

Il 31 gennaio 2006 il Difensore Civico della Regione Piemonte, il dott. Francesco Incandela, ha presentato al Consiglio regionale la relazione sull'attività svolta nel 2005.

Nella parte iniziale della relazione si è evidenziato come il profondo processo di modifiche istituzionali, avviato ad iniziare dagli anni 90, abbia comportato notevoli riflessi che incidono sugli aspetti operativi della Difesa Civica. L'attenzione è stata focalizzata, in particolare, sull'introduzione e il progressivo recepimento, sia da parte del legislatore nazionale che regionale, del principio di sussidiarietà che richiede, sia nella declinazione orizzontale che verticale, la presenza di una efficace difesa civica.

Segnatamente, le nuove regole di distribuzione delle competenze fra Stato, Regioni e Enti locali, che impongono che gli interessi dei cittadini vengano curati dall'Ente territorialmente più vicino, ha riflessi non di poco conto anche sull'attività della Difesa Civica.

In particolare si osserva come la normativa in vigore abbia già applicato al Difensore Civico il principio di sussidiarietà, laddove l'art. 16 della L. 127/97 ha espressamente riconosciuto al Difensore civico delle Regioni e delle Province autonome, cioè all'organo più vicino alla comunità interessata, il potere di intervenire sulle Amministrazioni Periferiche dello Stato.

Tale criterio di prossimità vede nella figura del Difensore Civico il soggetto istituzionale maggiormente agevolato nell'ascoltare e nel captare i bisogni della popolazione, nonché particolarmente efficace nello svolgere la sua azione di tutela e promozione della dignità delle persone.

Inoltre l'art. 90 del nuovo Statuto della Regione Piemonte attribuisce all'Ufficio del Difensore Civico ulteriori competenze in ordine alla tutela dei diritti e degli interessi di persone ed enti nei confronti di soggetti, individuati dalla legge, che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico.

Pertanto, sia dall'attuazione del principio di sussidiarietà, sia dall'introduzione di quest'ultima norma, deriva un carico di attività maggiore per la difesa civica.

Soprattutto per l'attività dei nuovi gestori, non più pubblici, è necessario che non si affievolisca il grado di tutela per i cittadini utenti.

Le conseguenti caratteristiche di indipendenza e terzietà della struttura, l'assenza di vincoli e controlli organizzativi e gerarchici, nonché l'autonomia decisionale rappresentano elementi che permettono l'elaborazione di progetti di sviluppo dell'attività dell'Ufficio.

Concretamente, al fine di svolgere l'attività di tutela dei diritti e degli interessi di persone ed enti assegnata al Difensore civico dallo Statuto, nel corso dell'anno sono stati instaurati colloqui quotidiani con i cittadini, anche con telefonate, e-mail, fax, favorendo il dialogo su fatti obiettivi, analizzando e valutando problemi reali. Si è sempre cercato di fare in modo che l'azione della difesa civica fosse costantemente accompagnata da equilibrio, obiettività e correttezza; elaborando proposte e suggerimenti volti ad aiutare il cittadino nelle difficoltà che incontra nei suoi rapporti con la pubblica amministrazione o con i soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico.

Questo Ufficio, tuttavia, non si è limitato ad ascoltare attentamente e pazientemente i cittadini perché fossero adeguatamente tutelati, ma ha tratto lo spunto, quando i reclami concernenti determinate tematiche si ripetevano, per segnalare criticità emerse attraverso la lettura degli esposti od i colloqui con i cittadini.

Con forte impegno e notevole impiego di energie, questo Ufficio ha pertanto svolto un ruolo di osservatorio privilegiato di eventuali malumori e fondati disagi dei cittadini, segnalando gli aspetti su cui focalizzare l'attenzione per un miglior rapporto con la Pubblica Amministrazione e per opportuni interventi di competenza.

Questo nuovo modo di operare ha costituito una significativa svolta nell'attività della Difesa civica, rendendola più completa ed efficace.

Dalla concreta esplicazione di questo nuovo ruolo di "osservatorio" sono derivate specifiche segnalazioni aventi ad oggetto problematiche concernenti in particolare:

- a) gli usi civici ,
- b) il "buono scuola",
- c) il diritto di accesso,
- d) l'assistenza e la cura presso strutture residenziali degli anziani non autosufficienti,
- e) la procedura richiesta per l'erogazione dei presidi diagnostici e terapeutici ai cittadini diabetici,
- f) il trattamento dei dati personali in ambito sanitario,
- g) il trasporto ferroviario regionale.

Molte segnalazioni hanno poi interessato gli Enti gestori di pubblici servizi, quali ENEL, ITALGAS, TELECOM ecc, dove si è potuta riscontrare una generalizzata difficoltà del cittadino-utente a relazionarsi in maniera costruttiva e risolutiva con i relativi call-center, strumenti che quasi sempre hanno rivelato la loro inefficacia, causando disagi e perdite di tempo per i cittadini.

L'Ufficio, durante l'anno 2005, ha accolto diverse istanze proposte da cittadini extracomunitari che hanno segnalato situazioni di grave disagio connesse alla mancanza di un'adeguata sistemazione abitativa ed alle conseguenti ripercussioni sulle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare (istruzione dei figli minori, accesso ai servizi sanitari).

Ovviamente quanto sopra esposto non ha l'intento di essere un elenco esaustivo di tutte le problematiche curate dall'Ufficio, che è stato interessato nel corso del 2005 da n. 859 richieste di intervento da parte di cittadini. Anche questo numero deve ritenersi comunque parzialmente rappresentativo del lavoro svolto, in quanto non dà conto di tutti quei numerosi contatti telefonici che quotidianamente interessano l'Ufficio, che svolge in tali casi, una preziosa opera di ascolto ed informazione.