

RELAZIONE DEL **DIFENSORE CIVICO**
DEL COMUNE DI FABRIANO
AL CONSIGLIO COMUNALE
SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL
SEMESTRE LUGLIO-DICEMBRE 2007

Al Presidente del Consiglio Comunale

Al Signor Sindaco

Ai Signori Consiglieri Comunali

Ai Signori Assessori

Al Direttore Generale

PREMESSA

Con il precedente resoconto semestrale (periodo gennaio – giugno 2007) ho illustrato ai nuovi Consiglieri Comunali ed alla nuova Amministrazione il ruolo svolto dal Difensore civico ed accennato alla legislazione nazionale e locale che disciplina compiti ed attribuzioni di tale Istituto.

Si rimanda ad essa, pertanto, per ogni eventuale approfondimento legislativo e/o normativo inerente la figura del difensore civico.

DATI STATISTICI

Passando al semestre oggetto della presente relazione, le problematiche segnalate all'Ufficio dal luglio al dicembre 2007 sono state in totale **n.31**, di cui:

- **n.23 di mia competenza.** Di esse:

a) n. 11 sono state definite in giornata dopo aver incontrato il cittadino ed ascoltato il problema, attivandomi immediatamente presso i competenti Uffici. Si tratta dei casi in cui, esaminata la problematica segnalata e ritenuto che la stessa possa, ovvero, per l'urgenza, debba essere risolta celermente, non interessando per iscritto l'Amministrazione, ma mi metto subito in contatto con il Dirigente competente al fine di dirimere la controversia.

Ciò in quanto, nel corso del mio mandato, ho potuto verificare che in questi casi l'instaurazione del procedimento previsto dal vigente regolamento comunale, si risolve in un'inutile perdita di tempo sia per il cittadino che per gli Uffici di volta in volta interessati.

N.3 casi erano di interesse della Polizia Municipale, n.2 casi del Settore Assetto del Territorio, n.2 dell'Ufficio Personale e Organizzazione, n.2 dell'Ufficio Anagrafe, n.1 dei Servizi Finanziari e n.1 dei Servizi Sociali.

b) per n.8 problematiche, attesa la complessità delle stesse, ho predisposto l'istanza scritta ex art. 8 comma 2 del regolamento comunale per l'esercizio delle funzioni di difensore civico.

Di esse n.7 sono state definite, mentre una è in corso di risoluzione.

Accennerò brevemente a questi casi nel prosieguo della presente relazione.

c) in n.4 cittadini hanno desistito dalle proprie richieste, che, nello specifico, avrebbero riguardato: n.3 il Settore Servizi al Cittadino (esattamente i servizi di mensa e di trasporto scolastico) e n.1 il Settore Assetto del Territorio (manutenzione e viabilità).

La rinuncia a far valere le proprie ragioni - la cui fondatezza peraltro andava valutata all'esito dei chiarimenti che l'Ufficio competente avrebbe fornito - ritengo sia stata causata dalla volontà degli istanti di evitare di confliggere con l'Amministrazione, attesa anche la delicatezza della materia in questione (i tre casi di competenza del Settore Servizi al Cittadino avevano ad oggetto lamentele di genitori sulla gestione ed organizzazione dei servizi scolastici).

- n. 8 non di mia competenza.

Di essi n.4 riguardavano materie di competenza del Giudice di Pace (opposizione a verbali di contravvenzioni per violazione del codice della strada) ed altrettante attenevano a problematiche di diritto privato (questioni condominiali e di diritto di famiglia).

Come si può constatare vi è ancora chi si rivolge al Difensore civico confondendo tale istituto con il Giudice di Pace e chi, sempre a causa di una scarsa informazione, ritiene che il Difensore civico sia un avvocato che il Comune mette a disposizione gratuitamente dei cittadini per la risoluzione di qualsiasi tipo di problematica, anche quelle insorte con il confinante o il condomino.

Ai casi suddetti complessivamente trattati, vanno aggiunti i numerosi contatti , telefonici e di persona, che ho avuto giornalmente con i cittadini che chiedono costantemente informazioni sul funzionamento del servizio e desiderano sapere se il problema che li riguarda può essere risolto o meno attraverso il ricorso alla difesa civica.

SINTESI DI ALCUNI CASI

1) perveniva all'Ufficio la richiesta di un legale che, per conto del proprio cliente, diffidava il Comune a provvedere alla riparazione di una porzione di immobile facente parte di un cimitero cittadino in cui si trovava tumulata la salma di un congiunto, riferendo che i lavori in corso disposti dal Comune presso tale porzione di cimitero, stavano causando danni al reparto, che restava sprovvisto di copertura ed inoltre impedivano l'istante di accedere al loculo del proprio congiunto.

Segnalato il problema al competente ufficio, la richiesta veniva accolta con conseguente esecuzione, da parte dell'Ente, dei lavori richiesti dall'istante.

2) un cittadino riferiva che l'Ufficio Anagrafe del Comune aveva provveduto, a sua totale insaputa, a cambiare il proprio indirizzo di residenza e che sulla base di tale provvedimento, l'Ufficio Tributi pretendeva il pagamento dell'ICI sull'immobile presso il quale l'istante aveva sempre avuto la propria residenza, con l'aliquota maggiorata prevista per i non residenti.

A seguito dell'istruttoria espletata presso i competenti uffici, è emerso quanto segue: l'immobile di proprietà dell'istante presso il quale lo stesso aveva sempre avuto la propria residenza era stato dichiarato inagibile a causa del sisma del 1997, per cui egli era stato costretto a trasferirsi presso la vicina abitazione dei genitori in attesa che venissero eseguiti i lavori di riparazione sull'appartamento di sua proprietà.

Nello stesso periodo i genitori dell'istante avevano variato la residenza, spostandola presso il suddetto immobile, ove ospitavano anche il figlio.

Nel corso del sopralluogo effettuato dall'agente di polizia municipale, atto a verificare la veridicità delle dichiarazioni rese dai genitori nella richiesta di variazione di residenza, era risultato che in detto appartamento abitavano oltre ai richiedenti anche il loro figliolo, che infatti dichiarava di abitare momentaneamente con i genitori in quanto impossibilitato a rientrare nel proprio appartamento lesionato dal sisma.

Ebbene, è risultato che sulla base di quanto verbalizzato dall'Agente di P.M. in quella sede, l'Ufficio Anagrafe aveva disposto la variazione di residenza, non solo per i richiedenti, ma anche per il figlio, violando con ciò le disposizioni previste dall'art.15 del regolamento anagrafico (invito a rendere dichiarazioni e/o notifica all'interessato degli adempimenti presi dall'Ufficio), della cui procedura, non si è trovata traccia agli atti dell'Ufficio.

Preso atto di quanto sopra, ed accertata la illegittimità del provvedimento di trasferimento di residenza disposto a danno dell'istante, invitavo il responsabile dell'ufficio anagrafe nonché l'Ufficiale di Anagrafe a provvedere al suo annullamento, di guisa che la residenza dell'istante rimanesse immutata all'originario indirizzo.

A ciò non ostava il fatto che l'immobile di proprietà dell'istante era stato reso inagibile dal terremoto, in quanto non vi era l'obbligo per i cittadini che si trovavano in tale situazione di spostare altrove la propria residenza.

La richiesta veniva accolta, e dunque il suddetto provvedimento di trasferimento di residenza veniva annullato.

Conseguentemente il responsabile dell'Ufficio Tributi, reso edotto di quanto accaduto, provvedeva a sua volta a rettificare la richiesta di pagamento dell'ICI, applicando all'immobile di proprietà dell'istante l'aliquota prevista per le case adibite ad abitazione principale.

3) Un cittadino residente in frazione richiedeva l'intervento del difensore civico per ottenere la rimozione di due cartelli di divieto di transito apposti dal personale dell'Ente su di una strada interpodereale sita nella medesima frazione, lamentando il fatto che gli stessi impedivano ai legittimi proprietari di raggiungere i rispettivi appezzamenti di terreno, e dunque creando situazioni di dissidio e continua tensione tra gli stessi.

Inoltravo la domanda all'Ufficio competente, il cui il Responsabile mi informava che la strada in questione era stata realizzata dal Comune con il consenso dei proprietari dei terreni attraversati dalla strada, al fine di garantire l'accesso agli immobili resi inagibili dal terremoto del 1997, in quanto l'unica arteria pubblica esistente era completamente ostruita dalle impalcature che impegnavano entrambi i lati della strada..

L'accordo con i proprietari prevedeva la restituzione dell'area occupata non appena sarebbe ritornata agibile l'unica via pubblica di accesso. Terminati i lavori di realizzazione delle infrastrutture e l'adeguamento sismico dei fabbricati prospicienti la via pubblica, a seguito della riapertura della stessa al transito con conseguente ripristino dell'originaria circolazione stradale all'interno della frazione, il personale dell'Ente aveva apposto dei segnali di divieto di accesso sulla strada provvisoria.

A seguito dell'istanza presentata al difensore civico da uno suddetti proprietari, il Comune provvedeva alla rimozione dei cartelli di divieto di accesso, atteso che era cessato l'obbligo dell'Ente di mantenere la strada in questione.

4) Un genitore intendeva ottenere mio tramite la restituzione da parte dell'Ente delle somme che lo stesso asseriva di aver versato indebitamente per la fruizione da parte della figlia del servizio "Tempo prolungato – Spazio gioco" presso la Scuola dell'Infanzia (prolungamento di orario dalle ore 16

alle 18), servizio che contrariamente a quanto asserito dall'Amministrazione, egli riferiva di non aver mai richiesto per la minore, né quest'ultima ne aveva mai usufruito. Gli importi in contestazione riguardavano n.5 mensilità.

A riprova della fondatezza della propria richiesta, l'istante mi consegnava una copia della domanda di iscrizione alla scuola dell'infanzia della figlia dove effettivamente il servizio spazio-gioco non risultava essere stato richiesto.

La Dirigente del Settore Servizi al Cittadino riscontrava la mia domanda di chiarimenti, allegando una copia della domanda di iscrizione alla scuola della minore, nella quale tuttavia, a differenza di quella in mio possesso, il Servizio Spazio-Gioco risultava essere stato richiesto.

Allegava altresì un foglio scritto di pugno dal genitore istante, in cui quest'ultimo dichiarava di rinunciare al servizio spazio-gioco per la figlia.

Sulla base di tale documentazione la Dirigente riteneva di non accogliere l'istanza.

La decisione dell'Ente appariva legittima, anche in considerazione del fatto che vi era agli atti una dichiarazione del genitore di rinuncia al servizio spazio-gioco, il che faceva presupporre l'esistenza di una precedente domanda in tal senso.

La mancata fruizione del servizio, poi, non aveva alcuna rilevanza, atteso che l'obbligo di pagamento sussiste a prescindere dall'effettivo utilizzo dello stesso e cessa solo a seguito di formale disdetta.

Ciononostante, non potevo non evidenziare l'anomalia dell'esistenza di due copie difformi di uno stesso documento, fatto assai spiacevole, che avrebbe meritato un'indagine più approfondita, la cui competenza tuttavia non spetta alla sottoscritta.

5) Un professionista mi riferiva di aver depositato presso il Comune un progetto relativo ai lavori di restauro e di miglioramento sismico da eseguirsi su un immobile di proprietà provata sito in frazione, ma che trascorsi molti

mesi dal suo deposito e nonostante i numerosi solleciti, non aveva ancora ricevuto alcun riscontro da parte dell'Ufficio Sisma.

Inviata la richiesta a detto ufficio, la pratica veniva presa immediatamente in considerazione, con inizio dell'iter burocratico che, dopo poco, ha consentito ai proprietari dell'immobile di dare inizio ai lavori.

6) Una signora anziana, da sempre residente a Fabriano, mi riferiva che in occasione del rinnovo della propria carta d'identità, si era recata presso l'Ufficio Anagrafe dove aveva appreso che il proprio nominativo, così come quello della figlia, non risultavano iscritti tra la popolazione dei residenti in Città e che anzi, ai fini anagrafici, madre e figlia risultavano essere addirittura "irreperibili".

Per tali motivi, l'Ufficio era impossibilitato a rilasciare all'istante la carta d'identità.

Chiedevo spiegazioni al personale competente ed a seguito di consulti e ricerche presso l'ufficio anagrafe è emerso che la vicenda aveva avuto origine da un errore commesso da parte dell'allora addetto all'Ufficio.

Più precisamente: a seguito della separazione appena intervenuta tra l'istante ed il marito, quest'ultimo trasferiva la propria residenza a Perugia.

Di conseguenza, l'ufficio anagrafe di questo Comune comunicava, com'è prassi, la domanda di trasferimento all'anagrafe del Comune di Fabriano. L'addetto all'ufficio, tuttavia, disponeva il trasferimento a Perugia, non solo della residenza del marito ma anche quella di tutto il nucleo familiare, vale a dire della moglie e della figlia, che ignare di quanto accaduto e contrariamente a quanto risultava dai registri anagrafici, hanno sempre continuato ad abitare a Fabriano.

Non solo. Poiché gli agenti di polizia municipale di Perugia delegati ad effettuare i controlli sulle variazioni di residenze, non avevano rinvenuto

all'indirizzo di Perugia né l'istante, né la figlia, entrambe venivano indicate come "irreperibili" ai fini anagrafici.

Accertato quanto sopra, chiedevo ed ottenevo dall'Ufficiale di Anagrafe e dal Dirigente competente, l'annullamento del provvedimento di trasferimento della residenza di madre e figlia da Fabriano a Perugia, con conseguente ripristino per entrambe della situazione anagrafica preesistente.

La signora istante, quindi, ha potuto ottenere, in giornata, il rinnovo della carta d'identità.

Ciò si è reso possibile anche per la celerità e la disponibilità del personale dipendente dell'ufficio anagrafe, che riconosciuto l'errore commesso si è attivato immediatamente per la risoluzione del problema.

* * *

Suddividendo i casi di mia competenza (**n.23**) tra i vari Settori e Servizi, risulta quanto segue (*quelli che hanno interessato più settori e servizi, sono stati indicati in quello ritenuto preminente; il numero in neretto accanto al settore indica il totale dei casi trattati*):

SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE: 1

- 1 Sportello Unico Attività Produttive;

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO 5

- 2 Pubblica Istruzione e servizi educativi;

- 2 Servizi Demografici;

- 1 Servizi Sociali;

SETTORE SERVIZI FINANZIARI:	5
- 2 Ufficio Patrimonio;	
- 2 Ufficio Tributi;	
- 1 Economato e Provveditorato;	
SETTORE ASSETTO DEL TERRITORIO:	7
- 4 Servizio Manutenzione;	
- 1 Urbanistica e Ambiente;	
- 1 Servizio Edilizia Privata;	
- 1 Gruppo Lavoro Ricostruzione Privata;	
SETTORE POLIZIA MUNICIPALE:	3
- 2 Viabilità e Verbalizzazioni;	
- 1 Polizia Amministrativa e Commerciale;	
PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	2
(n.2 richieste di informazioni su concorsi pubblici)	

Tali dati in percentuale indicano che *(il numero tra parentesi indica la percentuale rilevata nel primo semestre del 2007)*:

- Settore Attività Produttive	(5%)	4%
- Settore Servizi al Cittadino	(15%)	22%
- Settore Servizi Finanziari	(30%)	22%
- Settore Assetto del Territorio	(40%)	30%
- Settore Polizia Municipale	(10%)	13%
- Personale ed Organizzazione	(0%)	9%

Anche in questo semestre i Settori maggiormente interessati dalle richieste dei cittadini sono i Settori Servizi al Cittadino, Servizi Finanziari e Assetto del Territorio, mentre per la prima volta le istanze dei cittadini hanno riguardato materie di competenza dell'Ufficio Personale ed Organizzazione.

Nello specifico si è trattato di due cittadini che mi hanno interpellato per avere dei chiarimenti in ordine ad altrettanti bandi di concorsi pubblici indetti dall'Ente.

Nel semestre in esame, gli **uomini** sono ritornati ad essere più numerosi (**56%**) rispetto alle **donne (40%)**, mentre nel **4%** dei casi l'istante è stata una **Società**.

Passando alla **professione**, chi si rivolge al difensore civico è:

PENSIONATO/A	30%
IMPIEGATO/A	30%
OPERAIO/A	17%
LIBERO PROFESSIONISTA	12%
DISOCCUPATO	11%

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Mi capita sempre più spesso di imbattermi nella scetticismo di chi ritiene che il Difensore civico, in definitiva, non serva granchè all'Amministrazione, che tutto sommato è una figura di cui l'Ente può fare a meno, senza ripercussioni negative sulle cittadinanza.

Si tratta di considerazioni dettate dall'ignoranza o comunque dallo scarso interesse verso la funzione esercitata dal Difensore civico.

L'esperienza che ho maturato in questi anni mi porta a sostenere l'esatto contrario: i cittadini non sempre ottengono tutela ai propri diritti rivolgendosi in "prima battuta" all'Amministrazione, o facendo ricorso alle sedi giurisdizionali (peraltro, costose e intasate), o ancora ricorrendo alle scorciatoie burocratiche, magari invocando la particolarità o l'eccezione, o addirittura l'amicizia o la vicinanza politica all'amministratore di turno.

C'è uno spazio importante, anche dal punto di vista etico, che va salvaguardato e offerto al cittadino: è quello riservato all'azione del Difensore Civico.

Egli, essendo preposto per legge a garantire la tutela dei diritti del cittadino (nei confronti della Pubblica Amministrazione) a prescindere da ogni considerazione e valutazione sull'appartenenza (politica, religiosa, etnica, sindacale ecc...), con la sua azione quotidiana, favorisce la crescita della qualità democratica e umana del rapporto tra cittadini ed Istituzioni.

Anche perché ponendosi con competenza dalla parte del più "debole", contribuisce a restituire centralità sostanziale al cittadino, il quale dignitosamente, e senza alcuna spesa, trova ascolto presso un organo istituzionalmente preposto a recepire le sue istanze, che poi, se fondate, troveranno accoglimento. .

I rapporti con i Dirigenti, i Responsabili dei vari Uffici ed il personale dipendente in generale sono sempre stati franchi ed improntati alla massima efficienza e collaborazione.

Solo un appunto va fatto sui tempi di risposta dei Dirigenti.

Talvolta mi capita di dover sollecitare le loro risposte alle richieste di chiarimenti ed informazioni sui casi segnalati. Ciò accade quando il Funzionario fa trascorrere inutilmente i trenta giorni previsti dallo Statuto Comunale .

Sono costretta quindi ad inviare uno o più solleciti al fine di poter fornire al cittadino il parere finale entro tempi ragionevoli.

* * *

Sottolineo ancora una volta la cortesia e la disponibilità del personale dipendente che coordina la mia attività, e precisamente della Dott.ssa Daniela Poeta, della Sig.ra Luciana Grifoni e del Sig. Francesco Bernabei, il cui lavoro in questi anni ha certamente contribuito a rendere alla cittadinanza un servizio migliore.

Saluti cordiali al Sindaco, al Presidente del Consiglio, al Direttore Generale, agli Assessori ed ai Consiglieri Comunali, ai quali auguro Buon Lavoro.

Il Difensore Civico Comunale
Avv. Maria Luisa Boldrini