

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DEL COMUNE
DI FABRIANO AL CONSIGLIO COMUNALE
SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2005

Al Presidente del Consiglio Comunale

Al Signor Sindaco

Ai Signori Consiglieri Comunali

Ai Signori Assessori

Al Direttore Generale

PREMESSA

Sono nuovamente ad illustrare l'attività svolta come difensore civico di questo Comune nell'anno appena trascorso.

Nelle pagine che seguono farò breve cenno ad alcune delle problematiche sottoposte alla mia attenzione nell'anno 2005, indicando anche i dati statistici, accompagnati da alcune osservazioni, riferiti ai casi segnalati all'Ufficio.

Questo mio resoconto, peraltro, sarà l'ultimo ad avere cadenza annuale, atteso che il nuovo Statuto Comunale (art. 81 comma 1) stabilisce che il difensore civico debba relazionare al Consiglio sull'attività svolta ogni sei mesi, facendo così diventare il Comune di Fabriano uno dei pochi Comuni italiani ad avere una relazione con cadenza semestrale, a differenza della gran parte degli altri Comuni in cui è previsto il termine annuale.

Il citato art. 81 dello Statuto, inoltre, in quanto fonte legislativa sovraordinata, va di diritto a modificare l'art.11 comma 1 (*"Rapporti con*

gli organi comunali") del Regolamento comunale per l'esercizio delle funzioni di difensore civico che prevedeva la cadenza annuale.

Tale modifica non può che essere accolta positivamente da questo difensore civico, in quanto certamente espressione di una maggiore attenzione del Consiglio Comunale nei confronti della Difesa Civica e quindi dei problemi della cittadinanza.

La mia prossima relazione pertanto sarà relativa all'attività svolta nel semestre Gennaio-Giugno 2006.

In virtù dello stesso principio giuridico, l'art. 80 comma 10 del nuovo Statuto Comunale - che impone ai Dirigenti e/o responsabili dei servizi, destinatari di una richiesta del difensore civico, l'invio a quest'ultimo di una risposta motivata "*entro un congruo termine non superiore a trenta giorni*" - va a modificare l'art.8 comma 2 ultima parte del citato regolamento, a norma del quale il Funzionario preposto doveva fornire chiarimenti al difensore civico entro quindici giorni.

Altra importante novità, doverosa da segnalare, è rappresentata dall'introduzione sulla rete civica del Comune di un'apposita sezione dedicata al Difensore Civico, cui si accede all'indirizzo www.piazzalta.it, dove l'utente può trovare alcune informazioni di carattere generale sul ruolo e le funzioni del difensore civico, consultare le relazioni già presentate al Consiglio Comunale, nonché i giorni e l'orario di ricevimento al pubblico.

BREVE CENNO ALLA GIURISPRUDENZA DELLA CORTE COSTITUZIONALE

Prima di passare ad analizzare nel dettaglio le questioni sottoposte alla mia attenzione, mi preme sottolineare, vista la scarsità di interventi della magistratura e della dottrina sul punto, come la Corte Costituzionale sia ritornata con una recente sentenza, esattamente la n.167 del 18-29 Aprile 2005 (che ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art.1 della

Legge della Regione Abruzzo 23 Gennaio 2004 n.4), a definire il ruolo e la natura del difensore civico.

In detta pronuncia i Giudici della Consulta hanno sostanzialmente riconfermato il contenuto di proprie precedenti sentenze (n.112 del 6 Aprile 2004 e n.173 del 15 Giugno 2004, di cui ho fatto ampio riferimento nella mia precedente relazione, che può essere consultata sulla rete civica del Comune al suddetto indirizzo), ribadendo che il difensore civico, indipendentemente da ogni qualificazione giuridica, è titolare soltanto di funzioni connesse alla tutela della legalità e della regolarità dell'azione amministrativa, con compiti di vigilanza sull'operato dell'Amministrazione e quindi con funzioni di tutela ed ispettive, che esercita al fine di eliminare eventuali ritardi o disservizi.

Non va trascurato, ovviamente, che tali pronunce della Corte si riferiscono alla figura del difensore civico regionale e pertanto, pur nella loro evidente importanza - atteso che definiscono in modo chiaro quale è la natura ed i poteri attribuiti al difensore civico, sia esso regionale, provinciale o comunale - va evidenziato che il ruolo e le funzioni di questa figura istituzionale vanno analizzati anche e soprattutto all'interno della dimensione amministrativo-territoriale di rispettivo riferimento e quindi anche separatamente a livello regionale, provinciale e comunale.

Tant'è che, se in ambito regionale gli Enti provvedono avvalendosi della potestà legislativa loro attribuita per legge, il riferimento normativo unitario per le Province ed i Comuni resta essenzialmente l'art. 11 del Decreto Legs.vo 18 agosto 2000 n.267 ("Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali"), che per comodità di chi legge si riporta di seguito: *"ART. 11 Difensore Civico. 1. Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del Difensore Civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. 2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi*

rapporti con il consiglio comunale o provinciale. 3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127." (che si riferisce alle illegittimità denunciate nei confronti delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio che abbiano riguardato "a) appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario, b) dotazioni organiche e relative variazioni, c) assunzioni del personale". Le delibere sono sottoposte a controllo "dal Comitato Regionale di Controllo ovvero, se istituito, dal Difensore civico comunale". Si procede a detto controllo quando "ne facciano richiesta scritta e motivata con l'indicazione delle norme violate un quarto dei consiglieri nei Comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti, ovvero un quinto dei consiglieri nei Comuni con popolazione sino a 15.000 abitanti").

CASISTICA

Come precisato in premessa, farò una breve sintesi di alcuni dei casi segnalati all'Ufficio, per i quali è stata istruita la relativa pratica secondo il procedimento previsto dall'art.8 del Regolamento comunale per l'esercizio delle funzioni di difensore civico, eccezion fatta per le questioni descritte al punto 7) in cui i cittadini, per i motivi ivi esposti, hanno preferito non formalizzare le proprie richieste con apposita istanza ovvero hanno successivamente desistito dalla stessa.

1) Tre cittadini, assegnatari nella fase post-sisma, di moduli abitativi, lamentavano di aver ricevuto in notifica alcune cartelle di pagamento dell'Ancona Tributi s.p.a. relative al canone acqua dovuto al Comune per gli anni 1999 e seguenti, il cui importo era di molto superiore rispetto a quello richiesto ad altri assegnatari di moduli abitativi. Gli istanti intendevano sapere se erano tenuti a versare detta somma e, in questo caso, chiedevano di poter pagare lo stesso importo richiesto agli assegnatari degli altri moduli abitativi.

Instaurata la procedura ed ottenuti i necessari chiarimenti dai competenti Uffici dell'Ente, i cittadini istanti sono stati informati che, avendo avuto la propria casa inagibile per effetto del sisma del 1997, a partire dal 1998

avevano usufruito dell'attivazione gratuita dell'utenza idrica presso il nuovo domicilio, mentre, come stabilito dal Consiglio Comunale con deliberazioni n.175/1997 e n.206/1997, era rimasto a loro carico il canone di fornitura dell'acqua, che quindi doveva essere pagato con riferimento agli anni dal 1999 al 2003. Si è spiegato altresì come le bollette del servizio idrico recapitate ad altri assegnatari di moduli abitativi recavano un importo inferiore in quanto il Comune, a suo tempo, per incompletezza dei dati a disposizione, non aveva emesso nei confronti di quest'ultimi le relative fatture, le quali pertanto non risultavano gravate né da interessi, né da sanzioni, né dalle spese del Concessionario.

2) Con istanza scritta, un genitore chiedeva il mio intervento al fine di ottenere il riconoscimento del diritto alla mensa scolastica per il proprio figlio, studente della prima elementare.

La richiesta si riferiva alla sola giornata di rientro pomeridiano ed era motivata dal fatto che i rispettivi genitori, essenzialmente per motivi di lavoro, erano impossibilitati in detta giornata, a recarsi a prendere il bambino a scuola per l'ora di pranzo ed a riaccompagnarlo in tempo utile per l'inizio delle lezioni pomeridiane.

L'istante riferiva di essersi rivolto al competente Ufficio del Comune, il quale tuttavia aveva ritenuto di non accogliere la richiesta in quanto le difficoltà rappresentate in quel momento dai genitori non erano state a suo tempo specificate all'atto dell'iscrizione del minore alla scuola.

La vicenda ha avuto esito positivo, in quanto è stata data la possibilità al genitore di presentare una nuova richiesta di iscrizione alla mensa recante i nuovi orari di lavoro.

3) Nel mese di Marzo un cittadino, proprietario di un'abitazione posta a confine con i Giardini pubblici della Pisana, chiedeva che il Comune provvedesse alla ripulitura della grondaia di scolo dell'acqua piovana posta sul tetto della propria abitazione la quale, riferiva l'istante, trovandosi proprio a ridosso di una pianta ad alto fusto, nel periodo autunnale

rimaneva costantemente intasata dal fogliame, con la conseguenza che l'acqua piovana, non potendo defluire regolarmente verso terra, andava ad infiltrarsi lungo le pareti dell'immobile, causando la formazione di alcune vistose macchie di umidità.

L'Ufficio Urbanistica e Ambiente, a seguito di sopralluogo, verificava che effettivamente la pianta, avendo le ramificazioni poste proprio sopra il tetto dell'edificio, avrebbe potuto intasare le grondaie e si impegnava pertanto, nel periodo di caduta delle foglie, a verificare lo stato delle cose ed eventualmente ad intervenire con la ripulitura delle grondaie.

4) Un cittadino, amministratore di condominio di uno stabile sito in Via Cavour, si rivolgeva a questo Ufficio per lamentare lo stato di degrado in cui, a suo dire, si trovava da tempo il tratto di via Cavour compreso tra i civici 43 e 51. Egli sottolineava la particolare pericolosità di tale tratto di strada, dovuta alla totale assenza di condizioni di sicurezza per coloro che, uscendo da detto stabile, si immettevano sulla via, in quanto le autovetture marciavano vicinissime al margine sinistro della strada (avendo riguardo al senso unico di marcia ivi consentito) con grave pericolo per i pedoni ovvero per chi entrava o usciva dall'immobile.

Formulavo quindi l'istanza con cui chiedevo al Comune di provvedere ad apporre idonei strumenti segnaletici e/o di protezione atti a salvaguardare l'incolumità dei residenti e dei pedoni.

Richiesta accolta dall'ufficio tecnico che, trascorso qualche mese a causa dei lavori di rifacimento della pavimentazione in corso, provvedeva all'apposizione di appositi dissuasori lungo tutta Via Cavour, con i quali si è utilmente delimitata la zona riservata al transito pedonale.

5) Un contribuente si rivolgeva all'Ufficio per contestare l'applicazione nei suoi confronti della Tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (T.O.S.A.P.) che il Comune annualmente gli richiedeva a partire dall'anno 2000, ritenendo che parte dell'immobile di sua proprietà, situato al di

sopra di una strada comunale, realizzasse occupazione di sovra suolo pubblico ai sensi degli artt.38 e 39 D. Lgs.507/1993.

Esaminata la legislazione in materia e la Giurisprudenza sul punto, e ritenuto che nel caso di specie, a parere di questo difensore civico, non sussistessero i presupposti per l'applicazione della tassa suddetta, ne informavo l'Ufficio tributi dell'Ente che, tuttavia, riteneva di non modificare le proprie determinazioni al riguardo.

Il contribuente decideva quindi di ricorrere alla magistratura competente.

6) Alcuni cittadini hanno chiesto il mio intervento al fine di ottenere dal Comune l'abbattimento di una pianta di ailanto situata all'interno del vecchio Campo Sportivo, in prossimità delle loro abitazioni, a causa dell'odore fortemente sgradevole che la pianta emanava attraverso le foglie durante il periodo della fioritura e che li costringeva a tenere chiuse le finestre dei rispettivi appartamenti che si affacciavano su tale lato.

L'Ufficio Ambiente del Comune chiedeva in merito il parere del Servizio Igiene e Sanità pubblica della ASUR n.6, il cui personale a seguito di sopralluogo, riteneva che l'odore emanato dall'ailanto, ancorché sgradevole, rientrasse nel normale processo della natura non arrecando alcun danno alla salute pubblica. Sulla base di tale parere, l'Ente non accoglieva la richiesta degli istanti.

In questo caso, il diniego espresso dall'Amministrazione è apparso ben motivato e certamente condivisibile. I cittadini istanti ne sono stati informati e, tutto sommato, hanno accettato di buon grado la decisione dell'Ente. Resta comunque salvo il diritto di ciascuno di essi di avanzare richiesta di risarcimento danni al Comune ove, contrariamente a quanto asserito dalla ASUR n.6, sia provato che la presenza della pianta di ailanto abbia effettivamente causato loro dei danni.

7) Sono pervenute all'Ufficio numerose lamentele da parte di genitori in relazione ad alcune modifiche intervenute nella regolamentazione degli asili-nido comunali. Più precisamente:

- alcuni di essi hanno segnalato il problema del cd. "monoasilo", vale a dire l'obbligatorietà di indicare un solo asilo nella domanda di iscrizione al nido per il proprio figlio. In concreto, con l'applicazione di tale norma può accadere che un bambino rimanga escluso dall'asilo per il quale ha fatto domanda - perché gli vengono preferiti bambini con punteggio superiore - ed al contempo un altro bambino, che ha avuto la fortuna di scegliere un altro asilo, viene invece ammesso pur avendo lo stesso identico punteggio del primo.

I genitori istanti ritenevano che tale situazione si sarebbe potuta evitare con la formazione di un'unica graduatoria (anziché una pluralità di graduatorie, tante quanti sono gli asili) valida per tutti gli asili-nido comunali, ovvero, in alternativa, adottando un sistema "misto", vale a dire dando ai genitori la possibilità di concorrere per tutti gli asili o di sceglierne uno solo in particolare;

- altri genitori hanno fortemente criticato l'avvenuto rincarico delle tariffe degli asili-nido, disposto (con decorrenza dal Settembre 2005) con Delibera della Giunta Comunale n.58 del 22.03.2005, in quanto ritenuto eccessivo. Raffrontando le vecchie tariffe con quelle nuove l'aumento, infatti, è evidente: con un reddito annuo lordo familiare superiore a € 26.300,00, mentre le vecchie tariffe prevedevano un costo mensile di € 270,00, quelle nuove, a parità di reddito e di orario di permanenza (fino alle ore 18,00), prevedono un esborso di € 380,00 per ogni bambino, con un aumento mensile di ben € 110,00.

Le critiche più aspre provenivano da genitori che avevano entrambi i figli all'asilo, i cui costi ovviamente andavano a raddoppiare.

Tuttavia, dopo aver rappresentato i problemi suesposti, il cui esame è stato approfondito nel corso di numerosi incontri avuti con gli stessi, nessuno dei suddetti genitori ha inteso interessare formalmente l'Amministrazione. Eccezion fatta per uno di essi, che in relazione alla questione del cd. monoasilo, ha presentato richiesta scritta al Dirigente del Settore Servizi al cittadino, per poi decidere di desistere successivamente.

Tali casi, ai fini della statistica (v. paragr. successivo) sono stati inseriti tra le questioni di mia competenza in cui tuttavia il cittadino ha desistito dalla domanda iniziale di intervento.

Vorrei infine segnalare una richiesta pervenutami nel mese di Marzo 2005 dall'allora Difensore Civico della Regione Marche, Dott. Giuseppe Colli, indirizzata ai difensori civici di tutti i Comuni della regione, in cui lo stesso chiedeva di essere informato se tra i casi segnalati alla difesa civica comunale vi fossero questioni riguardanti i minori ed, in questo caso, di relazionare all'Ufficio le problematiche affrontate e la loro risoluzione.

Ciò al fine di fornire materiale alla struttura Autorità Indipendenti della Regione Marche che stava analizzando l'azione della Pubblica Amministrazione nei confronti della tutela dei minori.

Riscontro la missiva del Dott. Colli con un resoconto dettagliato circa le questioni riguardanti i minori fino ad allora affrontate (n.4 in totale) e l'esito di quelle definite (n.2)

DATI STATISTICI

In questa relazione farò riferimento ai soli casi di cui mi sono occupata nell'anno 2005, a differenza di quella precedente i cui dati si riferivano all'intero periodo di svolgimento del mandato, e quindi esattamente a 17 mesi di attività.

Nell'anno 2005 sono stati segnalati all'Ufficio n.53 casi che possono essere così suddivisi:

- n.8 riguardavano questioni di diritto privato (per lo più problemi condominiali) la cui risoluzione ovviamente non compete al difensore civico comunale, e n.2 questioni di competenza del Giudice di Pace di Fabriano.

In questi casi ho comunque ascoltato la persona, fornito un parere o un consiglio, che viene sempre richiesto ed è sempre particolarmente gradito. Ho notato che a volte anche il semplice ascolto può aiutare molto

il cittadino, se non altro perché, in quel momento, si sente "considerato" a livello istituzionale;

- n.43 casi di mia competenza di cui:

a) **n.4 relativi a questioni non fondate**, vale a dire situazioni in cui il cittadino si rivolge al difensore civico lamentando disfunzioni della Pubblica Amministrazione di vario genere (omissioni, errori o ritardi), ma in realtà dopo un breve colloquio emerge che l'Ente non ha alcuna responsabilità nella vicenda ed è invece il cittadino a non essere correttamente informato sul funzionamento di alcuni servizi comunali (è il caso di una persona che, avendo trasferito la propria residenza presso altra abitazione senza aver inoltrato al competente ufficio del Comune la denuncia per la tassa di smaltimento dei rifiuti solidi urbani, si è visto recapitare la bolletta gravata da sanzioni. Egli era intenzionato a non pagare le somme richieste a titolo di sanzione, asserendo che fosse onere del Comune, avvalendosi dei dati dell'Ufficio Anagrafe, di avvertire il cittadino, appena trasferitosi presso la nuova residenza, di dover presentare la denuncia iniziale per l'applicazione della tassa rifiuti;

b) **n.10 casi** in cui il cittadino, dopo un colloquio iniziale, ha deciso di **desistere dalla propria richiesta di intervento**, rinunciando di fatto a far valere le proprie ragioni nei confronti dell'Amministrazione.

Tale decisione spesso viene presa dopo che informo la persona sulla procedura che si instaura con la trasmissione della richiesta all'Amministrazione, quasi temesse che l'invio di un'istanza scritta al Sindaco, al Direttore Generale ed al Funzionario preposto, possa, in un certo senso, svantaggiarla anziché, come dovrebbe essere, e come di fatto avviene, aiutarla a risolvere il problema segnalato.

Questi cittadini evidentemente gradirebbero un intervento del difensore civico meno formale, vale a dire senza invio di istanza scritta e diretto unicamente al Dirigente del Settore competente, senza che vengano interessati il Sindaco ed il Direttore;

c) **n.9 casi sono stati risolti durante il colloquio con la persona**, trattandosi di richieste di pareri e di chiarimenti su questioni di mia competenza. In questi casi esamino immediatamente l'oggetto della domanda, ed eventualmente la documentazione presentata, e quindi fornisco subito le informazioni di cui il cittadino necessita.

Trattasi di una tipologia di intervento che è in costante aumento e che sta a confermare la preferenza del cittadino per un interessamento del difensore civico il meno formale possibile;

d) **n.20** sono invece i casi per i quali è stata **inviata l'istanza** ed attivata la procedura prevista dall'art.8 del Regolamento comunale per l'esercizio delle funzioni di difensore civico.

Di essi n.15 sono definiti, n.4 sono ancora in corso, mentre in un caso la persona ha desistito dalla propria richiesta dopo aver interessato per iscritto il difensore civico.

Ai casi suddetti complessivamente trattati, vanno aggiunte le telefonate di numerosi cittadini che chiedono informazioni sul funzionamento del servizio, sulle funzioni del difensore civico comunale per poi sottoporre alla mia attenzione la fattispecie che direttamente lo riguarda e che in genere viene risolta telefonicamente.

* * *

I casi di mia competenza (n.43) hanno interessato i Settori e Servizi di seguito elencati (quelli che hanno investito più settori o servizi sono stati indicati in quello ritenuto preminente – il numero indicato accanto al settore è relativo ai casi complessivamente trattati):

1° Settore (AFFARI GENERALI)	2
- 1 Ufficio Trasporti;	
- 1 Organizzazione Risorse umane;	
2° Settore (SERVIZI AL CITTADINO)	8
- 6 Ufficio Pubblica istruzione;	
- 1 Ufficio Anagrafe;	
- 1 Servizi all'Handicap;	
3° Settore (SERVIZI FINANZIARI):	12
- 6 Ufficio Tributi (2 ICI.; 1 TOSAP; 3 Acquedotto);	
- 3 Economato;	
- 1 Liquidazione Assicurazioni;	
- 2 Servizio Patrimonio (gestione beni immobiliari);	
4° Settore (FARMACIA COMUNALE):	0
5° Settore (ASSETTO DEL TERRITORIO):	20
- 8 Urbanistica e ambiente;	
- 3 Ufficio Sisma;	
- 3 Servizio progettazione;	
- 2 Edilizia Privata;	
- 2 Manutenzione servizi a rete;	
- 1 Manutenzione patrimonio;	
- 1 Servizi Amministrativi e contabili;	
6° Settore (POLIZIA MUNICIPALE):	1
- 1 segnaletica stradale;	

In percentuale, le suddette richieste hanno interessato i vari Settori nel modo che segue (il numero tra parentesi indica la percentuale dell'anno passato):

- Settore Affari Generali	(11%)	5%
- Settore Servizi al Cittadino	(11%)	19%
- Settore Servizi Finanziari	(20%)	26%
- Settore Assetto del Territorio	(40%)	48%
- Settore Polizia Municipale	(18%)	2%

Comparando tali dati con quelli riportati nella precedente relazione e sopra indicati tra parentesi, è evidente un aumento dei casi di competenza del Settore Servizi al cittadino (che dall'11% è passato al 19%), del Settore Assetto del territorio (dal 40% al 48%) e del Settore Servizi Finanziari (dal 20% al 26%); di converso sono notevolmente diminuiti i casi di interesse del Settore Affari Generali (dall'11% al 5%) e quelli di competenza della Polizia Municipale (dal 18% al 2%).

Quest'ultimo settore tuttavia è stato spesso destinatario di istanze che non lo investivano direttamente, ma per le quali si rendevano necessari chiarimenti ovvero documentazione in possesso del Comando (es. verbali di sopralluogo).

Le persone di **sesso maschile** restano in percentuale quelle che si rivolgono più di frequente al difensore civico, attestandosi anche quest'anno al **55%** del totale; percentuale invariata anche per le donne che rappresentano il **40%** degli istanti. Nel **5%** dei casi invece le richieste sono pervenute da **Società e Cooperative** . Riassumendo:

CITTADINI UOMINI	55%
CITTADINI DONNE	40%
SOCIETA' E COOP.VE	5%

Quanto alla professione, chi si rivolge al difensore civico è:

- PENSIONATO/A	30%
- IMPIEGATO/A	14%
- OPERAIO/A	12%
- LIBERO/A PROFESSIONISTA	12%
- INSEGNANTE	8%
- DIRIGENTE	6%
- COMMERCIANTE	6%
- DIPENDENTE STATALE	6%
- DISOCCUPATO	3%
- ALTRO	3%

CONCLUSIONI

Dopo due anni e mezzo circa di attività come Difensore Civico non posso non rilevare che per molti cittadini la funzione di tale organo è rimasta poco chiara, essendovi persone che ancora confidano in un intervento della Difesa Civica per dirimere controversie tra privati, o persone che rimangono deluse quando apprendono che il difensore civico non può obbligare l'Amministrazione ad adottare il provvedimento suggerito o a cambiare posizione su di un problema, così come non può sostituirsi agli organi decisionali dell'Amministrazione.

Questo lavoro di informazione ha rappresentato una parte importante dell'attività che ho svolto in questi anni. Quasi giornalmente mi sono trovata a dover chiarire le funzioni, i poteri, le modalità di procedere del difensore civico, e quindi ad ascoltare la persona, indirizzandola, in caso di mia incompetenza, verso gli organismi specificamente competenti, in relazione alla natura della richiesta.

E' un lavoro che ho svolto (con passione, certamente con piacere) non solo negli orari di ricevimento al pubblico, ma ogniqualvolta se ne è presentata l'occasione.

Talvolta ho ricevuto in cambio gratitudine, non tanto verso la mia persona, quanto verso l'Amministrazione che ha istituito questo "anello" di congiunzione tra il cittadino ed il Comune.

In questa situazione è comunque evidente la necessità di investimenti sul piano della comunicazione e della divulgazione.

Un notevole passo avanti è stato fatto con l'inserimento sulla rete civica del Comune di una sezione dedicata al Difensore Civico, cui ho già fatto cenno in premessa, che certamente si rivelerà un utile strumento in termini divulgativi soprattutto con riferimento all'utenza più giovane, che in un'ottica prospettica di promozione e di crescita della Difesa Civica, a mio avviso meriterebbe un'attenzione particolare.

Importante a tal fine è stata anche la diffusione capillare tra tutta la cittadinanza del nuovo Statuto Comunale, il quale dedica l'intero Titolo VII (dall'art. 79 all'art.84) alla figura del Difensore Civico.

Concludo con un doveroso ringraziamento alla Dott.ssa Daniela Poeta per l'estrema disponibilità e la gentilezza che mi ha sempre mostrato, oltre che per la professionalità e la competenza con cui si occupa dell'attività dell'Ufficio.

Un ringraziamento particolare va anche alla Sig.ra Luciana Grifoni ed al Sig. Francesco Bernabei sempre solleciti nel risolvere problemi di tipo tecnico-organizzativo.

Ringrazio sentitamente anche il Presidente del Consiglio Comunale, con il quale ho il piacere di condividere l'ufficio, per l'assoluta gentilezza e la cortesia che sempre mi riserva.

Grazie a Tutti e buon lavoro.

Avv. Maria Luisa Boldrini

