensore civico lamentando che, nonostante i sopralluoghi e i verbali del Servizio di Igiene e Sanità pubblica che aveva accertato che effettivamente i fumi provenienti dalla canna fumaria di un'abitazione vicina entravano nell'abitazione dell'interessato, nulla era stato fatto per risolvere la situazione.

L'Ufficio Tecnico del Comune aveva, infatti, confermato che la canna fumaria in questione era stata modificata, aumentandone l'altezza, nel rispetto delle prescrizioni impartite dal comune ed in conformità al regolamento sul recupero del centro storico. Non sarebbe stato, dunque, possibile eseguire i lavori di innalzamento del manufatto, così come richiesto dal cittadino, perché ciò avrebbe creato non solo problemi di staticità, ma anche di difformità alle prescrizioni del Regolamento urbanistico.

Il problema era quindi cercare una soluzione che potesse contemperare le esigenze di salubrità del cittadino e il rispetto delle regole, tant'è che il Comune convocò anche una Conferenza di servizi che, però, non produsse immediatamente soluzioni positive.

La vicenda si è protratta negli anni, con l'aggravarsi anche delle condizioni di salute del cittadino interessato. L'ultimo, in ordine di tempo, intervento di questo Ufficio è avvenuto nel mese di ottobre, invitando il Comune a riesaminare l'intera vicenda e a ricercare ogni possibile soluzione agli annosi problemi lamentati.

L'amministrazione comunale ha, infine, concluso la vicenda invitando il vicino di casa a riportare all'altezza originaria la canna fumaria visto che non era possibile innalzarla ulteriormente.

La soluzione trovata è stata, dunque, semplice nella sostanza. Per riuscire, però, a pervenirvi sono stati necessari circa due anni durante i quali sono intervenute diverse autorità sollecitate continuamente del cittadino interessato.

## **ATTIVITA' DI DIVULGAZIONE**

Al fine di promuovere la conoscenza del Difensore Civico e di favorire il ricorso al medesimo da parte dei cittadini, questo ufficio si è avvalso, come al solito, della collaborazione dei mass media, in mancanza del cui apporto non è ormai possibile comunicare con il grosso pubblico, rilasciando interviste ed effettuando una conferenza stampa per illustrare l'attività svolta.

Ben 220.000 copie di un depliant in cui sono sintetizzate il ruolo e le attribuzioni del Difensore Civico regionale sono pervenute nelle abitazioni dei lucani tramite il servizio postale

Per avvicinare anche i più giovani alla difesa civica è stato distribuito nelle scuole elementari e medie inferiori della regione un opuscolo che illustra in modo semplice e simpatico l'evoluzione storica dell'istituto dal tribunale della plebe all'Ombudsman svedese.

### **3. Le istituzioni internazionali di difesa civica**

#### **Mediatore europeo**

La figura del Mediatore europeo è stata istituita dal Trattato sull'Unione europea (Maastricht, 1992) e ha sede a Strasburgo.

Il Mediatore viene scelto tra personalità che siano cittadini dell'Unione in possesso dei diritti civili e politici e offrano piena garanzia di indipendenza e competenza. Il primo Ombudsman è stato finlandese Jacob Soderman dal 1995 al 2003. Gli è succeduto il greco Nikiforos Diamandouros, riconfermato nel suo incarico.

Il grado d'indipendenza di quest'organo è garantito dal fatto che non accetta istruzioni da parte di organismi esterni e dalle cause di incompatibilità tra questo incarico e qualsiasi altra attività professionale.

Il Mediatore agisce pertanto in completa indipendenza da ogni potere, compreso il Parlamento europeo, che non ha potere di rimuoverlo.

Qualsiasi cittadino dell'Unione, o qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede in uno Stato membro, può rivolgersi a questa figura per denunciare la cattiva amministrazione da parte di qualsiasi istituzione o organo comunitario, ad eccezione della Corte di giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della funzione giurisdizionale. Il Mediatore europeo potrà in questi casi rinviare al Tribunale di primo grado o alla Corte di giustizia. Non rientrano, invece, nelle competenze del Mediatore europeo i casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali o locali, in casi di violazione del diritto comunitario. L'articolo 195 esclude altresì che l'iniziativa possa essere portata avanti contro gli Stati membri per i loro comportamenti abusivi.

Il Mediatore, in base alla denuncia ricevuta o d'ufficio, procede a verificarne la ricevibilità e cerca una soluzione amichevole, ovvero invita le istituzioni interessate a risolvere la questione e a comunicare il proprio parere entro tre mesi. Al termine il Mediatore presenta la propria relazione al Parlamento europeo informando il denunciante dell'esito delle indagini. Eventuali fatti di possibile rilevanza penale sono comunicati alle autorità nazionali competenti.

L'insieme dell'attività del Mediatore viene presentata annualmente con una relazione al Parlamento europeo.

## **Istituto Europeo dell'Ombudsman**

The European Ombudsman Institute è un'associazione di diritto austriaco, domiciliata a Innsbruck, fondata nel 1988.

E' un'associazione senza scopo di lucro il cui scopo è affrontare con un approccio scientifico, attraverso attività di studio e ricerca, le questioni relative ai diritti umani, la protezione civile e l'istituzione del Difensore civico. L'E.O.I. promuove e diffonde la figura dell'Ombudsman, collabora con istituzioni analoghe a livello locale, nazionale o internazionale, sostiene le strutture del Difensore civico austriaco e di quelli stranieri dal punto di vista scientifico e coopera con l'Alto Commissario per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del consiglio d'Europa, il Mediatore Europeo e le altre istituzioni internazionali che si occupano di tute e promozione dei diritti umani.

La peculiarità dell'E.O.I. è l'apertura ad un certo numero di membri individuali, aventi diritto di voto, definiti come “persone fisiche con meriti particolari riguardo al concetto di ombudsman o a coloro che intendono supportare le finalità dell'Associazione attraverso il loro contributo attivo, specialmente nel campo della ricerca scientifica e della propagazione e promozione del concetto di Ombudsman”. Quasi tutti i Difensori civici europei sono membri dell'associazione, insieme a professori e altri soggetti privati. Oggi l'E.O.I. ha 89 membri di cui 49 istituzionali e 40 singoli membri, 12 dei quali sono professori universitari.

A differenza dell'I.O.I., l'E.O.I. ammette anche Difensori “settoriali” come ad esempio quella per la tutela dei diritti dei malati del Tirolo.

## **Istituto Internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.)**

L'International Ombudsman Institute (I.O.I.) è una associazione mondiale non a scopo di lucro nata nel 1978 che riunisce diverse istituzioni di mediatori/difensori/garanti di tutti i continenti. Ne fanno parte sia Difensori civici nazionali o locali, sia organizzazioni pubbliche per i diritti umani.

Per molti anni ospitato dall'Università di Alberta, in Canada, attualmente l'I.O.I. ha sede in Austria, a Vienna.

L'International Ombudsman Institute è organizzato in capitoli regionali in Africa, Asia, Oceania e Pacifico, Europa, Caraibi e America Latina, Nord America.

E' previsto un Consiglio di Amministrazione, composto dai rappresentanti delle sei sezioni territoriali, che coordina le attività dell'Istituto e nomina un Comitato esecutivo che lo coadiuva.

L'I.O.I. ha le seguenti finalità:

- promuovere ed approfondire il concetto e la figura dell'Ombudsman attraverso borse di studio ed altri incentivi economici;
- svolgere programmi tesi all'acquisizione e allo scambio di informazioni e di esperienze di lavoro;
- promuovere e sostenere programmi di formazione per Difensori civici;
-

- sostenere ed incoraggiare studi e ricerche nel campo della tutela dei diritti;
- organizzare incontri internazionali per lo studio di tematiche sulla difesa civica.

Sono previste quattro categorie di soci: membri votanti (ombudsman del settore pubblico con diritto di voto); membri associati (Difensori civici di settore senza diritto di voto); membri onorari a vita (soggetti nominati dal Consiglio di Amministrazione) e membri individuali (soggetti privati che si interessano di difesa civica).

L'Istituto aiuta i Paesi meno organizzati ad istituire il Difensore civico e a dare il necessario supporto per affermare la difesa civica laddove mancano precedenti ed esperienze.

L'I.O.I. diffonde le proprie pubblicazioni ed organizza, ogni quattro anni, il Congresso Internazionale degli Ombudsman.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici mi ha incaricato di mantenere i contatti con l' I.O.I. e di partecipare, quale rappresentante dell' Italia sia al IX Congresso Mondiale dell' I.O.I. tenutosi a Stoccolma dall' 8 al 12 giugno 2009 sia all' Assemblea Generale dell' I.O.I. svoltosi a Barcellona dal 5 al 7 ottobre 2010 su iniziativa del Difensore Civico della Catalogna e

Presidente della Sezione Europea dell' I.O.I., Rafael Ribò.

Su incarico di quest' ultimo ho relazionato sul fenomeno migratorio dei lavoratori stagionali in Basilicata.

#### **4. Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici**

Lo scrivente ha partecipato con assiduità alle riunioni del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici e regionali e delle Province autonome che, nella seduta del 21 febbraio 2011, ha eletto Presidente del Coordinamento il Difensore Civico del Piemonte, provvedendo nel contempo al conferimento degli incarichi agli altri membri, nell'ambito dei quali è stata confermata la delega al Difensore Civico della Basilicata ai rapporti con i Difensori Civici locali dell'Italia meridionale e insulare.

Nel corso del 2011 il Coordinamento Nazionale, ritenendo di dover attribuire particolare rilievo al rafforzamento della difesa civica sul territorio, depauperata in seguito alla soppressione del Difensore Civico comunale, disposta dalla legge finanziaria dello Stato per il 2010, ha intrapreso contatti con l'Associazione Nazionale Comuni d'Italia (A.N.C.I.)

e con l'Unione delle province d'Italia (U.P.I.) al fine di promuovere l'applicazione della norma ivi contenuta in forza della quale i Comuni possono assegnare le funzioni, previo convenzionamento, al Difensore Civico della rispettiva provincia, che in tal caso assume la denominazione di Difensore Civico territoriale. Alle iniziative intraprese è seguita la sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra l'U.P.I. e il Coordinamento stesso, avente ad oggetto le linee guida per l'organizzazione della difesa civica locale, finalizzato a coordinare le strutture esistenti e a favorire l'istituzione del Difensore Civico territoriale nelle province.







DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE  
PROVINCE AUTONOME

Difensore civico Regione ABRUZZO  
**Avv. Giuliano GROSSI**

Via Bazzano, n. 2  
67100 L'AQUILA AQ  
Tel.: 0862/644802  
Fax: 0862/23194

[info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)

**Difensore civico Regione LAZIO**

**Dott. Felice Maria FILOCAMO**

Via Giorgione, n. 18  
00147 ROMA RM  
Tel.: 06/59606656-2014  
Fax: 06/65932015

[difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)

**Difensore civico Regione BASILICATA**

**Dott. Catello APREA**

Via Vincenzo Verrastro, n. 6  
85100 POTENZA PZ  
Tel.: 0971/274564 – 0971/447501  
Fax: 0971/469320

[difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)

Ufficio del Difensore civico Regione LIGURIA

**Dott. Francesco Lalla**

Viale Brigate Partigiane, n. 2  
16129 GENOVA GE

Tel: 010/565384 - 010/5484510

Fax : 010/540877

[difensore.civico@regione.liguria.it](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)

**Difensore civico Regione CAMPANIA**

**Dott. Vincenzo LUCARIELLO**

Centro Direzionale Isola F/8  
80143 NAPOLI NA  
Tel. Centralino 081/7783111  
Fax: 081/7783837

[difensore.civico@consiglio.regione.campania.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.campania.it)

Difensore civico della Regione LOMBARDIA

Dott. Donato GIORDANO

Via Giuseppina Lazzaroni, n.3  
20124 MILANO

Tel.: 02 67482465/467

Fax : 02 67482487

[info@difensorecivico.lombardia.it](mailto:info@difensorecivico.lombardia.it)

**Difensore civico Regione EMILIA -  
ROMAGNA**

**Avv. Daniele LUGLI**

V.le Aldo Moro, n. 44  
40127 BOLOGNA BO  
Tel.: 051/5276382  
Fax: 051/5276383  
n. verde 800515505

[difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)

**Difensore civico Regione MARCHE**

**Dott. Italo Tanoni**

Via Oberdan, n.1  
60100 ANCONA AN  
Tel.: 071/2298483  
Fax: 071/2298264 - 071/2298298

[difensore.civico@consiglio.marche.it](mailto:difensore.civico@consiglio.marche.it)

<p align="center"><b>Difensore civico Regione PIEMONTE</b></p> <p align="center"><b>avv. Antonio CAPUTO</b></p> <p>Via Alfieri n. 15 - c/o Consiglio regionale del Piemonte 10121 TORINO TO Tel.: 011/5757387-9 Fax.: 011/5757386</p> <p><a href="mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it">difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it</a></p> <p align="center"><u>t</u></p>	<p align="center"><b>Difensore civico Regione TOSCANA</b></p> <p align="center"><b>Dott. Lucia Franchini</b></p> <p><u>Via De' Pucci, n. 4</u> 50122 FIRENZE FI Tel.: 055/2387860-861 Fax.: 055/210230</p> <p><a href="mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it">difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it</a></p>
<p>Difensore civico Provincia Autonoma di BOLZANO</p> <p align="center"><b>Dott.ssa Burgi VOLGGER</b></p> <p>Via Portici, n. 22 39100 BOLZANO BZ Tel. 0471/301155 Fax: 0471/981229</p> <p><a href="mailto:posta@difesacivica.bz.it">posta@difesacivica.bz.it</a></p>	<p align="center"><b>Difensore civico Regione VALLE D'AOSTA</b></p> <p>Dott. Flavio CURTO Via Festaz, n. 52 11100 AOSTA AO Tel.: 0165/262214-238868 Fax: 0165/32690</p> <p><a href="mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vd.it">difensore.civico@consiglio.regione.vd.it</a></p>
<p>Difensore civico Regione SARDEGNA (sostituzione in corso)</p> <p>Dott. Nizzero Responsabile Ufficio di Segreteria Via Roma, n. 25 09125 CAGLIARI CA Tel.: 070/660434-5 Fax: 070/673003</p>	<p align="center"><b>Difensore civico Provincia Autonoma TRENTO</b></p> <p align="center"><b>Avv. Raffaello SAMPAOLES</b></p> <p>Via Mancini/Galleria Garbari, n. 9 38100 TRENTO TN Tel.: 0461/213203-213190 Fax.: 0461/238989</p> <p><a href="mailto:difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it">difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it</a></p>
<p align="center"><b>Difensore civico Regione MOLISE</b></p> <p>Dott. Pietro DE ANGELIS Via Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO Tel.: 0874/604670/1/2 Fax.: 0874/ 604681</p> <p><a href="mailto:difensore.civico@consiglio.regione.molise.it">difensore.civico@consiglio.regione.molise.it</a></p>	<p align="center"><b>Difensore civico Regione VENEZIA</b></p> <p>Dott. Roberto Pellegrini Via Brenta Vecchia, n. 8 30172 MESTRE VENEZIA VE Tel.: 041/23834200-201 Fax: 041/5042372</p> <p><a href="mailto:difciv@consiglio.regione.veneto.it">difciv@consiglio.regione.veneto.it</a></p>

## **5. L' Istituto Italiano dell' Ombudsman (I.I.O.)**

Il 21 giugno 2010, con un Protocollo d'intesa tra il Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova e il Coordinamento nazionale dei Difensori civici, ha avuto ufficialmente avvio l'attività dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman, che promuoverà studi ed iniziative sulla difesa civica e i diritti umani, anche in collaborazione con istituzioni nazionali, europee ed internazionali che si occupano dei medesimi temi.

L'Istituto ha sede presso il Centro dipartimentale sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova, che svolge già da anni un'intensa attività in questo campo.

L'attività dell'Istituto sarà indirizzata da un Comitato scientifico costituito da autorevoli personalità nel campo della difesa civica e della ricerca universitaria, i cui componenti verranno individuati nelle prossime settimane dai soggetti promotori.

L'Istituto consentirà di incrementare la conoscenza e l'efficacia dell'attività delle Autorità di garanzia nel nostro paese, che è l'unico paese europeo a non poter contare su un sistema nazionale di tutela non giurisdizionale dei diritti umani (Difensore civico nazionale e/o Commissione nazionale per i diritti umani).

Nella seduta del 15 novembre 2010 il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici ha designato Catello Aprea, Difensore civico della Basilicata, membro del Comitato Scientifico delle I.I.O.

## **6. La Commissione Mista Conciliativa presso l'ASP**

L' Azienda Sanitaria Locale di Potenza, con deliberazione n. 1357 del 31.12.2010, ha nominato il Difensore civico regionale Presidente della Commissione Mista Conciliativa che opera con lo scopo preminente di raggiungere la composizione del contenzioso, mirando a reintegrare il cittadino/utente nei propri diritti.

La Commissione ha, in particolare il compito di riesaminare i casi oggetto di reclamo o segnalazione qualora l' utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Sanitario o Amministrativo e di esaminare i casi in cui l' URP, con adeguata motivazione, ha ritenuto di non essere in grado di proporre alcuna risposta all' interessato.

La C.M.C., che ha sede presso la struttura centrale dell' Azienda sanitaria Locale di Potenza, è composta da 5 membri:

- il Presidente nella figura del Difensore civico della Regione Basilicata o suo delegato;
- un rappresentante delle associazioni di volontariato e di tutela operanti nel territorio dell'ASL n. 3 ed iscritte all'Albo Regionale;
- un rappresentante di Cittadinanzattiva-T.D.M.;
- un rappresentante della Regione Basilicata;

- un rappresentante dell'ASL da individuare fra il personale dipendente non facente parte dell'U.R.P. e sue articolazioni.

Le funzioni di segretario sono svolte dal Responsabile U.R.P. o un suo delegato appartenente all' Ufficio dell' ambito territoriale di competenza.

La C.M.C. è nominata dal Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria e dura in carica 3 anni.

La Commissione delibera validamente con la presenza della maggioranza dei componenti e purchè sia presente il Presidente.

Essa può anche avanzare proposte sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture e servizi sanitari.

La C.M.C. decide di norma entro 40 giorni dalla data di arrivo della richiesta.

La decisione della Commissione viene comunicata al Direttore Generale e se fatta propria viene comunicata dal medesimo ai soggetti interessati.

Se il Direttore Generale non condivide la decisione della Commissione ne chiede il riesame, indicando i motivi del suo dissenso; la Commissione riesamina e decide definitivamente sul caso, anche alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale. Il Direttore Generale comunica la decisione della CMC a tutti i soggetti interessati.

## **7. Il Comitato per la prevenzione e il contrasto al fenomeno della violenza verso la donna**

Il Difensore Civico Regionale, in data 25 marzo 2010, ha aderito al Protocollo d' intesa per la promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione ed al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne sottoscritto dalla Prefettura di potenza e da numerose Istituzioni e Associazioni di volontariato per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- l' analisi e il monitoraggio del fenomeno;
- lo sviluppo di azioni finalizzate alla sua prevenzione ed al suo contrasto, attraverso mirati percorsi educativi ed informativi,
- la formazione degli operatori;
- l' emersione del fenomeno, in cui si inseriscono anche le iniziative volte a facilitare la raccolta delle denunce;
- l' assistenza e il sostegno alle vittime della violenza in tutte le fasi susseguenti al verificarsi dell' episodio;
- la promozione di strategie comuni, dirette alla prevenzione e al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti di tutte le donne, senza nessuna esclusione, anche mediante la

validazione di linee guida di intervento  
condivise.

## **PROPOSTE**

### **1) Collocazione dell' istituto del Difensore civico nello Statuto regionale**

Il Difensore Civico, nato come controllore della Pubblica Amministrazione e garante dei diritti e degli interessi dei cittadini nei confronti della stessa, si è andato evolvendo nel tempo, assumendo sempre più la connotazione di garante dei diritti umani, cioè di quei diritti fondamentali, insiti nella natura umana e quindi preesistenti allo Stato e a qualsiasi organizzazione politico-amministrativa che deve riconoscerli e tutelarli in capo ad ogni uomo in quanto tale.

L'ambito dei diritti umani si è andato allargando in corrispondenza con la presa di coscienza di taluni aspetti fondamentali della vita umana all'interno della comunità, includendo diritti in passato sconosciuti o non riconosciuti, come, per esempio, il diritto alla riservatezza e il diritto alla buona amministrazione affermato dall'art. 97 della Costituzione Italiana, rafforzato dall'art. 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea del 2000 e inserito nel testo della Costituzione Europea.

Coerentemente con tale assunto, l'istituto del Difensore Civico, così come suggerito dal Gruppo di Lavoro tecnico-politico della III<sup>a</sup> Commissione del Congresso delle Regioni, va collocato nello Statuto Regionale nel contesto delle disposizioni in materia di Tutela dei diritti umani e di cittadinanza, anziché nel contesto degli Istituti di Rappresentanza e Partecipazione che indurrebbero ad una lettura diminutiva e fuorviante dell'istituto stesso, ridotto ad

una funzione strumentale alla partecipazione procedimentale dei privati.

L'attuale "inquadramento" del Difensore civico in una megastruttura burocratica ( l'Ufficio per le politiche della rappresentanza e della partecipazione) contrasta in maniera stridente con la legge 12 febbraio 2007, n. 5 che, all' art. 2, lo qualifica come un'autorità monocratica che "svolge la propria attività in piena libertà e autonomia e non è sottoposto ad alcuna forma di dipendenza o di controllo gerarchico o funzionale".

## **2) Modifiche alla legge regionale 12 febbraio 1997, n. 5 “Nuova disciplina del Difensore civico regionale”**

### Art. 3

Comma 5::

Dopo “Associazioni dei Lucani “ aggiungere: “ed i Lucani residenti all’Estero”.

### Art. 4

Aggiungere il comma 5:

“La qualità dei rapporti con il Difensore Civico Regionale è elemento considerato nel sistema di valutazione del personale dell’Amministrazione Regionale”.

### Art. 5

Aggiungere il comma 4:

“Il Difensore Civico non può intervenire a richiesta dei Consiglieri Regionali e degli Amministratori o Dirigenti delle Amministrazioni di cui all’art. 4 precedente”.

### Art. 13

Aggiungere i seguenti commi:

-comma 5 “Chi ricopre o abbia ricoperto le funzioni di Difensore Civico non è eleggibile alle seguenti cariche:

- a) Presidente della Regione, Assessore o Consigliere Regionale della Basilicata;
- b) Presidente, Assessore o Consigliere delle Province di Potenza e Matera;
- c) Sindaco o Assessore dei Comuni della Basilicata;
- d) Consigliere nei Comuni della Basilicata con popolazione superiore ai 5.000 abitanti”

- comma 6:

“Le cause di ineleggibilità non hanno effetto se le funzioni del Difensore Civico sono cessate almeno tre anni prima del giorno fissato per la presentazione delle candidature”.

### Art. 15

- comma 3:

Sostituire le parole: “maggioranza dei due terzi dei Consiglieri assegnati alla Regione” con “maggioranza dei quattro quinti dei Consiglieri assegnati alla Regione”.

### Art. 18

- comma 1:

Sostituirlo con il seguente: “E’ istituita la Segreteria dell’Ufficio del Difensore Civico, la cui dotazione organica è determinata d’intesa col Difensore Civico e stabilita come da allegato n. 1, che forma parte integrante della presente legge.( vedi proposta n. 3)

Il personale appartiene al ruolo del Consiglio Regionale e la sua assegnazione in via stabile è disposta, d’intesa con il Difensore Civico, dall’Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale. Allo stesso Ufficio può essere assegnato personale comandato o assunto con contratto a tempo determinato, su proposta del Difensore Civico.

Detto personale deve essere in possesso di idonea qualificazione, esperienza tecnico-giuridica ed amministrativa e di una elevata capacità di comunicazione con il pubblico”.

### **3) Pianta organica dell’ Ufficio del Difensore Civico Regionale**

Come ho evidenziato sopra, la dotazione del personale di questo Ufficio è del tutto insufficiente ed inadeguata alle necessità ed ai compiti sempre crescenti assegnati alla difesa civica.

E’ necessario, pertanto, che esso abbia un proprio organico stabile alle dipendenze esclusive del Difensore Civico, così determinato:

- N. 1 Unità di categoria “D” Responsabile di P.O.

- N. 2 Unità di Categoria “D” (Ex Istruttore Direttivo Amministrativo) in possesso di Laurea In Giurisprudenza.
- N.1 Unità di Categoria “C” (ex Istruttore Amministrativo).Addetto alla Segreteria particolare del Difensore Civico.
- N. 1 Unità di Categoria “B” (Operatore con esperienza di software di tipo applicativo ed operativo).

#### **4) Pubblicizzazione della possibilità di sollecitare l'intervento del Difensore Civico**

Come è noto, l' art. 3 della legge 241/90 prevede che in ogni provvedimento notificato al destinatario siano indicati il termine e l' Autorità cui è possibile ricorrere.

In aggiunta a tale prescrizione legislativa, nei provvedimenti emanati dalla Regione Basilicata sarebbe opportuno inserire la previsione della possibilità di richiedere l' intervento del Difensore Civico in qualità di garante dei principi di imparzialità, di buon andamento, di tempestività e di correttezza dell' azione amministrativa. La possibilità, cioè, di ottenere una tutela non giurisdizionale nei confronti di provvedimenti, atti, fatti, procedimenti e comportamenti della regione che risultino in contrasto con i suddetti principi o che, comunque, rechino pregiudizio a diritti ed interessi individuali, diffusi o collettivi.

## **APPENDICE**

### **1) Normativa di riferimento**

- **ART. 97 Costituzione della Repubblica Italiana**
- **ARTICOLI 41 e 43 Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea**
- **RISOLUZIONE 48/134 del 20/12/1993 Assemblea Generale delle Nazioni Unite**
- **RACCOMANDAZIONE 61 (1999) Consiglio d'Europa**
- **RISOLUZIONE 80 (1999) Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa**
- **DOCUMENTO della III Commissione del Congresso delle Regioni Roma 16 Maggio 2003**
- **CONCLUSIONI prima tavola rotonda dei Difensori Civici Regionali Europei Barcellona 2-3 luglio 2004**
- **RISOLUZIONE del Congresso dei poteri locali e regionali – Strasburgo, 12 ottobre 2004**
- **CARTA INTERNAZIONALE del Difensore Civico Efficiente – EOI**

- LEGGE 8 giugno 1990 n. 142 – art. 8 – **“Ordinamento delle Autonomie Locali”**, come **modificato dall’art. 11 – D. Lgs. 267/2000**;
- LEGGE 7 agosto 1990, n. 241- articoli 22, 23 e 25 – **“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”**, come **modificata dalla legge 340/2000 – art. 15 e dalla legge n. 15/2005**
- LEGGE 104/1992 art. 36, comma 2 **“Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”**
- D.P.C.M. 19/05/1995 - Titolo II, art. 8 – **“Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”**
- LEGGE 127/1997 **Misure urgenti per lo snellimento dell’attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo “** – art. 16 (modificato dall’art. 2 – Legge 191/1998); art. 17, comma 45 (novellato dall’art. 136 – D Lgsv. 267/2000)
- DECRETO LEGISLATIVO 18 agosto 2000 n. 267 **“Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali”**
- DECRETO LEGGE 35 del 14/03/2005 convertito con Legge 80/2005 – art. 3
- LEGGE REGIONALE 11/1986 **“Istituzione dell’ Ufficio del Difensore Civico”**, **modifica dalla L.R. 6/88 e L.R. 59/00, art. 6**
- LEGGE REGIONALE 6/1991 – art. 23 – **“Norme per la salvaguardia dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture del S.S.R. o con esso convenzionate”**

- LEGGE REGIONALE 27/91 – art. 2, punto 6 – **“Norme relative alla costituzione della Commissione Regionale per le Pari Opportunità fra uomo e donna”**
- LEGGE REGIONALE 12/1992 – art. 8 – **“Prime norme sullo snellimento e sulla trasparenza dell’attività amministrativa”**
- LEGGE REGIONALE 21/1996 – art. 18 – **“Interventi a sostegno dei lavoratori extracomunitari in Basilicata”**
- LEGGE REGIONALE 16/2002 – art. 28 – **“Disciplina generale degli interventi a favore dei lucani all’estero”**
- LEGGE REGIONALE 14/02/2007 **“Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza solidale”**
- LEGGE REGIONALE 19 febbraio 2007 n. 5 **“Nuova disciplina del Difensore Civico Regionale”**
- LEGGE REGIONALE 27 giugno 2008, n. 11 – **“Norme di riordino territoriale degli Enti Locali e delle funzioni intermedie”**
- LEGGE REGIONALE 29 giugno 2009, n. 18- **“Istituzione del Garante dell’ Infanzia e dell’ Adolescenza”**
- LEGGE 23 dicembre 2009, n. 191- art. 2 comma 186- **(Legge finanziaria 2010)**
- D.L. 25 gennaio 2010, n. 2, recante: **“Interventi urgenti concernenti enti locali e regioni”** e Legge di conversione 26 marzo 2010, n. 42

Proposte di legge-quadro

- CAMERA dei Deputati n. 1879 P.d.L. Spini, Migliori ed altri **“Norme in materia di difesa**

**civica e istituzione del Difensore Civico nazionale”.**

- CAMERA dei Deputati.P.d.L. n. 1382 On. Migliori e Gozi : **“Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore Civico nazionale”.**

**COMUNICATO STAMPA**

---

Si rafforza il percorso di trasparenza avviato dall'Amministrazione comunale. Oggi, infatti, il

sindaco, Salvatore Adduce, e l'assessore comunale alla democrazia partecipata, Silvia Vignola, hanno incontrato in municipio il difensore civico regionale, Catello Aprea, e Carmela Risimini, dell'ufficio del difensore civico regionale, al fine di avviare una collaborazione capace di sopperire alla cancellazione del difensore civico comunale definita per legge.

"I Comuni – afferma il sindaco, Adduce – per scelta del legislatore non hanno più il difensore civico comunale che accoglieva le istanze dei cittadini sulle inadempienze degli uffici. C'era quindi la necessità di trovare una soluzione per colmare questa lacuna. Abbiamo quindi accolto favorevolmente la sensibilità del difensore civico regionale a raccogliere le istanze dei cittadini rispetto alle eventuali inadempienze degli uffici comunali".

Questa collaborazione istituzionale – precisa Aprea - è possibile grazie alla nuova disciplina del difensore civico regionale, approvata dalla Regione Basilicata nel 2007. Infatti, L'intervento del difensore civico può riguardare anche le attività ed i comportamenti degli enti locali nell'esercizio di funzioni proprie.

---

---

In caso di richiesta da parte dei cittadini, il difensore civico regionale, interessato dagli aventi diritto, può intervenire per segnalare il caso agli organi locali, per assumere informazioni e sollecitare l'adozione degli eventuali provvedimenti.

A tal proposito, nelle prossime ore il sindaco diffonderà una circolare con la quale si chiederà ai dirigenti e ai dipendenti comunali di dare risposte rapide e concrete alle sollecitazioni e alle indicazioni che arriveranno dal difensore civico regionale a difesa dei cittadini.

"Con questa intesa – aggiunge l'assessore Vignola – intendiamo rafforzare gli strumenti che i cittadini hanno a disposizione per difendersi dalla malaburocrazia o da eventuali ingiustizie di tipo amministrativo. Nelle prossime ore, sul sito internet del Comune aggiungeremo un link collegato al sito internet del difensore civico regionale dove è possibile trovare tutte le indicazioni e le modalità per contattare gli uffici".

"Bisogna ringraziare la sensibilità dell'avv. Aprea – concludono Adduce e Vignola - che ci consentirà non solo di difendere meglio i cittadini, ma anche di rendere più efficiente la macchina comunale".

---

---

VERBALE DI INCONTRO DEL DIFENSORE  
CIVICO DELLA REGIONE BASILICATA CON IL  
SIG. GIUSEPPE COTUGNO PRESIDENTE  
REGIONALE DELLA FEDERCONSUMATORI

Il giorno 2 marzo 2011 presso la sede dell'Ufficio del Difensore civico della Regione Basilicata in Via Cappelluti, 17 di Matera si sono riuniti il Sig. Giuseppe Cotugno, Presidente regionale della FEDERCONSUMATORI e il dr. Catello Aprea Difensore civico della Regione Basilicata .

I presenti hanno dato atto che:

- l'Ufficio della Difesa civica regionale è presente sul territorio lucano quale istituto di garanzia dell'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione e dei gestori di pubblici servizi;
- in conformità alla normativa di riferimento la Difesa Civica svolge una attività rivolta, in via principale, alla risoluzione di conflitti che interessano le pubbliche amministrazioni e i gestori, nonché concessionari di pubblici servizi e di pubblica utilità, mediante una attività di informazione, sollecitazione, anche suggerendo l'adozione di misure capaci di soddisfare diritti,

interessi e bisogni degli utenti e nel contempo di favorire una buona amministrazione;

- la FEDERCONSUMATORI ha come scopo esclusivo la tutela dei fondamentali diritti dei consumatori, risparmiatori ed utenti quali: la legalità del mercato; la tutela della salute “e dell’ambiente”; la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi; il diritto ad una informazione corretta ed adeguata; la lealtà e la chiarezza della pubblicità; l’erogazione di servizi di interesse pubblico secondo standard di qualità e di efficienza; la difesa degli interessi economici e patrimoniali; la tutela del risparmio; “il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nella costituzione e nello svolgimento dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi, con particolare riguardo ai servizi finanziari e creditizi”; il contrasto all’usura nell’ambito della legislazione vigente; e tutto quanto altro possa ascriversi alla pratica e all’impostazione teorica del consumerismo così come si delinea nel nostro Paese ed in Europa.

Alla luce di tali premesse, il Difensore civico e il Sig. Giuseppe Cotugno hanno convenuto circa l’opportunità di promuovere comuni iniziative di informazione, rivolte ai cittadini, per la conoscenza

degli strumenti idonei all'esercizio e alla tutela dei diritti delle persone, tenuto conto della peculiarità delle azioni facenti capo al Difensore civico regionale e alle Associazioni dei consumatori.

---

