



**AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL**

**PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE**

**ESTRATTO DALLA
RELAZIONE ANNUALE 1994**

DER VOLKSANWALT

IL DIFENSORE CIVICO

INDICE

	Pag
PREFAZIONE	1
1. CONSIDERAZIONI GENERALI	3
1.1. AMBITO DI ATTIVITA'	3
1.1.1. Sfera di competenza vera e propria	3
1.1.2. Comune, Regione, Stato	4
1.1.3. Settore privato	7
- o m i s s i s -	
1.5. OSSERVAZIONI IN MERITO ALLA LEGGE PROVINCIALE VIGENTE SUL DIFENSORE CIVICO	19
2. DATI STATISTICI	20
2.1. SUDDIVISIONE IN BASE AI RISULTATI DELL'ELABORAZIONE	20
2.1.1. Istanze da esaminare nell'anno di riferimento	20
2.1.2. Casi conclusi nell'anno di riferimento	21
2.2. SUDDIVISIONE IN BASE ALLE MODALITA' DI PRESENTA- ZIONE DELLE ISTANZE	22
2.3. SUDDIVISIONE IN BASE AL SESSO DEI RICHIEDENTI	22
- o m i s s i s -	
3. CONSIDERAZIONI IN MERITO AI SINGOLI DIPARTIMENTI ALLE RIPARTIZIONI NONCHE' AI CASI	27
3.1. CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE	27
- o m i s s i s -	
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	104
Allegati:	- o m i s s i s -
Redazione dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman	115
- 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 in Alto Adige, dispone al comma 1 dell'articolo 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 terza relazione annuale in veste di difensore civico dell'Alto Adige. Nel corso del 1994 ho già trasmesso al Presidente della Giunta provinciale tre relazioni provvisorie sulla mia attività. Da rilevare a questo proposito che, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, nel 1994 la mia attività è stata a carattere provvisorio. L'articolo 8 della suddetta legge provinciale dispone infatti al comma 1 quanto segue: "Il difensore civico dura in carica quanto il Consiglio provinciale che lo ha designato e fino all'elezione della Giunta da parte del nuovo Consiglio e comunque continua ad esercitare provvisoriamente le proprie funzioni fino alla nomina del successore". Essendo stato rinnovato, in data 21.11.1993, il Consiglio provinciale e successivamente costituita, in data 11.02.1994, la nuova Giunta provinciale, ma non essendo stato ancora nominato fino a oggi il nuovo difensore civico, svolgo le mie funzioni a titolo provvisorio. Questa condizione di "provvisorietà", soprattutto se protratta nel tempo, è fonte di incertezze. Se da un lato la qualità del lavoro non deve risentirne, dall'altro la motivazione a prendere particolari iniziative o ad assumere compiti straordinari potrebbe anche diminuire. Personalmente affronto questo periodo di "esercizio provvisorio delle funzioni del difensore civico" cercando di non far trasparire al cittadino che inoltra dei reclami questo stato di "provvisorietà" e assolvendo con impegno anche compiti di carattere straordinario, come la mia nomina nel Consiglio direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman.

A differenza dello schema seguito negli anni precedenti, in cui per illustrare i casi trattati si sono prese in considerazione, a fini statistici e descrittivi, le ripartizioni, nella relazione per il 1994 si fa riferimento ai singoli dipartimenti.

Nella presente relazione vengono trattati 16 casi del 1992 e 193 del 1993 ancora aperti, oltre a 652 nuove pratiche istruite nel 1994, per un totale di 861 casi.

Inoltre, nel 1994 i cittadini hanno sottoposto all'attenzione del difensore civico 1.023 casi rientranti prevalentemente nel settore privato. Pertanto, nell'anno di riferimento si sono rivolti al difensore civico per questioni di vario genere 1.675 cittadini, pari ad un aumento del 9% circa rispetto all'anno precedente.

Si tratta, come ho detto, della mia terza relazione annuale. Una relazione annuale può essere redatta in modo tale da limitare l'esposizione ai singoli casi presentati nell'anno di riferimento ed essere così messa a disposizione degli interessati come una relazione finale sull'attività svolta in quel particolare anno. Nelle mie relazioni vorrei invece soffermarmi su considerazioni di principio che facciano conoscere più da vicino al lettore interessato, e spesso anche direttamente coinvolto, l'essenza stessa dell'istituto del difensore civico. Le considerazioni generali fatte nelle mie precedenti relazioni hanno avuto evidentemente una vasta risonanza, come mi è stato anche dimostrato in varie occasioni; tuttavia, nella presente relazione non posso e non voglio tornare a ripeterle, limitandomi tutt'al più a precisarle, o magari ad integrarle con nuovi dati a mia disposizione. Per questo motivo le mie relazioni sono scritte per persone che sono particolarmente interessate all'istituto del "difensore civico", per cui, almeno per quanto concerne le considerazioni generali e di principio, tali considerazioni possono essere considerate una prosecuzione di quelle precedenti. Tra queste persone sono da annoverare tutti i consiglieri provinciali e tutti i funzionari che operano con diversi gradi di responsabilità in seno all'amministrazione provinciale.

1. CONSIDERAZIONI GENERALI

Molteplici sono i motivi per cui i cittadini si rivolgono al difensore civico e conseguentemente diverse sono le loro aspettative: Ad un reclamo si attendono un intervento da parte del difensore civico; se espongono una questione si attendono una risposta e/o una qualche indicazione; se descrivono una situazione in certo qual modo problematica è perché si aspettano di ricevere dei validi consigli, di essere ascoltati, di trovare disponibilità e comprensione. Sempre più spesso il cittadino contatta il difensore civico con richieste non sempre esplicite ma tacite, affinché questi interceda per lui in veste di mediatore. E' proprio in questi frangenti che il difensore civico può assolvere il suo compito vero e proprio: quello di allentare la tensione nei rapporti tra cittadino e amministrazione: l'esito positivo di un'eventuale opera di mediazione del difensore civico e spesso già il colloquio stesso di conciliazione in cui il cittadino che si ritiene o è effettivamente discriminato si sente ascoltato, tornano a vantaggio di entrambe le parti in causa. Inoltre l'attività del difensore civico, che attraverso l'esame del reclamo porta alla mediazione e, se necessario, alla riparazione del torto subito, si svolge anche nell'interesse primario del politico responsabile del funzionamento della pubblica amministrazione. Il cittadino che sa che, anche in caso di conflitti, può essere un partner di pari rango nei rapporti con la pubblica amministrazione, dimostrerà anche una maggiore comprensione per l'operato dell'amministratore.

1.1. AMBITO DI ATTIVITA'

1.1.1. Sfera di competenza vera e propria

Rientrano nella sfera di competenza del difensore civico le strutture organizzative della Provincia nonché delle aziende e degli enti da essa dipendenti, per le quali si applica la legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, concernente la disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

In questa sfera di competenza vera e propria rientra il 62,9% dei casi registrati nel 1994. Rispetto all'anno precedente (63,9%) detta percentuale è rimasta pressoché invariata. Anche la percentuale dei reclami riguardanti lo Stato, la Regione e i Comuni non ha subito modifiche di rilievo, passando dal 33,2% del 1993 al 34% del 1994.

Nella quasi totalità dei casi i componenti della Giunta, i direttori di dipartimento, di ripartizione e d'ufficio o i funzionari responsabili hanno dimostrato come sempre una grande disponibilità a collaborare con il difensore civico alla soluzione dei problemi o a far luce su determinate questioni. Per questa preziosa collaborazione desidero porgere loro i miei ringraziamenti, anche a nome dei cittadini interessati. Circa i pochi casi in cui ho dovuto constatare uno scarso spirito di cooperazione nel cercare di chiarire taluni fatti riferirò nel capitolo che tratta i casi dei singoli dipartimenti. Ogni qualvolta se ne presenterà l'occasione non mancherò di impegnarmi, nell'interesse di tutti, per far comprendere meglio, tanto ai funzionari di qualsiasi livello che ai responsabili politici, gli specifici compiti del difensore civico.

1.1.2. Comune, Regione, Stato

Nell'anno di riferimento sono state presentate in questo settore 222 istanze relative ai Comuni, alla Regione e allo Stato, ossia una in meno rispetto al 1993. Percentualmente questa cifra corrisponde al 34% di tutti i casi registrati. Si tratta di casi concernenti enti che esulano dalla sfera di competenza vera e propria del difensore civico, ma che ciononostante sono stati registrati perché avevano una qualche connessione con l'amministrazione provinciale o perché lasciavano intravedere una possibilità di intervento grazie alla grande disponibilità degli uffici o servizi interessati. Molte delle questioni riguardanti detti enti non sono state registrate perché sono state risolte semplicemente fornendo ragguagli circa l'ufficio competente, concordando appuntamenti o dando informazioni dirette.

Nel mio primo anno di attività, il 1992, si erano rivolti al difensore civico dell'Alto Adige per questioni inerenti all'attività dei Comuni e per le quali è stata aperta una pratica 64 cittadini. Nel 1993 il loro numero era salito a 125, mentre nell'anno di riferimento è sceso a 110. A parte qualche rara eccezione gli amministratori comunali responsabili hanno dimostrato la massima disponibilità a collaborare per sanare i conflitti.

Nel corso del 1994 i 116 Comuni dell'Alto Adige hanno approvato i loro statuti ai sensi della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1. Di questi, 96 Comuni contemplano la figura del difensore civico come forma di sostegno al cittadino nelle questioni di interesse comunale, mentre 20 Comuni non prevedono invece questo istituto per la tutela dei diritti civili.

Nell'anno di riferimento i Comuni di Renon e Villandro hanno espresso l'intenzione di stipulare un accordo con il difensore civico dell'Alto Adige affinché questi presti la sua opera anche nei Comuni suddetti. Ma poiché la legge provinciale vigente in materia non autorizza il difensore civico a sottoscrivere simili convenzioni, ci si sta adoperando per risolvere la questione con una soluzione provvisoria che soddisfi tanto i cittadini che l'amministrazione comunale e il difensore civico.

Nel 1995 si prospetteranno sostanziali novità per quanto attiene al difensore civico comunale.

Per quanto concerne le questioni che sorgono tra il cittadino e gli uffici statali, vorrei tornare a ripetere quanto avevo affermato nella mia relazione annuale per il 1993, ossia che in questo settore la maggior parte dei difensori civici regionali italiani fanno di necessità virtù. In mancanza di un difensore civico statale è il difensore civico regionale - da noi quello provinciale ad occuparsi in genere anche di tutti quei casi in cui gli si offre l'opportunità di intervenire. Il difensore civico regionale italiano si sente indotto ad intervenire non solo perché è convinto che sia necessario, ma di recente anche in virtù della sentenza n. 24 del 18 febbraio 1992

della II sezione del Tribunale Amministrativo della Regione Liguria. Nella motivazione di detta sentenza si rileva infatti che sono tenuti a collaborare con il difensore civico, almeno a titolo di cortesia o informativo, non solo gli uffici regionali, bensì anche tutti gli altri enti ed istituzioni operanti nell'ambito della Regione. Già in considerazione del fatto che l'attività del difensore civico regionale persegue finalità di interesse pubblico. Nel caso degli uffici statali presenti in Alto Adige tale cooperazione si esplica attraverso contatti diretti, e spesso si riscontra una grande disponibilità da parte degli interlocutori. Delle questioni concernenti uffici statali centrali si occupa con grande impegno il direttore dell'Ufficio di Roma, Dott. Peter Gasser, che si serve dei suoi numerosi contatti per chiarire le materie in questione. Al Dott. Gasser esprimo il mio sentito apprezzamento per il lavoro svolto.

In merito a diverse questioni "romane" mi sono potuto anche rivolgere a singoli parlamentari sudtirolesi, che ringrazio per la fattiva collaborazione.

Nel 1994 la Conferenza dei Difensori Civici Regionali italiani ha elaborato un disegno di legge per l'istituzione del difensore civico nazionale, dopo che la proposta avanzata in precedenza era "rimasta nel cassetto". Speriamo che gli sforzi compiuti in tal senso possano dare buoni frutti in tempi brevi.

Per quanto riguarda la Regione Trentino-Alto Adige, che non ha un proprio difensore civico, desidero ribadire quanto detto nel 1993, ossia che basterebbe un po' di buona volontà da parte del legislatore regionale per regolamentare la materia - sentite le due Province autonome - trasferendo le competenze ai due difensori civici provinciali. Di fatto mi capita di dover intervenire anche in merito a questioni di interesse regionale, avvalendomi peraltro del massimo appoggio degli assessori e funzionari regionali.

1.1.3. Settore privato

In merito a questo settore sono più o meno valide le osservazioni da me fatte nelle mie relazioni annuali per il 1992 ed il 1993. Nell'anno di riferimento ho registrato otto casi, pari all'1% delle pratiche istruite, che avevano qualche attinenza con un ente pubblico e per i quali si è reso necessario un mio intervento. In realtà nel 1994 si sono rivolte all'ufficio del difensore civico circa 1.000 persone, che hanno esposto i loro problemi privati per iscritto, telefonicamente oppure di persona. In moltissimi casi si tratta di persone avviliti, demoralizzate e spesso anche malate, che hanno paura di rivolgersi alle autorità e vedono appunto nel difensore civico l'interlocutore adatto cui confidare i loro problemi. Queste persone non si possono mettere semplicemente alla porta facendo loro presente che il difensore civico non è competente in materia, e credo che la disponibilità ad ascoltare, a dare qualche buon consiglio o un'informazione utile abbia spesso contribuito ad appianare o addirittura a risolvere qualcuno dei loro problemi. In quelle occasioni in cui non ero in grado di dare personalmente una risposta, ho interpellato a mia volta avvocati, giudici, notai, commercialisti ed altri esperti che conoscevo, che ringrazio sentitamente per la preziosa collaborazione.

Dal momento che, come ho già rilevato nella mia relazione per il 1992, moltissimi cittadini si sono rivolti a me per chiarire questioni giuridiche, anche di natura procedurale, ho sollecitato alcuni avvocati a me noti ad attivare un periodico servizio di informazioni funzionante su base volontaria e a titolo gratuito. Gli avvocati ai quali mi ero rivolto hanno accolto con favore l'idea e suggerito di inoltrare la proposta al loro ordine professionale. In data 31.08.1994 ho scritto pertanto una lettera al Presidente del Consiglio dell'ordine degli avvocati e procuratori legali Avv. Johannes Egger, ma finora non ho ancora ricevuto una risposta ufficiale.

- o m i s s i s -

1.5. OSSERVAZIONI IN MERITO ALLA LEGGE PROVINCIALE VIGENTE SUL DIFENSORE CIVICO

Le proposte di modifica alla legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15, presentate dal mio predecessore Dott. Heinold Steger prima e quindi dal sottoscritto non hanno avuto alcun riscontro. Frattanto è già trascorso così tanto tempo che detta legge, in vigore dal 1983, fatti salvi alcuni punti fondamentali, necessita urgentemente di una serie di integrazioni, essendo diventata quasi inapplicabile. Carenze emergono già a partire dall'articolo 1, che statuisce che l'Ufficio del difensore civico venga istituito presso la Giunta provinciale; altre sono ravvisabili inoltre nei "compiti del difensore civico" previsti dall'art. 2, nonché nelle "modalità e procedure d'intervento" prescritte dall'art. 3 e in altre disposizioni; suscettibile di perfezionamenti è infine anche la regolamentazione relativa alla dotazione di personale dell'ufficio del difensore civico. Questa assoluta inadeguatezza della legislazione provinciale vigente culmina nel fatto che i Comuni che, per statuto e conformandosi alle intenzioni del consiglio comunale, vogliono stipulare una convenzione con il difensore civico non lo possano fare perché la legge provinciale vigente non lo prevede.

Nelle regioni italiane in cui furono istituiti i primi difensori civici, p. es. nel 1974 in Toscana, si parla già di una disciplina giuridica della "terza generazione"; infatti non ci si è voluti accontentare di introdurre modifiche ed integrazioni alla legge formulate in termini incomprensibili ai normali cittadini, ma si è preferito sostituire la vecchia legge con una nuova, entrata in vigore nel 1994.

Sebbene in Alto Adige l'istituto del difensore civico sia stato introdotto circa 10 anni più tardi che in Toscana e pertanto, in base a quanto è stato detto sopra si possa parlare solo di "seconda generazione", sarebbe opportuno che ci si adegua alle attuali esigenze e, forti delle nuove esperienze e conoscenze acquisite, si approvasse al più presto una nuova legge in materia.

Il difensore civico in carica è pronto a prestare la sua collaborazione, qualora fosse richiesta, nell'elaborazione della nuova legge.

2. DATI STATISTICI

Si sa che non tutti i dati statistici hanno la stessa significatività: alcuni si commentano da sé, altri devono essere spiegati, mentre altri ancora sono difficili da interpretare, anche se sono ugualmente interessanti ecc.

Nell'esporre detti dati mi atterrò generalmente allo schema seguito nelle mie precedenti relazioni e suddividerò i 652 casi registrati nell'anno di riferimento in base ai seguenti criteri:

raffronto con gli anni precedenti, suddivisione per mesi dell'anno di riferimento, suddivisione per comprensori, suddivisione in base ai dipartimenti dell'amministrazione provinciale ed altre istituzioni.

Prima vorrei però illustrare altri dati che mi sembrano di una certa rilevanza.

2.1. SUDDIVISIONE IN BASE AI RISULTATI DELL'ELABORAZIONE

2.1.1. Istanze da esaminare nell'anno di riferimento:

Istanze non evase negli anni precedenti	209
Nuove istanze registrate nel 1994	<u>652</u>
Totale	861

Rispetto alle istanze totalizzate nel 1993 la suddetta cifra corrisponde ad un aumento del 12,3 %.

2.1.2. Casi conclusi nell'anno di riferimento

Con esito positivo	475	63,7%
Con esito negativo	202	27,1%
Ritirati ecc.	<u>69</u>	<u>9,2%</u>
Totale	746	100,0%

Alla fine del 1994 si contavano 115 casi ancora aperti, il che significa che è stato evaso l'86,6% dei reclami presi in esame nell'anno di riferimento. Le ragioni per cui alcuni casi sono ancora irrisolti vanno individuate perlopiù nella natura del reclamo stesso: ricorsi e domande devono essere ancora esaminati dai vari organi oppure è il richiedente stesso a desiderare che il suo caso venga esaminato solo in un successivo momento. Accade però anche che non solo i funzionari ma anche gli stessi membri della Giunta provinciale non trattino il reclamo presentato con la dovuta celerità.

Per casi trattati con esito positivo si intendono quelli in cui il mio intervento ha avuto successo, o in cui il cittadino ha potuto ricevere indicazioni soddisfacenti o determinanti: in poche parole quando i miei sforzi tesi alla mediazione e al raggiungimento della "pace giuridica", nell'accezione più vasta del termine, hanno dato dei frutti.

2.2. SUDDIVISIONE IN BASE ALLE MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

	1992		1993		1994	
a) Colloqui personali	443	86,7%	539	80,3%	517	79,3%
b) Istanze scritte	40	7,8%	76	11,3%	92	14,1%
ci Istanze telefoniche	25	4,9%	55	8,2%	34	5,2%
d) Istanze a mezzo fax	3	0,6%	1	0,2.	9	1,4%
Totale	511	100,0%	671	100,0%	652	100,0%

2.3. SUDDIVISIONE IN BASE AL SESSO DEI RICHIEDENTI

	1992		1993		1994	
a) Uomini	313	61,3%	389	58,0%	345	52,9%
b) Donne	198	38,7%	282	42,0%	307	47,1%
Totale	511	100,0%	671	100,0%	652	100,0%

- o m i s s i s -

3. CONSIDERAZIONI IN MERITO AI SINGOLI DIPARTIMENTI, ALLE RIPARTIZIONI NONCHE' AI CASI

3.1. CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Nelle mie precedenti relazioni ho illustrato esaurientemente le carenze rilevate nell'ambito dell'amministrazione provinciale e, seppure con qualche eccezione, queste mie affermazioni sono tuttora valide. In alcuni settori sono stati intrapresi considerevoli sforzi per riuscire a realizzare l'obiettivo che ci si era prefissi, ossia quello dello "smantellamento della burocrazia".

Questo discorso vale soprattutto per quelle ripartizioni in cui si è cercato di ridurre al minimo il numero dei documenti da allegare nella presentazione delle domande.

In sostanza è stato constatato che vi sono molti funzionari esperti e disponibili che soddisfano in gran parte o pienamente l'aspettativa della popolazione di un'"effettiva vicinanza al cittadino". Al difensore civico continuano però a pervenire reclami di cittadini che si sono imbattuti in impiegati provinciali scortesi e spesso anche scarsamente preparati. Non va dimenticato che un'informazione sbagliata può avere anche gravi conseguenze per il cittadino interessato, p. es. nei settori in cui è prevista la concessione di consistenti agevolazioni.

I responsabili devono rendersi conto della necessità di impegnarsi di più su questo fronte. Come ho già suggerito in più occasioni, si dovrebbe intensificare l'addestramento del personale, soprattutto sul piano della cura dei rapporti interpersonali e della formazione e dell'aggiornamento specifico nei summenzionati settori.

Nella mia relazione per il 1993 annunciavo di voler chiedere ai dirigenti dell'amministrazione provinciale di esprimere il loro parere in merito ai miei suggerimenti. Il 3 agosto 1994 ho infatti inviato una lettera al riguardo ai 223 direttori dell'amministrazione provinciale, che in gran parte mi hanno risposto in modo molto esauriente, palesando il loro impegno. Alcuni dirigenti hanno addirittura preferito discuterne con me a quattr'occhi. Siccome i miei suggerimenti riguardavano specificatamente uffici aperti al pubblico, i responsabili di uffici o servizi generalmente non aperti al pubblico non mi hanno invece risposto o hanno risposto facendo appunto presente che il problema non li toccava direttamente.

In alcuni settori dell'amministrazione provinciale si continua a negare al cittadino il diritto di essere informato circa i mezzi d'impugnazione a sua disposizione. Questo diritto è dato ad esempio dal fatto che la pubblica amministrazione, con la comunicazione di rigetto della domanda di un cittadino, gli deve fornire anche tutte le informazioni necessarie per conoscere in che modo e a chi poter presentare ricorso. Nell'anno di riferimento mi sono anche rivolto direttamente ad alcuni uffici, invitandoli a prendere opportune misure e questi mi hanno anche assicurato che avrebbero provveduto quanto prima.

A ragione molti cittadini s'arrabbiano quando telefonano ad un certo impiegato e non risponde nessuno. Ci si può anche assentare, per validi motivi, dal posto di lavoro, ma il fatto di lasciare il posto senza provvedere a trasferire la chiamata è un atto che si può giustificare solo in casi eccezionali. Come si possa ovviare sotto il profilo tecnico a questo comportamento scorretto lo dovrebbe comunque sapere ogni impiegato, che dovrebbe dunque provvedere.

A questo punto posso solo tornare a ripetere quanto ho già affermato nella mia precedente relazione: definisco "apertura dinamica alle esigenze dei cittadini" ogni provvedimento atto a rimuovere e ad impedire situazioni dell'amministrazione pubblica deprecabili o suscettibili di critiche. Quanto più i dipendenti pubblici si

renderanno conto del fatto che nella pubblica amministrazione la vicinanza al cittadino è diventato un vero e proprio imperativo, tanto più sarà possibile coniugare le esigenze di quest'ultimo con i compiti dell'amministrazione pubblica.

Qui di seguito riporterò, accompagnati da una breve descrizione, i casi presentati nel 1994 ed ordinati in base ai singoli dipartimenti o ripartizioni dell'amministrazione provinciale e ai singoli enti. Il lettore potrà farsi un'idea concreta della casistica che il difensore civico deve trattare. Relativamente ai singoli casi che seguiranno mi limiterò ad una descrizione sintetica.

- o m i s s i s -

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Come ho già accennato nella prefazione, nel 1994 si sono rivolti al difensore civico in una qualche forma - di persona, per iscritto o telefonicamente complessivamente 1.675 cittadini. Solo per 652 casi, pari al 40 di tutte le istanze presentate, sono state istruite delle pratiche. Nella presente relazione tali casi sono descritti singolarmente ed ordinati per temi, ed alcuni sono anche illustrati nella loro fattispecie.

Oltre ai casi rientranti nella "normale casistica", me ne sono stati sottoposti di continuo anche altri, che denunciavano situazioni conflittuali in seno all'organico dell'amministrazione provinciale. Soprattutto tra i direttori d'ufficio e gli aspiranti direttori di ufficio regna talvolta uno spiccato malumore sia riguardo ai regolamenti vigenti ed alla loro applicazione nell'ambito delle procedure di selezione che per la frequente mancanza di quel rapporto di fiducia che è necessario avere nei confronti dei direttori di ripartizione e dipartimento. Dal momento che i responsabili conoscono la situazione di disagio lamentata in non pochi settori dell'amministrazione provinciale, andrebbero adottate misure urgenti per porvi rimedio. E' innegabile che opportunità di avanzamento informate a principi di trasparenza ed un buon clima di lavoro sono fattori determinanti per garantire l'efficienza di un'attività, dal momento che per rispondere alle aspettative dei cittadini occorre ormai un'amministrazione efficiente.

La mancanza di alloggi, soprattutto di quelli con canoni di locazione accessibili, e di posti letto per lungodegenti è a tutt'oggi uno dei problemi più intollerabili dal punto di vista umano. Per i prossimi anni è prevista, soprattutto nei principali centri della provincia, una serie di progetti, in parte già iniziati, che dovrebbero contribuire a migliorare sensibilmente la situazione su questo fronte.

In molti settori della pubblica amministrazione si continua a negare al cittadino il diritto di essere informato sui mezzi di impugnazione a sua disposizione. Questo discorso non vale solo per alcune strutture dell'amministrazione provinciale, ma anche per i vari servizi dello Stato, delle Comunità comprensoriali, dei Comuni ed anche delle Unità sanitarie locali e dell'Istituto per l'edilizia abitativa agevolata. Nei casi che mi sono stati segnalati sono intervenuto, ottenendo anche positivi riscontri. In genere la pubblica amministrazione non dovrebbe inviare al cittadino una comunicazione di rigetto senza informarlo su dove e come presentare un eventuale ricorso, in poche parole senza informarlo sui mezzi di impugnazione possibili nel caso specifico.

Per concludere vorrei cogliere l'occasione per ringraziare ancora una volta tutti i responsabili politici e dei vari servizi, nonché i funzionari incaricati che mi hanno aiutato a risolvere i vari casi nella consapevolezza che il compito del difensore civico consiste nell'adoperarsi, con i suoi suggerimenti, a favore della giustizia e dell'umanità dell'azione amministrativa e nel contribuire, con la sua opera di mediazione e di educazione, ad instaurare la pace giuridica. A quei pochi che, al contrario, non mi hanno sostenuto nello svolgimento dei miei compiti o che lo hanno fatto con qualche perplessità o controvoglia, ravvisando nell'azione del difensore civico un'ingerenza nella loro sfera di competenze, rivolgo invece un appello affinché maturino anch'essi la consapevolezza cui mi richiamavo qui sopra.

Alla critica che talvolta mi è stata mossa circa il fatto che l'opinione pubblica apprenda troppo poco della mia attività vorrei ribattere esprimendo la mia convinzione che l'attività del difensore civico si debba svolgere prevalentemente in sordina, dal momento che nei casi spesso anche molto delicati le buone soluzioni scaturiscono più da una seria trattazione dei fatti e da colloqui oculati che da rivelazioni sensazionalistiche e da pubbliche stigmatizzazioni. In merito ad una eventuale pubblicità sui mass media tengo sempre ben presente il principio secondo il quale - per citare l'ombudsman della città di Zurigo Dr. Werner Moser -

il difensore civico è chiamato ad operare ad beneficium civitatis, e non ad gaudium mundi o magari ad gloriam suam.

Un'ultima osservazione sul difensore civico dell'Alto Adige: il punto "Elezione del difensore civico" figura all'ordine del giorno del Consiglio provinciale dal febbraio 1994. Spero che il ritardo nel trattare questo punto all'ordine del giorno non debba essere interpretato nel senso che in Alto Adige si voglia negare all'istituto del difensore civico quell'importanza tributatagli in altri luoghi.

Il Difensore civico

- Dott. Werner Palla -

Maggio 1995

- o m i s s i s -

Redazione dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman:

**ISTITUTO EUROPEO DELL'OMBUDSMAN
A-6020 I N N S B R U C K / Tirolo
Salurnerstraße 4**

L'Istituto Europeo dell'Ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco ed ha la propria sede in Innsbruck, Tirolo. L'Associazione venne costituita nel 1988 in seguito agli incontri che ebbero luogo sin dal 1983 fra i suoi propugnatori presso l'Università di Innsbruck, nell'ambito di un'associazione non istituzionalizzata, nota come "Accademia Europea dell'Ombudsman", che ha organizzato anche dei convegni su argomenti di attinenza.

L'Istituto Europeo dell'Ombudsman è un'associazione a carattere scientifico di interesse comune avente per obiettivo la trattazione scientifica di questioni afferenti i diritti dell'uomo, i diritti civili, nonché questioni di pertinenza dell'Ombudsman. Altri obiettivi che si pone l'Istituto Europeo dell'Ombudsman sono la ricerca in questo campo nonché la diffusione e la promozione del concetto di ombudsman. L'Istituto Europeo dell'Ombudsman assicura inoltre l'assistenza scientifica ad istituzioni dell'Ombudsman nazionali ed internazionali e collabora con istituzioni che perseguono obiettivi analoghi.

Attualmente di quest'associazione fanno parte pressoché tutti gli ombudsmen europei. A questi si aggiungono inoltre professori ed altre persone individuali interessate alle tematiche.

Può diventare socio ordinario dell'Associazione Istituto Europeo dell'Ombudsman ogni persona fisica o giuridica, che si occupi di questioni concernenti la natura dell'Ombudsman e che si dichiari d'accordo con gli scopi perseguiti dall'associazione.

Può diventare socio straordinario chi, grazie al suo interessamento, può e vuole promuovere l'associazione, ossia chi al di fuori dell'ambito europeo si occupa di questioni attinenti alla natura dell'Ombudsman europeo.

Sull'ammissione quale socio, decide il Consiglio direttivo.

La quota di partecipazione annuale è stata fissata con delibera dell'Assemblea generale del 3.6.1994 in 3.000 scellini austriaci per le istituzioni e 300 scellini austriaci per le persone fisiche.

IL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'ASSOCIAZIONE:

Presidente

Dr. Arcadio Diaz TEJERA, Spagna, Ombudsman

Vicepresidente

Dr. Fritz REICHERT-FACILIDES, Austria, Professore universitario
Prof. Dr. Tadeusz ZIELINSKI, Polonia, Ombudsman

Segretario

Prof. Dr. René OETZBRUGGER

Cassiere

MMag Dr. Nikolaus SCHWÄRZLER, Austria, Ombudsman

Sostituto

Dr. Helmuth TSCHIDERER, Austria, Ombudsman

Altri membri del Consiglio direttivo

Avv. Massimo CARLI, Italia, Ombudsman
Dr. Hans GAMMELTOFT-HANSEN, Danimarca, Ombudsman
Dr. Werner PALLA, Italia, Ombudsman
Jaques PELLETIER, Francia, Ombudsman
Christa NICKELS, Germania, Parlamentare
Patricia THOMAS, Inghilterra, Ombudsman
Dr. Helmuth TSCHIDERER, Austria, Ombudsman
Dr. Adolf WIRTH, Svizzera, Ombudsman

Membro gerente del Consiglio direttivo

MMag. Dr. Nikolaus SCHWÄRZLER