



**AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL**

**PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE**

**ESTRATTO DALLA
RELAZIONE ANNUALE 1993**

DER VOLKSANWALT

IL DIFENSORE CIVICO

INDICE

	Pag.
PREFAZIONE	1
1. CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE	4
1.1. SFERA D'ATTIVITA'	4
1.1.1. Sfera di competenza vera e propria	4
1.1.2. Comune, Regione, Stato	5
1.1.3. Settore privato	8
- o m i s s i s -	
1.5. CONSIDERAZIONI SULLA VIGENTE LEGISLAZIONE DELL'ISTITUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO	37
2. DATI STATISTICI	38
2.1. ARTICOLAZIONE SECONDO I RISULTATI DELLA TRATTA- ZIONE	38
2.1.1. Domande sottoposte per la trattazione nel corso dell'anno cui si riferisce la presen- te relazione	38
2.1.2. Esito dei casi affrontati e chiusi nel corso dell' anno cui si riferisce la presente relazione	39
2.2. ARTICOLAZIONE SECONDO IL MODO IN CUI LE DOMANDE SONO STATE PRESENTATE	40
2.3. ARTICOLAZIONE SECONDO LE PERSONE	40
- o m i s s i s -	
3. CONSIDERAZIONI RELATIVE ALLE SINGOLE RIPARTIZIONI E DAI CASI	47
3.1. CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE	47
- o m i s s i s -	
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	124
- o m i s s i s -	

P R E F A Z I O N E

La legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15, riguardante l'istituzione dell'ufficio del difensore civico nell'Alto Adige, dispone nel I comma dell'art. 5 quanto segue: "Il difensore civico invia annualmente alla Giunta provinciale una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione". La presente è la mia seconda relazione annuale in veste di difensore civico sudtirolese; per la prima volta, essa comprende il lasso di tempo di 12 mesi. Nel corso del 1993, ho già trasmesso al Presidente della Giunta provinciale due relazioni provvisorie relative alla mia attività.

Sebbene nell'anno cui si riferisce questa mia relazione sia stata creata – sulla base della legge provinciale 23 aprile 1992, n. 10 – una nuova struttura amministrativa nell'ambito dell'amministrazione provinciale, nel redigere questa relazione sull'attività svolta, mi atterrò complessivamente allo schema dell'anno passato. Difatti, il nuovo ordinamento degli uffici si è venuto a realizzare soltanto nel secondo semestre e presenta tuttora problemi derivanti dalla riorganizzazione in corso, motivo questo per il quale ritengo che l'esposizione dei casi - sia sotto il profilo statistico, sia dal punto di vista descrittivo - risulti più chiara, utilizzando per la relazione 1993 - quale base di correlazione - la precedente disposizione delle ripartizioni.

Nella presente relazione vengono trattati, oltre ai 96 casi del 1992 rimasti irrisolti, 671 casi presentati nel 1993, per un totale complessivo di 767 domande. Inoltre, nel 1993 sono stati sottoposti all'attenzione del difensore civico 867 casi aventi relazione con il settore di diritto privato. Pertanto, nel corso dell'anno cui si riferisce la presente relazione, complessivamente, si sono rivolti al difensore civico 1538 cittadini con una qualche questione da risolvere, cosa questa che rapportata agli 11 mesi della mia attività svolta nel 1992 corrisponde ad una crescita del 22%.

Una crescita questa che per molti versi può essere vista come preoccupante. Da un lato, c'è un sempre maggior numero di cittadini consapevoli dell'esistenza del difensore civico; dall'altro lato, tuttavia, le più volte annunciate misure di intervento, relative ad un'amministrazione che sia maggiormente rispondente ai bisogni dei cittadini e ad un ridimensionamento della burocrazia, sembrano non essere ancora state applicate e di conseguenza il cittadino non ha ancora avuto modo di avvertirne gli effetti. Per questi motivi, si continua a rivolgersi - perfino con maggior frequenza - al difensore civico. Riguardo a ciò e riguardo al dovere del difensore civico di allegare alla relazione annuale sull'attività svolta proposte relative ad un più efficace funzionamento dell'attività amministrativa, rimando il lettore alle considerazioni contenute nel cap. 3.3.1. "Considerazioni di carattere generale" della presente relazione.

Come ho già potuto affermare sopra, questa è la mia seconda relazione annuale. Una relazione annuale potrebbe essere concepita in maniera tale da venirsi a concentrare sull'esposizione dei singoli casi inoltrati nel corso dell'anno cui essa si riferisce per essere così, di anno in anno, messa a disposizione degli interessati, in guisa di relazione finale sull'attività svolta. Personalmente, al contrario, avvalendomi di affermazioni di principio, desidero mettere a conoscenza gli interessati, o comunque i lettori che in un certo qual modo si sentano chiamati in causa, di ciò che costituisce la vera e propria essenza dell'attività del difensore civico. Le affermazioni generali contenute nella relazione annuale del 1992 hanno sicuramente - visto quanto mi è stato manifestato anche all'estero, sia a voce, sia epistolamente - riscontrato notevole risonanza. Pur tuttavia, nella relazione sull'attività svolta nel 1993, non le posso, né le voglio ripetere, bensì, tutt'al più soltanto precisare oppure integrare sulla base di nuovi elementi. Le mie relazioni - che sono destinate a quelle persone alle quali interessa particolarmente l'istituzione del difensore civico - sono concepite - almeno per quanto concerne le affermazioni di principio e generali - in maniera da poter essere intese l'una come continuazione dell'altra. Le persone alle quali mi rivolgo sono soprattutto i

consiglieri provinciali e tutti i funzionari che operano con diversi gradi di responsabilità nell'amministrazione pubblica.

1. CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

I motivi per i quali i cittadini si rivolgono al difensore civico sono molteplici. Di conseguenza, sono estremamente diversi anche gli atteggiamenti stessi dei cittadini: se per esempio essi presentano un ricorso, è perché si attendono un intervento da parte del difensore civico; nell'esporre una questione, si attendono una risposta e/oppure una qualche indicazione; se descrivono una situazione di qualsivoglia portata problematica, è perché si augurano di ricevere dal difensore civico buoni consigli. Quest'ultimo deve inoltre possedere capacità di stare a sentire con pazienza, disponibilità alla comprensione, attitudine all'immedesimazione. Sempre più spesso, il cittadino ricorre al difensore civico sottoponendo alla sua attenzione richieste non sempre manifeste, formulate quindi in maniera latente, affinché egli possa intervenire in veste di mediatore. E' proprio in tal senso che il difensore CIVICO Può adempiere le sue vere e proprie mansioni: la decontrazione di un rapporto venutosi ad irrigidire fra il cittadino e l'amministrazione ed il positivo esito di un'eventuale opera di mediazione da parte del difensore civico producono vantaggi non solo nei confronti delle parti in conflitto, ma anche nei confronti dei responsabili politici, l'attività dei quali verrà sicuramente giudicata con maggior comprensione.

1.1. SFERA D'ATTIVITA'

1.1.1. Sfera di competenza vera e propria

In questo contesto, annovero tutte le unità amministrative nei cui riguardi trova applicazione la legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, riguardante la regolamentazione della procedura amministrativa e del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

In questa sfera di competenza vera e propria rientra il 63,9% dei casi registrati nel corso dell'anno cui fa riferimento la presente relazione. Confrontati con quelli

dell'anno scorso (73,8%), essi ammontano ad una quota minore del 10%. La quota dei reclami concernenti lo stato e i comuni è invece cresciuta dal 25,2% del 1992 al 33,2% del 1993.

Nella quasi totalità dei casi, la disponibilità da parte dei membri di governo, dirigenti di ripartizione, capi ufficio e funzionari responsabili a collaborare col difensore civico nell'individuare una soluzione dei problemi oppure nel verificare ed accertare determinati fatti è stata veramente grande. Desidero pertanto porgere ad essi i miei ringraziamenti, anche a nome dei cittadini interessati. Ogni qualvolta mi si offrirà l'occasione, mi impegnerò - nell'interesse di tutti - a rendere maggiormente partecipi sia i funzionari di qualsiasi livello, sia i responsabili politici, affinché possano meglio comprendere quali sono gli specifici compiti del difensore civico.

1.1.2. Comune, Regione, Stato

In questi settori, rientra il 33,2% dei casi registrati nel corso del 1993, cosa questa che corrisponde ad una crescita dell'8% rispetto al 1992. Nel 1992, le domande riguardanti l'attività di competenza di questi settori furono 129, mentre quelle relative all'anno cui si riferisce la presente relazione sono state 223. Si tratta di enti che pur esulando dalla sfera di competenza vera e propria del difensore civico sono stati registrati, in quanto presentavano una certa qual connessione con l'attività dell'amministrazione provinciale oppure semplicemente perché si presentò una possibilità di intervento grazie alla gentile disponibilità delle parti chiamate in causa. Molte questioni concernenti questi enti non sono state registrate, furono però risolte fornendo indicazioni circa l'ufficio competente, mediando appuntamenti oppure dando informazioni dirette.

Per quanto riguarda i contatti che ho avuto con i comuni, mi permetto di rimandare il lettore di questa relazione alle esposizioni contenute nel cap. 1.1.2. della relazione sull'attività svolta del 1992.

Con un balzo dalle 64 alle 125 unità, il numero di cittadini che nel 1993 si sono rivolti al difensore civico per questioni che interferivano sull'attività dei comuni è quasi raddoppiato. A prescindere da pochissime eccezioni da parte degli amministratori comunali coinvolti, c'è stata ampia disponibilità nel partecipare a risolvere le situazioni conflittuali che si erano venute a creare.

L'approvazione dei nuovi statuti comunali, che dovrebbe aver luogo entro il 18 febbraio 1994, comporterà modifiche fondamentali anche per quanto attiene il ruolo che il difensore civico ha da svolgere in riferimento a questioni che toccano la sfera di attività dei comuni.

Nel corso del 1993, sono stato in diverse circostanze interpellato da sindaci, segretari comunali e membri di commissioni, affinché esprimessi il mio punto di vista circa l'elaborazione dei nuovi statuti comunali. A tal riguardo, non potei far altro che rimandare gli interessati alle osservazioni contenute nella mia relazione annuale del 1992, alle pagine 6-10. Ebbi così modo di rendermi conto che la relazione annuale del difensore civico non viene letta quasi mai; molto spesso non vengono lette nemmeno le parti di interesse specifico. Mi auguro - poiché in ciò risiede la sostanza che non vi sia comune alcuno dell'Alto Adige che tiene celato ai cittadini l'istituzione dell'ufficio del difensore civico, in merito alle sue possibilità di intervento in questioni facenti capo ai comuni. Poco importa - anche se ha un suo significato ben preciso - che si tratti del difensore civico comunale, del difensore civico comunale consorziale oppure circoscrizionale o del difensore civico provinciale convenzionato. Determinante è invece la circostanza secondo la quale ad ogni cittadino del Sudtirolo deve essere data la possibilità di rivolgersi fiduciosamente ad un intercettore imparziale, qualora egli si trovi in una situazione conflittuale con il proprio comune.

Relativamente ai problemi che il cittadino deve affrontare confrontandosi con gli uffici statali, i difensori civici regionali italiani riescono, per lo più, a fare di necessità virtù. Mancando un difensore civico statale, è il difensore civico regionale

- nella nostra specifica situazione il difensore civico provinciale - a misurarsi, di regola, con tutti quei casi in cui gli si presenti la possibilità di intervenire. Ad agire in tal senso, il difensore civico regionale italiano viene motivato non solo sulla base di una convinzione personale, ma anche sulla base delle dichiarazioni contenute nella sentenza n. 24 del 18 febbraio 1992 della seconda sezione del Tribunale Amministrativo della Regione Liguria. Infatti, nella motivazione di detta sentenza, si sottolinea che con il difensore civico non devono collaborare soltanto gli uffici regionali, bensì anche tutti gli altri enti ed istituzioni operanti all'interno della regione, perlomeno a titolo di cortesia oppure a titolo informativo. Ciò in considerazione del fatto che l'attività del difensore civico regionale persegue finalità di interesse pubblico. Nel caso degli uffici statali periferici presenti nell'Alto Adige, ciò accade mediante diretta presa di contatto e spesso si riscontra grande disponibilità da parte degli interlocutori. Relativamente alle questioni che vengono ad interagire con gli uffici centrali statali, il direttore dell'Ufficio di Roma, dott. Peter Gasser, profonde sommo impegno, mettendo a disposizione le sue molteplici conoscenze. Gli spetta pertanto profondo apprezzamento.

In merito a diverse questioni "romane", ho potuto rivolgermi anche ai singoli parlamentari sudtirolesi ai quali desidero manifestare la mia gratitudine.

Per quanto riguarda l'ambito della regione Trentino-Alto Adige, che non dispone di un proprio difensore civico, desidero far presente che per il legislatore regionale, con un minimo di buona volontà, potrebbe essere semplice regolare istituzionalmente la materia - previa concertazione con le due Province autonome - trasferendo le competenze del caso ai due difensori civici provinciali. Infatti, mi succede di dover intervenire anche in faccende regionali, in un contesto, peraltro, di massimo appoggio da parte degli assessori regionali.

1.1.3. Settore privato

Per quanto concerne questo settore, mi voglio più o meno attenere alle osservazioni che ho fatto nella mia relazione annuale relativa al 1992. Nel corso dell'anno cui fa riferimento la presente relazione ho registrato 7 casi - pari all'1% dei casi aperti - che erano in connessione con un ente pubblico e per la risoluzione dei quali era quindi necessario un mio intervento. In realtà, nel 1993 si sono rivolte all'ufficio del difensore civico 800 persone, le quali hanno esposto i loro problemi privati epistolarmemente, telefonicamente oppure personalmente. In molti casi, si tratta di persone avviliti, scoraggiate e spesso anche ammalate che temono il confronto con l'autorità e che pertanto vedono nel difensore civico l'interlocutore adatto a confrontarsi con i loro problemi. Ritengo non sia opportuno mettere alla porta queste persone facendo loro semplicemente presente la mia non competenza e credo che la disponibilità ad ascoltare e a dare un buon consiglio oppure un'informazione utile abbiano spesso contribuito a risolvere o quantomeno ad alleviare qualche problema. Nei casi in cui non ero io stesso in grado di fornire una risposta concreta, ho potuto a mia volta chiamare in causa avvocati, giudici, notai, consulenti economici ed altri esperti che desidero qui ringraziare di cuore per la loro disponibilità concessami.

- o m i s s i s -

1.5. CONSIDERAZIONI SULLA VIGENTE LEGISLAZIONE DELL'ISTITUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

Così come già feci nella mia precedente relazione sull'attività svolta, desidero anche quest'anno esporre riassuntivamente, qui di seguito, le proposte di modifica, integrate dalle mie considerazioni personali, trasmesse già il 23 febbraio 1990 dall'ispettore generale, avv. Giovanni Salghetti Drioli, d'intesa con il mio predecessore, dott. Heino Steger, al Presidente della Giunta provinciale dott. Luis Durnwalder e all'Assessore provinciale, dott. Erich Achmüller:

- sarebbe positivo che venisse abolita, anche formalmente, la procedura prevista dalla legge vigente per il difensore civico, la quale, sin dall'inizio dell'attività del difensore civico, non fu comunque seguita, a causa della sua lentezza burocratica. Il cittadino bisognoso d'aiuto deve infatti poter disporre di un accesso al difensore civico che sia diretto e non burocratico, mentre il difensore civico stesso dovrebbe, a sua volta, poter agire anche d'iniziativa propria;
- si pone la questione se l'ufficio del difensore civico, il quale viene nominato dalla rappresentanza popolare con maggioranza qualificata e che "amplia, integra e sostiene, in veste di organo ausiliare, la tradizionale funzione di controllo del parlamento" (Udo Kempf), non debba essere situato nei pressi del Consiglio provinciale anziché, come accade oggi, nei pressi della Giunta provinciale;
- bisognerebbe creare la possibilità, affinché la Giunta provinciale oppure, eventualmente, il Consiglio provinciale possano stipulare con i Comuni e con altri enti di diritto pubblico intese sull'attività del difensore civico;
- sarebbe giustificato equiparare la condizione economica del difensore civico a quella dei consiglieri regionali; a tal proposito, si rinvia alle disposizioni vigenti

nelle Regioni Toscana, Liguria e Friuli-Venezia Giulia e alla proposta elaborata dal Comitato dei difensori civici regionali italiani;

- analogamente alle disposizioni transitorie contenute nell'art. 12 della legislazione provinciale vigente, il difensore civico, che per qualsiasi motivo dovesse essere stato nominato non all'inizio, ma nel corso della legislatura, dovrebbe restare in carica anche per la durata della legislatura successiva;
- nell'ambito dell'ufficio del difensore civico, dovrebbe essere prevista anche la presenza di un responsabile dell'ufficio.

Agli inizi dell'estate 1993, ho avuto modo di discutere il previsto emendamento di legge col dirigente competente ed ho avuto l'impressione che si era a buon punto. Perché sinora non sia successo nulla, di ciò non riesco a darvi spiegazione.

2. DATI STATISTICI

2.1. ARTICOLAZIONE SECONDO I RISULTATI DELLA TRATTAZIONE

2.1.1. Domande sottoposte per la trattazione nel corso dell'anno cui si riferisce la presente relazione:

Domande del 1992 non risolte	96
Domande pervenute nel 1993	<u>671</u>
Totale	767

Rapportata a quella dell'anno precedente, questa cifra corrisponde ad una crescita del 32,9%.

2.1.2. Esito dei casi affrontati e chiusi nel corso dell'anno cui si riferisce la presente relazione:

Positivi	436	82,7%
Negativi	59	11,2%
Ritirati	<u>32</u>	<u>6,1%</u>
Totale	527	100,0%

Alla fine del 1993, c'erano ancora 240 casi aperti. Ciò significa che è stato risolto il 68,7% dei casi presentati per la trattazione nel corso dell'anno cui si riferisce la presente relazione. A giustificazione del numero relativamente alto di casi ancora aperti, ci sono molteplici cause: in primo luogo, vanno qui considerati anche i 20 casi relativi alla problematica della vaccinazione che non sono ancora stati formalmente risolti. Altri motivi, a giustificazione del fatto che vi sono ancora casi irrisolti, vanno individuati nella natura dei reclami: taluni ricorsi e domande sono tuttora in trattazione presso i diversi organi, oppure il reclamante stesso desidera che il suo caso venga trattato in un secondo tempo.

Considero un caso risolto in maniera positiva quando il mio intervento ha avuto successo, oppure quando al cittadino sono state date informazioni soddisfacenti o indicazioni decisive. In breve, quando i miei sforzi volti alla mediazione e al raggiungimento della "pace giuridica" hanno avuto successo nel più ampio senso del termine.

2.2. ARTICOLAZIONE SECONDO IL MODO IN CUI LE DOMANDE SONO STATE PRESENTATE

	1992		1993	
a) visite di persona	443	86,7 %	539	80,3 %
b) domande scritte	40	7,8 %	76	11,3 %
c) domande telefoniche	25	4,9 %	55	8,2 %
d) domande a mezzo telefax	3	0,6 %	1	0,2 %
Totale	511	100,0 %	671	100,0 %

2.3. ARTICOLAZIONE SECONDO LE PERSONE

	1992		1993	
a) uomini	313	61,3 %	389	58,0 %
b) donne	198	38,7 %	282	42,0%
Totale	511	100,0%	671	100,0%

- o m i s s i s -

3. CONSIDERAZIONI RELATIVE ALLE SINGOLE RIPARTIZIONI ED AI CASI

3.1. CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

In via essenziale, va qui osservato quanto segue: ci sono stati alcuni casi - come pure nel corso dell'anno passato - che riguardavano diverse ripartizioni, cosa questa che ha implicato obiettive difficoltà di attribuzione. In questi casi, ho assegnato il caso a quella ripartizione mediante la quale, per competenza, era possibile risolvere il problema il più rapidamente possibile. Inoltre, ci sono ripartizioni che posseggono molteplici uffici ed altre che ne posseggono pochi. Gli uffici di talune ripartizioni devono a loro volta adempiere compiti diversi. Non tutti i casi inoltrati hanno poi reclami per oggetto. Spesso, infatti, è bastato fornire un esauriente chiarimento dello stato di cose.

Per questi motivi, il numero delle domande attribuite alle singole ripartizioni ha una rilevanza subordinata. In ogni caso, da ciò non è possibile stabilire se e quando una ripartizione funzioni meglio di un'altra. Ciò è destinato a cambiare l'anno prossimo, allorquando i casi verranno assegnati alle ripartizioni conformemente alla riforma degli uffici avvenuta nel 1993.

Procedo ora a descrivere i contenuti di alcuni reclami in generale che riguardano gli uffici dell'amministrazione statale, regionale, provinciale e comunale oppure gli uffici di altri enti di diritto pubblico.

I cittadini continuano a lamentarsi di non ricevere risposta alle loro domande presentate per iscritto. Dal punto di vista del contenuto, le risposte poi, spesso, non sono tali, quando per esempio non entrano nel merito degli argomenti esposti dal cittadino. Un'ulteriore forma di malcostume, denunciata non di rado dal cittadino che viene a contatto con i dipendenti pubblici, si viene a manifestare quando questi ultimi danno informazioni in modo impreciso oppure malvolentieri.

Va inoltre menzionata la circostanza che i cittadini, spesso, vengono spediti da un ufficio all'altro, semplicemente perché i funzionari chiamati in causa non sono consapevoli del loro compito più proprio che consiste nell'essere a disposizione dei cittadini. In fin dei conti, è proprio per questo motivo che percepiscono mensilmente il loro stipendio!

Leggi, regolamenti d'attuazione, circolari, moduli, lettere, avvisi e altri documenti ufficiali vengono redatti in un linguaggio che, a causa della sua parziale incomprendibilità e complicatezza, potremmo definire - servendoci di un'espressione di Italo Calvino - come "anti-lingua".

Ho l'impressione che le conseguenze di questo comportamento non vengano prese in giusta considerazione. Le manifestazioni emotive dei cittadini che vengono trattati impropriamente descrivono una traiettoria che inizia dalle forme di latente disagio per terminare in atteggiamenti di manifesta ribellione, producendo spesso, in tal modo, effetti anche sull'opinione di quelle persone che non hanno ancora fatto esperienza alcuna con l'autorità.

Per il cittadino, nella maggioranza dei casi l'esperienza con l'amministrazione pubblica è direttamente, oppure indirettamente, determinante nel provocare lo sviluppo di sentimenti negativi nei confronti della politica e dei politici, con tutti gli effetti collaterali che ciò comporta - effetti non certo salutari per la democrazia - quali l'indifferenza nei confronti del bene comune, il rifiuto di ogni regola e disposizione, la rassegnazione, ecc..

L'impressione che ho espresso poc'anzi, secondo la quale si tende a sottovalutare le conseguenze di una cattiva amministrazione, viene rafforzata dalla constatazione che ai suggerimenti contenuti nella relazione annuale dell'anno precedente circa il "come si possa più efficacemente organizzare l'attività amministrativa garantendo, al contempo, l'imparzialità dell'amministrazione" (art. 5 della legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15), non ha fatto seguito quasi nessun riscontro.

Prossimamente, intendo motivare, nel modo più semplice possibile, i colleghi dirigenti dell'amministrazione provinciale, affinché mi esternino la loro opinione circa la sensatezza o meno dei miei suggerimenti. Nel corso di molteplici colloqui privati, i miei spunti critici sono stati accolti con soddisfazione, concretamente, tuttavia, sono stati fatti oggetto soltanto di timidi tentativi d'approccio.

Il consiglio che diedi a suo tempo, di percorrere il cammino intrapreso dall'intendenza scolastica di lingua tedesca, all'interno del cui contesto operativo in tutte le lettere - non redatte dalla persona che le sottoscrive - viene indicato il nome completo ed il recapito telefonico diretto del referente incaricato, non è affatto stato accolto nei termini in cui era stato concepito e cioè come semplice ma efficace provvedimento inteso a far crescere la trasparenza all'interno dell'amministrazione pubblica.

Anche il mio suggerimento dell'anno scorso, di addestrare il personale curando con maggior incisività il versante riguardante le relazioni interpersonali non sembra – per quanto ne so - essere stato preso in seria considerazione. Ripeto il mio punto di vista: i collaboratori interessati dovrebbero essere tenuti a frequentare questi corsi per evitare che vi vadano soltanto quelli che sono comunque già in grado di comportarsi correttamente nell'ambito dei rapporti intersoggettivi. Senza questi corsi di preparazione e di addestramento, sarà piuttosto difficile raggiungere i due seguenti scopi: i cittadini soddisfatti che sappiano apprezzare l'attività dell'amministrazione e dipendenti motivati che svolgono il loro lavoro con piacere.

Non si è nemmeno potuto constatare una vera e propria riduzione della burocrazia, sebbene, a tal riguardo, abbia personalmente potuto registrare ferme intenzioni, da parte dei direttori d'ufficio, volte a smantellare i molteplici ostacoli burocratici che compromettono lo svolgimento della loro attività e ad alleviare così anche i loro propri carichi, il tutto a beneficio dei cittadini. Attivi ed entusiasti funzionari della Provincia continuano a denunciare il fatto di avere, a tal proposito, un appoggio "dall'alto" troppo esiguo.

Con la legge provinciale 22 ottobre 1992 n. 17, la cosiddetta legge sulla trasparenza, è stato indubbiamente messo a disposizione del cittadino un mezzo efficace per meglio salvaguardare i suoi diritti nei confronti dell'amministrazione. Ora, bisogna però sottoporre a concreta verifica l'efficacia delle disposizioni concernenti l'andamento del lavoro d'ufficio. Io auspico comunque che col tempo si vengano a placare le notevoli riserve - che io ho più volte avuto modo di percepire - espresse dai direttori d'ufficio e dai dirigenti nei confronti di questa legge e che esse possano così trasformarsi in un atteggiamento dinamico che sappia essere garante ed ottemperante nei riguardi delle finalità previste dalla legge.

Si può qui osservare che le leggi provinciali lasciano ancora a desiderare sotto il profilo della chiarezza del testo e di conseguenza anche relativamente alla loro applicazione. Inoltre, vengono approvate leggi provinciali che disciplinano un settore in ogni suo dettaglio, ma che divengono, in parte già fin dalla loro prima applicazione, rapidamente obsolete a causa dell'evoluzione di specifiche circostanze. Il fatto è che gli emendamenti resisi così necessari implicano un notevole dispendio di tempo. Se è tuttavia vero che le leggi devono contenere principi, i singoli dettagli invece dovrebbero essere disciplinati mediante norme di attuazione. In questa maniera, si verrebbe più velocemente a capo delle nuove, mutate esigenze. Altrove, le leggi, prima di essere varate definitivamente, vengono messe semplicemente alla prova. Ciò consente di individuare eventuali punti deboli che possono così tempestivamente essere rimossi. Anche in questa maniera, un'amministrazione può essere resa efficiente.

Mi servo del concetto "apertura dinamica alle esigenze dei cittadini?" per definire ogni provvedimento adatto a rimuovere e ad impedire situazioni dell'amministrazione pubblica deprecabili o comunque fatte oggetto di critica. Quanto maggiormente i dipendenti pubblici riusciranno a comprendere la fondamentale del fatto che nell'amministrazione pubblica si è a disposizione dei cittadini, tanto

più sarà possibile coniugare le esigenze di questi ultimi con le mansioni dell'amministrazione pubblica.

Per quanto comunque possa essere criticabile l'attività degli uffici che fanno capo al mio ambito di competenza, bisogna sottolineare che ci sono pure molti dipendenti, nei diversi livelli funzionali, che nel loro lavoro riescono pienamente a dare sostanza al concetto di "vocazione civica" inteso nel senso summenzionato di immediata apertura alle esigenze dei cittadini. Molti sono però troppo pochi, in quanto, infatti, tutti i dipendenti dovrebbero agire in tal senso: non solo quelli che per la natura del loro lavoro sono a stretto contatto col cittadino, bensì anche quelli che hanno ?'soltanto" relazioni con i propri colleghi e collaboratori.

Spesso mi si invita a intervenire presso l'amministrazione giudiziaria, nei casi in cui per esempio la durata di un processo diventa insopportabile, oppure quando ciò comporta esose perdite finanziarie. Benché in simili casi debba precisare di non avere competenza alcuna, riesco a comprendere molto bene l'indignazione del reclamante, quando per esempio ci vogliono parecchi mesi, invece dei 45 giorni previsti, prima che la sentenza del Tribunale Amministrativo venga depositata e quindi resa nota.

Qui di seguito, intendo riportare, accompagnati da una breve descrizione, i casi presentati nel corso dell'anno cui si riferisce la presente relazione ed ascritti alle singole ripartizioni dell'amministrazione provinciale ed ai diversi enti. In questa maniera, il lettore può farsi un'idea concreta dell'attività del difensore civico. Relativamente ai singoli casi che seguiranno, mi limiterò a descrizioni essenziali.

- o m i s s i s -

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

La presente - come ho già affermato nella prefazione - è la seconda relazione annuale che predispongo in veste di difensore civico. Da un lato, ho così adempiuto ad un obbligo di legge; dall'altro lato, ho cercato di soddisfare nel miglior modo possibile l'impegno che mi ero già posto nel redigere la mia prima relazione sull'attività svolta, vale a dire di far conoscere a quante più persone la natura del ruolo del difensore civico.

Questa consiste anche nell'affrontare la trattazione dei reclami, impegnandosi a sensibilizzare il più possibile i funzionari competenti, affinché essi - nella consapevolezza del loro compito più proprio, che consiste nell'essere sempre a disposizione dei cittadini - imparino a cogliere i punti deboli dell'amministrazione pubblica in maniera tale per cui l'esercizio della loro attività quotidiana proceda di pari passo con una progressiva affermazione della "vocazione civica" intesa come apertura alle esigenze dei cittadini.

E' estremamente importante che una relazione sull'attività svolta riporti i casi sottoposti all'attenzione del difensore civico e formuli anche dei pareri. Essa dovrebbe inoltre mettere in evidenza l'attività di informazione svolta. Tuttavia, una relazione sull'attività svolta resta un involucro vuoto se le sue affermazioni di fondo - intese a condizionare positivamente gli atteggiamenti futuri - non vengono colte dai destinatari in maniera tale che essi, fondatamente, le possano accettare oppure respingere.

In conclusione, desidero ringraziare tutti coloro che con la loro collaborazione e comprensione hanno contribuito in modo determinante, nella misura in cui ciò è stato possibile, alla soluzione dei problemi sottoposti dai cittadini all'attenzione del difensore civico: In particolar modo, il Presidente della Giunta provinciale, gli Assessori provinciali ed i funzionari dell'amministrazione provinciale, i responsabili ed i collaboratori delle unità sanitarie, dell'IPEAA, dei comuni e delle altre autorità

provinciali, regionali e statali, dell'ufficio di Roma, nonché i parlamentari altoatesini interpellati. Desidero inoltre ringraziare gli organi di stampa per l'interesse dimostrato nei confronti dell'attività del difensore civico e per la pubblicizzazione delle udienze, l'ufficio stampa della Provincia per le pubblicazioni riguardanti l'ufficio del difensore civico. In modo particolare, il mio ringraziamento va al Servizio Studi della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige di Trento per la traduzione di questa relazione.

Concludo con una curiosità:

160 anni fa, lo scrittore tedesco Luwdig Börne (1786 - 1837), noto come persona intelligente, spiritosa e pungente, scrisse: "Se la natura avesse così tante leggi come lo Stato, Dio stesso non sarebbe in grado di governarla". Chissà cosa direbbe della situazione attuale!

Il difensore civico

- Dr. Werner Palla -

Bolzano, maggio 1994

- o m i s s i s -