

RELAZIONE PER IL CONVEGNO DEL 8 NOVEMBRE 2007

Ringrazio le Autorità del Comune che hanno voluto portare il proprio saluto, il proprio contributo e presenti in sala.

Ringrazio i rappresentanti delle Associazioni dei Cittadini, i Direttori e i Funzionari dei Settori dell'Amministrazione e delle Aziende partecipate.

Ringrazio i cittadini che, a titolo personale, hanno, oggi, voluto essere presenti a questo incontro.

Art. 13

(Difensore civico)

L'Amministrazione istituisce l'Ufficio del Difensore civico, al fine di garantire una migliore tutela dei cittadini nei confronti di provvedimenti, atti, fatti, comportamenti ritardati, omessi, o comunque irregolarmente compiuti dai propri uffici.

Quello che ho appena letto è l'incipit dell'articolo 13 dello Statuto del Comune di Bologna che istituisce e delinea la figura del Difensore Civico.

L'ufficio del Difensore Civico Comunale opera a Bologna da circa tre anni e mezzo nel corso dei quali è venuta a formarsi un'esperienza ed una prassi ormai consolidate.

L'occasione di oggi vuole essere, da parte mia, un momento di ascolto al fine di meglio comprendere la percezione ed i riflessi dell'attività di difesa civica sulla cittadinanza e sull'attività dell'Amministrazione e trarre dagli interventi che seguiranno - mi auguro numerosi - spunti e stimoli di miglioramento.

Credo che compito primario del Difensore Civico, in particolare di prima istituzione come a Bologna, sia stato e sia quello di promuovere la cultura della difesa civica nei rapporti fra cittadino e pubblica amministrazione.

Una cultura che, pur tenuto conto degli sviluppi normativi intervenuti nel corso degli ultimi decenni, è quanto a diffusione nelle nostre comunità locali, ancora modesta e comunque insufficiente.

Molti, soprattutto, non conoscono le competenze e la funzione del Difensore Civico.

A questo proposito è utile chiarire, innanzi tutto, chi e che cosa il Difensore Civico non è e non fa.

Il Difensore Civico non è un avvocato d'ufficio dei privati, non è un giudice conciliatore, non ha potere di annullamento degli atti amministrativi, non ha poteri sanzionatori nei confronti del Personale della Pubblica Amministrazione.

Il Difensore Civico rientra nella categoria delle "Autorità di garanzia"; più concretamente è una figura a disposizione della Cittadinanza, innanzi tutto quale canale privilegiato di comunicazione fra i cittadini e l'Amministrazione stessa.

Mi spiego.

Quando il Difensore Civico scrive all'Amministrazione, l'Amministrazione ha, innanzi tutto, l'obbligo, di rispondere, di chiarire, di documentare le ragioni di un precedente comportamento nei confronti del cittadino del quale il cittadino stesso si sia lamentato.

Peraltro è esattamente in questa fase di approccio fra Cittadino, Difensore Civico ed Amministrazione che si verifica e si configura la possibilità o meno di efficacia dell'attività di difesa civica.

Infatti, tanto più il riscontro dell'Amministrazione sarà e dovrà essere puntuale, preciso ed esauriente, fino - in ipotesi, a rettificare quella posizione precedentemente assunta e che ha dato origine alla segnalazione del cittadino - quanto più l'Amministrazione riconosca autentica autorevolezza a quella istituzione che - al di là di rare fattispecie che costituiscono eccezione alla regola - ha il solo potere di persuasione.

Affinché ciò avvenga è necessario che l'Amministrazione abbia la consapevolezza, fino alla certezza, che, per un verso, il D.C. non si attiva sempre e comunque, ma, per altro verso, che quando il D.C. si attiva ha verificato che:

- prima il cittadino si sia rivolto direttamente all'Ufficio competente dell'Amministrazione;
- che la questione che gli è stata sottoposta rientri nelle proprie competenze;
- che, infine, sussistano, a proprio giudizio, i presupposti per un intervento di difesa civica.

In altre parole, l'efficacia dell'attività del Difensore Civico è direttamente proporzionale al riconoscimento che ad essa viene dato dagli uffici dell'Amministrazione comunale, sul presupposto che quando questo organo di garanzia si attiva ricorrono, in termini sostanzialmente condivisi, tutti i presupposti essenziali.

A titolo esemplificativo.

Non senza qualche tempo e fatica, come Ufficio siamo riusciti ad introdurre nella convinzione generale che il Difensore Civico non ha alcuna competenza in merito alle sanzioni amministrative ed in particolare alle violazioni del Codice della Strada.

Quelle che vengono comunemente definite multe, o si pagano, ovvero qualora se ne ritengano sussistenti i motivi, si impugnano avanti gli organi competenti.

Per contro, tempo addietro - come, forse, qualcuno ricorderà - il Difensore Civico è intervenuto sulla tempistica della notifica a mezzo posta delle sanzioni elevate mediante i sistemi elettronici di rilevamento delle infrazioni.

Con ciò, contribuendo a che il Settore competente riducesse i tempi di notifica dai 150 giorni circa, massimo previsto dall'art. 201 del Codice della Strada, fino agli attuali 60 circa.

Questo è il possibile approccio del Difensore Civico, nel rispetto delle proprie competenze, ad un aspetto della medesima tematica.

Nel corso di questi anni di svolgimento della funzione che mi è stata affidata, vado sempre più raffigurando l'attività di Difesa Civica come "un fiume", un piccolo fiume, che scorre fra due argini, l'uno costituito dalla funzione politico-amministrativa, svolta dagli organi democraticamente eletti che provvedono alle scelte di indirizzo e di governo della Città; l'altro dall'attività contenziosa fra il cittadino e l'amministrazione avanti agli organi di giustizia.

Attività entrambe rispetto alle quali la difesa civica nulla ha a che vedere.

Di questi limiti i cittadini che si rivolgono al Difensore Civico devono essere, quanto più possibile, consapevoli.

Credo che se tutti gli attori della difesa civica: Cittadini, Difensore, Amministrazione, ci sforzeremo di osservare questi criteri, si potrà contribuire:

- a risolvere pochi o molti problemi dei cittadini, magari piccoli, ma per l'interessato forse, in quel momento, il più importante;
 - a ridurre il livello di litigiosità fra cittadino e pubblica amministrazione;
 - a riduzione di spessore quel diaframma di diffidenza che troppo spesso è chiaramente percepibile nel rapporto fra cittadino ed amministrazione pubblica.
-

Concludo con una considerazione generale.

Nel corso di questi anni, ho colto chiara un'esigenza da parte dei cittadini: quella di essere ascoltati.

E' capitato, a volte, di ricevere persone per prime consapevoli che il difensore civico non potesse fare assolutamente nulla per il proprio problema.

Queste persone, in realtà, cercavano soltanto qualcuno che prestasse orecchio al proprio problema, a volte, al proprio dramma.

Ha detto un Grande del secolo appena concluso, il Santo Padre Giovanni Paolo II *“Chi dona all'altro il proprio tempo gli dona la vita”* .

Bene, credo che un minuto, un'attenzione, quando possibile un sorriso in più, a chi si presenta ad un ufficio pubblico costituirà un contributo, forse piccolo, ma certo ed importante al miglioramento della nostra Città.

Vi ringrazio.
