

## INTRODUZIONE

*Ill.mo Presidente*

*Signore e Signori Consiglieri,*

la presente relazione adempie alla prescrizione dell'art. 11 della Legge Regionale istitutiva 23.4.1981 n. 20. Con essa intendo dare loro conto in modo preciso dell'attività svolta con la collaborazione degli Uffici di cui l'istituzione si avvale.

Nell'anno 2004 sono state trattate dall'Ufficio, nelle sue cinque sedi, quella principale di Trieste e quelle secondarie di Udine, Pordenone, Gorizia e Tolmezzo, 753 pratiche in cui sono stati svolti 543 *interventi*. In 210 casi non è stato prodotto un intervento e quindi le pratiche sono definite come *non interventi*. Sono i casi in cui, non essendovi competenza del Difensore civico, egli svolge con il cittadino solo un colloquio oppure un breve esame preliminare dell'esposto ed eventualmente fornisce qualche consiglio di orientamento circa l'Organo di garanzia competente (il più delle volte, naturalmente, la Magistratura).

Gli interventi e non interventi effettuati sono suddivisi nelle diverse realtà territoriali secondo lo schema di seguito riportato:

**PRATICHE EVASE NELL' ANNO 2004**

PRATICHE PER LE QUALI SONO STATI FORMALIZZATI GLI INTERVENTI		dei quali nei confronti di Uffici dello Stato:	
Trieste	154	Trieste	33
Udine	137	Udine	18
Gorizia	78	Gorizia	13
Pordenone	117	Pordenone	16
Tolmezzo	57	Tolmezzo	6
Cervignano	/	Cervignano	/
Palmanova	/	Palmanova	/
<b>Tot.:</b>	<b>543</b>	<b>Tot.:</b>	<b>86</b>

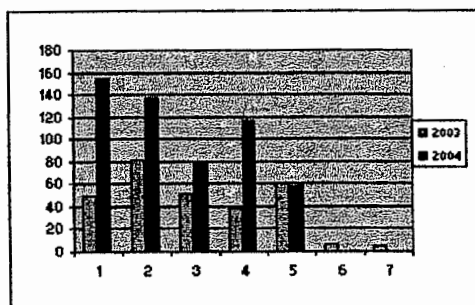
PRATICHE PER LE QUALI NON SONO STATI FORMALIZZATI INTERVENTI	
Trieste	118
Udine	24
Gorizia	20
Pordenone	14
Tolmezzo	34
Cervignano	/
Palmanova	/
<b>Tot.:</b>	<b>210</b>

TOTALE DEI CASI TRATTATI	
Trieste	272
Udine	161
Gorizia	98
Pordenone	131
Tolmezzo	91
Cervignano	/
Palmanova	/
<b>Tot.:</b>	<b>753</b>

## Tabelle di confronto anni 2003 - 2004

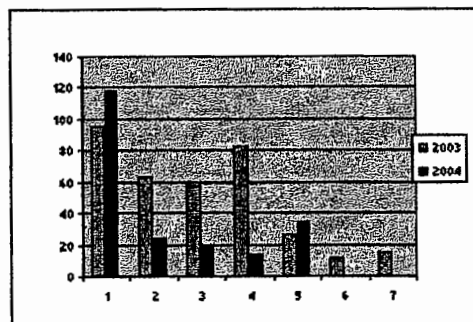
## Pratiche per le quali sono stati formalizzati gli interventi

PROVINCIA	2003	2004	Var. %
TRIESTE	49	154	314%
UDINE	82	137	167%
GORIZIA	51	78	153%
PORDENONE	39	117	300%
TOLMEZZO	60	57	95%
CERVIGNANO	6	0	0%
PALMANOVA	4	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>291</b>	<b>543</b>	<b>187%</b>



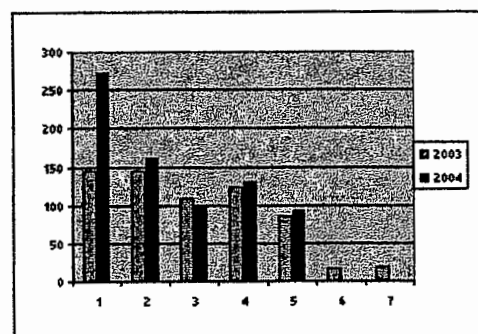
## Pratiche per le quali non sono stati formalizzati gli interventi

PROVINCIA	2003	2004	Var. %
TRIESTE	95	118	124%
UDINE	63	24	38%
GORIZIA	57	20	35%
PORDENONE	83	14	17%
TOLMEZZO	26	34	131%
CERVIGNANO	11	0	0%
PALMANOVA	15	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>350</b>	<b>210</b>	<b>60%</b>



## TOTALE DEI CASI TRATTATI

PROVINCIA	2003	2004	Var. %
TRIESTE	144	272	189%
UDINE	145	161	111%
GORIZIA	108	98	91%
PORDENONE	122	131	107%
TOLMEZZO	86	91	106%
CERVIGNANO	17	0	0%
PALMANOVA	19	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>641</b>	<b>753</b>	<b>117%</b>



**L'attività in questo ultimo anno è aumentata, e soprattutto, in proporzione è molto aumentato il numero degli *interventi*, (+ 187%).** Questo nonostante le due sedi di Cervignano e Palmanova siano rimaste chiuse tutto l'anno per mancanza di personale.

E' aumentato il numero degli interventi ed è diminuito notevolmente, (- 60%) quello dei non interventi, essendo stata mia cura evitare, per quanto possibile, di disperdere l'azione dell'Ufficio in questioni non di competenza.

Non è compito facile, specie per i miei collaboratori. Si tratta infatti di informare gentilmente, ma in modo fermo e deciso, circa le competenze dell'Istituto, i suoi limiti ed il distinguo, - fondamentale ! - rispetto alla funzione giurisdizionale, affidata, in prima battuta, alla prudente valutazione dell'avvocato.

La crescita complessiva dell'attività è stata determinata, tra l'altro, dalla visibilità conferita all'Istituzione con la visita del Mediatore europeo e tra l'altro da una più incisiva informazione degli organi di stampa che hanno dato risalto all'Istituto, sia in occasione di eventi istituzionali - la visita del Mediatore Europeo, la presentazione della Relazione ed alcune mie uscite pubbliche - sia mediante alcune trasmissioni registrate per il servizio pubblico dalla RAI.

Circa le risorse di cui l'Ufficio dispone, l'attività degli Uffici ha sicuramente beneficiato di maggiore attenzione da parte del Consiglio. La sede principale di Trieste, però, non è ancora definitiva ed i due trasferimenti dell'ufficio, l'uno temporaneo da via Filzi al primo piano

dello stabile di via Coroneo 8, ristretto in tre stanze buie e l'altro, dal primo piano al piano terra, hanno comportato non pochi disagi per gli operatori e per l'utenza. E' assai grave, appunto, che neppure tale sede sia ancora quella definitiva, profilandosi un altro trasloco in una sede, in via San Francesco, assolutamente non adatta, per la sua lontananza dagli Uffici del Consiglio. Sul punto, insieme alle altre due figure di Garanzia, Tutore dei Minori e Commissione Pari Opportunità, già destinati tutti alla sede di via Coroneo 8, è stato manifestato a questo Ill.mo Presidente del Consiglio ed all'Assessore alle Finanze e Patrimonio tutto il disagio e la preoccupazione per gli effetti negativi sull'efficienza degli uffici e per le relazioni con l'utenza.

La sede di Udine ha trovato finalmente la sua collocazione nella stessa sede del Tutore dei Minori, al di fuori dell'ambito degli uffici dell'Amministrazione, cosa più volte auspicata già dai miei predecessori anche per la tutela della *privacy* degli utenti, specie se dipendenti dell'Amministrazione regionale stessa.

Nella Sede di Pordenone l'unica stanza assegnata è molto piccola per ricevere i cittadini. Si profila il trasferimento dell'Ufficio in altre stanze più comode.

A Gorizia l'Ufficio ha da tempo una sistemazione molto decorosa e più che adeguata.

A Tolmezzo, dove l'ufficio è sistemato in una stanza abbastanza grande, ma arredata in modo molto modesto e nell'insieme piuttosto disadorna, l'Ufficio ha prestato una stanza attigua, che era nella sua

disponibilità, alla segreteria di un Gruppo consiliare. In quella sede si sono lamentati soprattutto i frequenti guasti al telefono che rappresentano un gravissimo disservizio in quanto l'utenza prende il primo contatto con l'Ufficio con questo mezzo ed il suo mancato funzionamento lascia credere che l'ufficio sia sguarnito.

Quanto al personale, in tutto l'anno 2004 gli Uffici hanno scontato una grave carenza di personale dopo che una persona era andata in pensione nei mese di marzo e comunque era stata assente sin dall'inizio dell'anno. Se si considera che il numero degli interventi è quasi raddoppiato, che la sede di Udine è rimasta del tutto scoperta, che la visita del Mediatore europeo ha impegnato notevolmente il personale dell'Ufficio di Trieste e che è partita una vasta campagna di informazione mediante la stampa di un nuovo depliant illustrativo, posso dire che il personale ha fatto veramente miracoli. Ho potuto infatti apprezzare la dedizione e professionalità di tutti i miei collaboratori.

Nel corso dell'anno è stata approvata la modifica dell'art. 7 della L.R. 20/1981 di istituzione del Difensore Civico che prevede ora che il difensore civico, per l'esercizio delle sue funzioni, si avvalga di una struttura posta alla dipendenza funzionale del difensore stesso, costituita con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, che ne determina anche la relativa dotazione organica. Purtroppo tale deliberazione non è stata ancora adottata dal Consiglio di Presidenza. Ho sottoposto allo stesso una proposta relativa alla

pianta organica per i cinque uffici aperti sul territorio, proposta che è stata ritenuta eccessiva. Essa tendeva ad immaginare lo sviluppo dell'Ufficio sulla base del trend positivo di aumento del carico di lavoro e di visibilità dell'Istituto. Comunque, considerato che la proposta non è ritenuta congrua, mi sono rimessa alle determinazioni dell'Ufficio di Presidenza, qualora si intenda tener conto solo degli attuali carichi di lavoro. Mi è noto che tale valutazione è in corso.

A questo proposito segnalo che la ridotta disponibilità di personale si ripercuote negativamente sui cittadini i quali, nei casi di assenza, per ferie o malattia, degli addetti nelle varie sedi, possono non riuscire a mettersi in contatto con l'Ufficio. Non solo. Un presidio di due persone per sede ed il rinforzo con personale laureato in scienze giuridiche, consentirebbe risposte più pronte e qualificate.

\*\*\*\*\*

E' stato ripristinato il collegamento dell'Ufficio con l'Ufficio di rappresentanza dell'Ufficio di Gabinetto del Presidente della Giunta in Roma per la trattazione dei casi che richiedono l'accesso diretto agli Uffici centrali dello Stato o degli Enti statali. La collaborazione è preziosa e consente, pur se in questo ambito non vi è competenza diretta del difensore civico, di ottenere informazioni utili e risolvere le questioni.

Altrettanto preziosa è la collaborazione delle varie strutture di consulenza, nella ricerca di documentazione — Biblioteca del Consiglio

— sia per l'analisi dei casi più importanti — uffici di consulenza della Giunta, in particolare il Servizio affari istituzionali e sistema autonomie locali della Direzione centrale relazioni internazionali, comunitarie e autonomie locali e il Servizio affari generali, amministrativi e consulenza della Direzione generale ambiente e LL.PP.

\*\*\*\*\*

Nel corso dell'anno evento importante è stata **la visita del Mediatore Europeo**, avvenuta alla fine di gennaio. Egli, dovendo recarsi in Slovenia in visita al locale Ombudsman nazionale, aveva proposto la visita anche alla nostra Regione. Considerate le gracilissime, pur se molto motivate, risorse umane di cui l'Ufficio è attualmente dotato, l'impresa poteva ritenersi sproporzionata.

Ne è valsa però la pena perché, seppure penalizzata dal lungo periodo festivo natalizio che si è frapposto tra l'ideazione e l'organizzazione dell'evento e il periodo non felice per l'ambiente universitario impegnato alla fine di gennaio con la sessione d'esami, la visita è stata un successo. L'importante contributo culturale offerto dal Mediatore Europeo, studioso di altissima preparazione accademica e docente di grande chiarezza espositiva, ha avuto eco notevole specie attraverso la radio e la televisione, dando un certo impulso all'attività. L'iniziativa del Presidente della Regione, il quale ha subito portato a conoscenza di tutto il personale regionale il "Codice di buona condotta



amministrativa” offertogli dal Mediatore Europeo in occasione della sua visita presso gli Uffici della Presidenza, è un’ulteriore dimostrazione dell’interesse e dell’attualità che la visita ha rappresentato.

Si tenga presente che, con l’entrata in vigore della Costituzione europea, i cittadini dell’Unione potranno vantare nei confronti delle istituzioni, organi e organismi dell’Unione un vero diritto alla buona amministrazione secondo quanto previsto dall’Art. II-101, diritto che si articola nelle previsioni puntuali contenute nel predetto Codice di buona condotta.

Sempre in quest’ottica, di dare maggiore diffusione alla funzione della Difesa Civica, è stata stampata la nuova brochure di presentazione che vuole essere più agile, leggibile e moderna nella grafica, rispetto al libretto precedente. Essa verrà inviata agli Enti ed alle Associazioni regionali per la massima diffusione tra i cittadini.

Da subito mi sono convinta che il problema della comunicazione e della conoscenza da parte dei cittadini circa i loro diritti e circa le forme di tutela e di promozione degli stessi, è uno dei compiti più importanti di questo Ufficio. Già dicevo nella relazione dell’anno scorso che la P.A. ha spesso molte più ragioni di quanto il cittadino riesce a conoscere ed auspicavo un cambiamento radicale di mentalità perché **comunicare significa essere comprensibili**, in una corretta espressione linguistica che tenga conto di un livello medio di scolarità. Si tratta di una **esigenza della democrazia dove la sovranità**

**appartiene al popolo ed è quindi al popolo che qualunque potere deve rendere conto** anzitutto mediante una corretta, chiara e completa comunicazione rendendogli comprensibile ogni decisione.

\*\*\*\*\*

Nel corso dell'anno ho approfondito i rapporti di conoscenza ed intensificato lo scambio di informazioni e pratiche con i Difensori civici locali i quali, com'è noto, nella nostra regione non sono molti, ma sono comunque molto attivi. Si evita di rimandare il cittadino al Difensore civico competente e l'invio della questione avviene d'ufficio. Questo comportamento è tenuto sia da me che dai colleghi locali. Naturalmente il cittadino viene informato su chi seguirà, per competenza, la sua questione.

\*\*\*\*\*

Ho partecipato ad alcune riunioni del Coordinamento dei Difensori Civici regionali e delle Province Autonome nelle quali sono stati approfonditi alcuni temi di cui do qui di seguito brevemente conto.

Un problema, ritenuto centrale, è quello del coordinamento delle attività dei difensori civici locali con quelle dei difensore civici regionali, al fine precipuo di evitare, come in passato troppo spesso è accaduto, doppi interventi ed assumendo la decisione di riservare ai soli difensori civici regionali l'intervento presso le Amministrazioni statali centrali.

L'opportunità di attivarsi presso le sedi competenti al fine di sollecitare l'approvazione di una legge-quadro sulla difesa civica che fissi principi e norme fondamentali in materia, allo scopo di favorire il radicamento e il rafforzamento dell'istituto in parola sull'intero territorio nazionale. L'emanazione di una siffatta legge è stata ritenuta auspicabile perché consentirebbe di garantire, a livello nazionale, uniformità di disciplina e applicazione, almeno nelle linee essenziali.

L'opportunità dell'introduzione, a livello legislativo, di una disposizione normativa che obblighi i Comuni con popolazione superiore a 5000 abitanti a dotarsi di un difensore civico locale, anche ricorrendo a convenzioni da stipularsi tra Comuni, Provincia e Regione nonché di una norma che consenta al difensore civico — come avviene in altri Paesi europei — la possibilità, in via eccezionale e laddove la pedissequa applicazione della normativa in vigore dia luogo a situazioni di ingiustizia sostanziale, di promuovere soluzioni equitative per i casi sottoposti al suo esame.

Varie sono le problematiche trattate riguardanti la situazione dei cittadini extracomunitari che vivono nel nostro territorio.

*In primis*, i frequenti casi di cittadini extracomunitari in attesa di permesso di soggiorno per motivi di lavoro (ed in possesso della relativa ricevuta rilasciata dalla Questura) ai quali vengono negate, dai competenti Uffici per l'Impiego e il Collocamento l'iscrizione nelle relative liste di avviamento al lavoro nonché, per i soggetti già iscritti, la stipulazione di regolari contratti di lavoro e ciò sul mero presupposto dell'intervenuta scadenza del permesso di soggiorno. Di un tanto si dà conto più approfonditamente nel paragrafo dedicato ai "diritti civili in genere".

Altro problema, connesso alla attività lavorativa di cittadini extracomunitari, riguarda la possibilità di prevedere la partecipazione di cittadini extracomunitari,

purché regolarmente autorizzati a svolgere lavoro subordinato in Italia, ai pubblici concorsi per posti di lavoro che comportino mansioni da svolgere all'esterno della sede amministrativa dell'Ente (es. giardiniere o autista). Infine, terza problematica è stata quella di interessare il Ministero dell'Interno della opportunità di attivarsi presso le sedi competenti al fine di far decorrere le provvidenze economiche di invalidità civile in favore di cittadini stranieri dal giorno successivo alla richiesta di rilascio della carta di soggiorno, solo successivamente accolta. Il Ministero dell'Interno ha interpellato i Ministeri interessati, ma si resta ancora in attesa di una risposta in merito.

E' stata ancora trattata la problematica relativa alla contribuzione economica a carico dei familiari dei soggetti non autosufficienti ricoverati in comunità: in merito è stata acquisita una esaustiva relazione del Difensore civico del Piemonte che, studiato, sotto il profilo giuridico, in modo approfondito il problema ha evidenziato le argomentazioni giuridiche che escludono, in radice, la possibilità per l'ente erogatore della prestazione assistenziale agevolata di rivalersi nei confronti dei parenti degli assistiti. Anche di questo si dà conto nel paragrafo specifico che concerne l'"assistenza".

Da ultimo, il problema della inadeguatezza della vigente legislazione concernente l'indennizzo a favore di soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni, trasfusioni e somministrazione di emoderivati. Di questo si dà conto più ampiamente nella parte relativa alla "Salute".

Il problema della rateazione dei crediti vantati dagli Enti previdenziali, almeno per i crediti INPS, da me sollevata in sede di coordinamento, ha trovato soluzione positiva, avendo l'Istituto in parola – con circolare n. 74 del 5 maggio 2004 – dato attuazione a quanto disposto dalla L. 8 agosto 2002, n. 178 che attribuisce agli Enti