

Sintesi dell'attività dell'Ufficio del Difensore Civico della Lombardia  
anno 2005

-  
-

Considerazioni generali

In primo luogo, conviene rilevare che, non ostante l'assenza di ogni attività di carattere promozionale, l'anno 2005 conferma il costante aumento tendenziale della domanda: le istanze presentate dai cittadini passano da 740 a 984 con un incremento di 244 pratiche (esattamente il doppio dell'anno precedente) pari a circa il 33%. Tale incremento, in generale equamente distribuito per ogni settore di intervento, in termini assoluti è particolarmente marcato nei settori di competenza regionale.

Notevole è l'incremento nel settore **Sicurezza sociale** dove si passa da 59 a 460 pratiche e, per contro, significativo è il calo nel settore **Istruzione, cultura e informazione**, dove si passa da 154 a 18 pratiche. Nel primo caso il fenomeno è da mettersi in connessione con le speranze accese in un comparto del pubblico impiego dalla sentenza n. 1620 del 5/7/2004 della Corte dei Conti – sezione Sicilia che aveva riconosciuto natura pensionabile ad una indennità. Speranza subito naufragata nella successiva sentenza n. 62/A/2005 della Corte dei Conti – sezione giurisdizionale d'appello per la regione siciliana che confermava un indirizzo già assunto dalla Corte dei Conti – sezione centrale in sede di controllo; nel secondo, il calo è da mettersi in relazione con la mancata indicazione del Difensore civico tra le autorità cui poter presentare ricorso in caso di irregolarità. Entrambi – e soprattutto il secondo – costituiscono fenomeni da affrontare in modo del tutto peculiare nell'ambito di un ri-orientamento dell'attività del Difensore civico regionale attualmente allo studio presso l'Ufficio, anche ai fini di dare concretezza all'ipotesi di articolare una rete tra Difensori civici locali della regione coordinata dal Difensore civico regionale. In particolare, è stata stigmatizzata l'unilaterale omissione dell'indicazione del Difensore civico quale autorità ricorribile, ottenendo un pronto impegno ad una più piena collaborazione nel quale si confida.

Il generalizzato incremento è da imputarsi al progressivo riconoscimento del Difensore civico regionale: da parte della cittadinanza come strumento efficace per contrastare in prima battuta episodi di cattiva gestione amministrativa; e da parte della amministrazione come utile strumento di confronto con i cittadini.

In secondo luogo, è da rilevare che, sia in termini assoluti che in termini relativi, si conferma la tendenza a concludere la trattazione delle pratiche in tempi brevi. La riduzione percentualmente più appariscente del numero di pratiche concluse in 30 giorni è da mettersi in relazione con l'incremento già segnalato delle istanze del settore Sicurezza sociale, che sono state definite tra i 180 e i 270 giorni.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi appare confermata anche dalla stabilità delle c.d. pratiche giacenti, ossia di quelle pratiche della durata fisiologica superiore all'anno. Come è intuitivo, non ogni pratica può essere risolta in termini brevi: possono, infatti, rendersi necessari accertamenti complessi, da condursi in contraddittorio o con collaborazione di altre amministrazioni o che comunque

./.

presentano complessità di diversa natura. Anche qui può tuttavia rilevarsi che la durata ultrannuale è comunque in diminuzione con riferimento all'anno 2004.

Tutto ciò è da imputarsi prevalentemente a due ragioni che si rafforzano reciprocamente: la buona organizzazione dell'ufficio e il già accennato riconoscimento del Difensore civico quale efficace strumento di mediazione e superamento delle *res litigiosae* da parte degli enti stessi destinatari degli interventi. In particolare, con riferimento all'organizzazione, si possono ritenere in gran parte conseguiti gli obiettivi di razionalizzazione dell'attività, impostati e perseguiti dal Difensore civico dimessosi e resi più evidenti dalla notevole informatizzazione.

Il tutto si risolve in una maggiore autorevolezza acquisita dal Difensore civico (e dalla sua struttura) presso le amministrazioni nei confronti delle quali interviene.

Infine, se è vero che *qui cito dat bene dat*, la rinforzata celerità non può che giovare all'immagine dell'istituto regionale, e consigliare in particolare.

Anche questo è un dato di rilievo ai fini del riorientamento dell'azione del Difensore civico allo studio dell'Ufficio.

In terzo luogo, è da rilevare l'incremento dei casi nei quali l'amministrazione destinataria dell'intervento del Difensore civico regionale accoglie i rilievi mossi o le proposte avanzate dal Difensore civico stesso: anche qui non deve trarre in inganno il dato percentuale, falsato dal notevole incremento del dato consulenza, esito nel quale si sono annoverate le ripetutamente segnalate pratiche in materia di Sicurezza sociale: la stabilità del dato assoluto e percentuale relativo alle pratiche giacenti ne è conferma.

E' altresì interessante rilevare il calo degli abbandoni, che passano dalla media di circa il 6% del quinquennio, a circa il 5% del 2004 e al 4% del 2005: si tratta, infatti, di espliciti segnali della autorevolezza acquistata sul campo dell'organo. Può non essere inutile rammentare che l'abbandono significa non necessariamente rinuncia alla propria pretesa da parte dell'interessato ma anche acquisizione della consapevolezza della sua eventuale infondatezza, a seguito dei chiarimenti forniti dall'Ufficio.

Considerazione particolare merita anche il dato relativo all'incompetenza, che non deve stupire né preoccupare: i dati relativi sono in tendenziale costante diminuzione per quanto riguarda l'incompetenza in senso stretto e il rinvio altro Difensore civico mentre sono in aumento per quanto riguarda il rinvio ad altra autorità: tali dati sottendono che la questione proposta dall'istante viene, comunque, trattata e che il cittadino viene indirizzato dall'Ufficio all'autorità effettivamente competente (autorità che non di rado è un Difensore civico locale).

Meritano infine qualche considerazione, benché di rilievo prevalentemente interno, i carichi di lavoro dei singoli funzionari dell'Ufficio; merita considerazione, in questa sede, nei suoi dati globali (terzo quadro).

Tenuto conto dei rapporti di lavoro a tempo parziale, infatti, l'organico complessivo dell'Ufficio è diminuito tra il 2003 e il 2004 di 1,3 unità non ostante sia aumentato il numero di istanze presentate e al termine del 2005 di 1 ulteriore unità: come si può rilevare il carico *pro capite* di pratiche passa da 91,3 a 121,4 con un incremento in termini assoluti di 30,1 pratiche, ossia, in termini relativi, di circa il 30%.

La diminuzione di personale, soprattutto stabile, sembra corrispondere ad una tendenza piuttosto consolidata che male si accorda con l'aumento della domanda già evidenziato.

Alla luce di ciò, si può affermare che la fascia di equilibrio sta per essere superata e che il presumibile aumento del carico di lavoro potrà ripercuotersi negativamente sulla celerità della risposta, e quindi sulla qualità della risposta e quindi, in definitiva, sull'efficacia dell'azione dell'organo e sulla sua autorevolezza.

Il che appare tanto più probabile in considerazione dell'estensione dell'ambito di intervento del Difensore civico, che, in forza della l. 24 luglio 2003 n. 10, è tenuto a svolgere anche le funzioni di Garante del contribuente e già si rileva la stabilità dell'incremento rilevato già nel 2004 (64 pratiche nel 2004 e 46 pratiche nel 2005) senza che le nuove incombenze siano mai state pubblicizzate e che potrebbe essere chiamato ad occuparsi anche degli appalti della Regione e degli enti dipendenti partecipati.

A ciò si aggiungano le incombenze che il Difensore civico regionale dovrà affrontare nelle vesti attribuitegli dalla l.r. 14 febbraio 2005 n. 8 di Garante dei detenuti.

Il timore appare rafforzato dall'aumento dei contatti telefonici: che, sulla massa i contatti passano da 4059 a 4921 con un aumento di circa il 20% e i contatti mirati tra cittadini istanti e funzionari dell'ufficio aumentano in assoluto di circa un centinaio.