



Consiglio regionale delle Marche 

DIFENSORE CIVICO

LA TELA DI PENELOPE

Relazione 2007

Ancona, 12 marzo 2008

Per questo ufficio il 2007 è stato un anno difficile. Aver aumentato la visibilità dell'attività svolta ha messo in luce l'inadeguatezza di norme e risorse. A fronte di un notevole incremento di utenza il difensore civico ha meno mezzi rispetto al passato. La mancanza di provvedimenti tempestivi mette in discussione la funzionalità del servizio ma anche la fiducia nei confronti del sottoscritto.

Questo il senso del titolo che mi è parso opportuno dare alla relazione: si è esaurito lo slancio che ha caratterizzato il primo anno, una parte del lavoro svolto è andata sprecata e quel che è peggio rischiamo di deludere i cittadini.

L'immagine della tela di Penelope rimanda anche ad una chiave di lettura che si addice alla più generale attività del difensore civico, che può essere vanificata dalla sordità della burocrazia e dalla scarsa lungimiranza degli amministratori, con gli appelli alla collaborazione che vengono talvolta scambiati per debolezza e accondiscendenza. Oppure, più benevolmente, questa metafora ci suggerisce che si tratta di un lavoro che è destinato a non avere mai termine, perché si punta al miglioramento continuo.

È questa della tela di Penelope, anche una rappresentazione degli uffici pubblici, che girano spesso a vuoto non sempre per loro colpa, e del cittadino che gira a vuoto spesso per colpa degli uffici pubblici. Infine, in attesa del ritorno di Ulisse, non resta che prendere tempo. Tutto sommato è un atteggiamento pieno di speranza nel fatto che ci si può ancora difendere e che verrà un momento migliore.

Samuele Animali

La presente relazione sull'attività svolta nell'anno 2007 dal Difensore civico della Regione Marche viene inviata al Presidente ed ai componenti del Consiglio Regionale, ai sensi della L.R. 14 ottobre 1981, n. 29, art. 9, nonché ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, ai sensi della L. 15 maggio 1997, n. 127, art. 16.

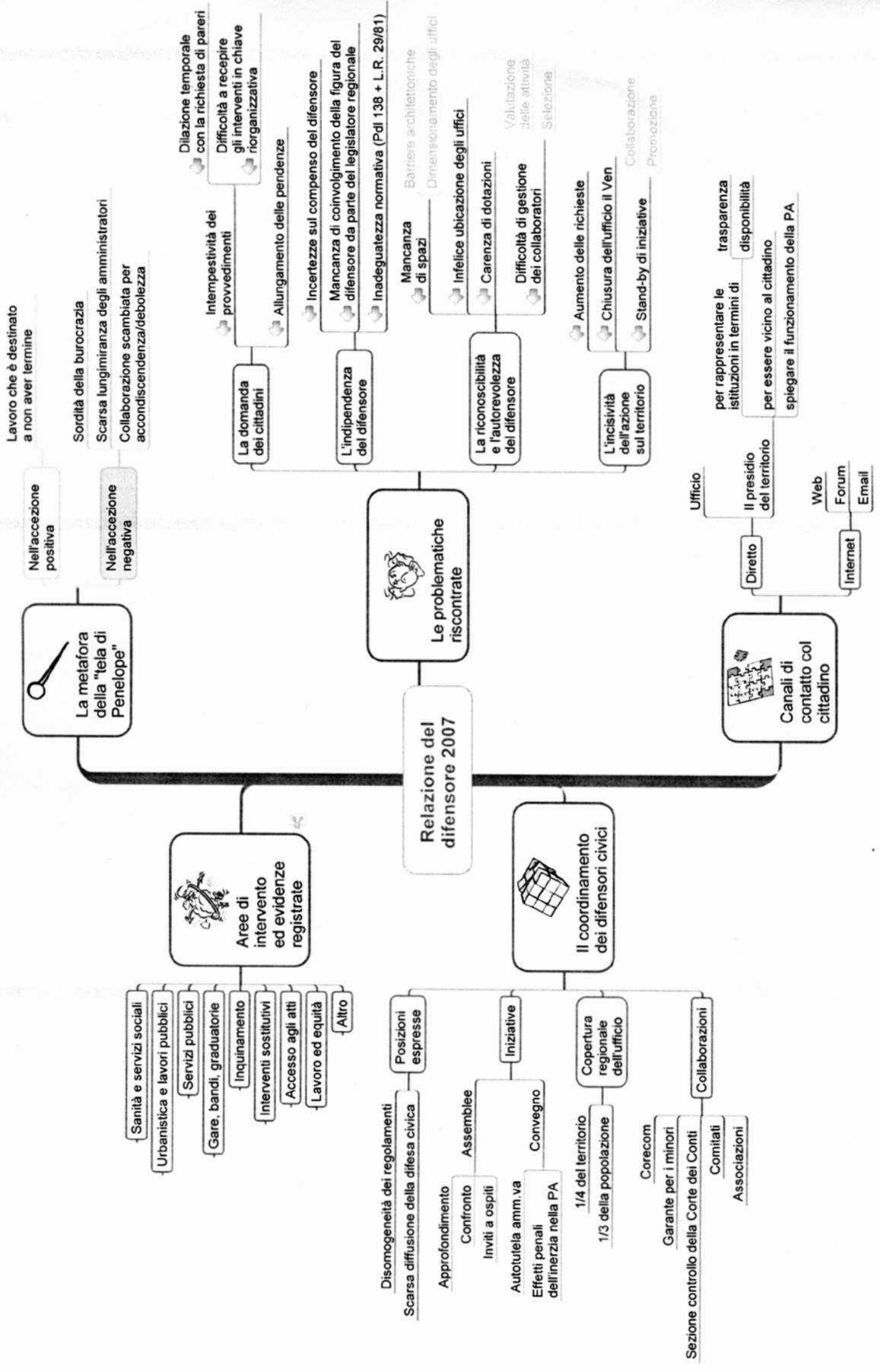
Il difensore civico
Avv. Samuele Animali

Consiglio regionale delle Marche
Ufficio del difensore civico
C.so Stamira, 49 – AN
Tel. 071.2298483; fax 071.2298264
difensore.civico@regione.marche.it
www.consiglio.marche.it/difensorecivico

*Per l'elaborazione della relazione mediante
le mappe concettuali si ringrazia l'ing. Alberto Scocco.*

Indice

Premessa	1
Un anno di attività.....	5
Difensore civico e pubblica amministrazione	8
Difensore civico e cittadini	9
Di che cosa ci siamo occupati	10
Altre considerazioni	18
Elenco dei casi trattati	21
Riferimenti normativi	34



Un anno di attività

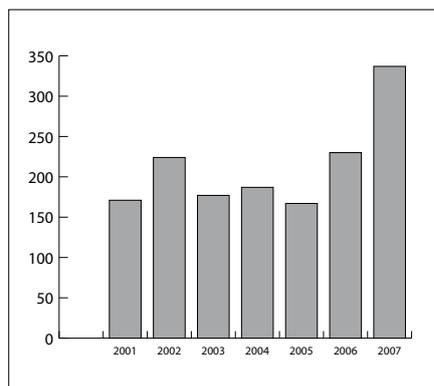
Aumenta il lavoro

Nel 2007 sono stati aperti 337 fascicoli nuovi; ne sono stati archiviati 220¹. I fascicoli pendenti al 31/12/2007 erano 357 (rispetto ai 205 dello scorso anno. Il numero dei fascicoli aperti per anno è cresciuto sensibilmente (+ 50% rispetto al 2006, + 117% rispetto al 2005).

La contemporanea diminuzione del personale² ha determinato un allungamento dei tempi di trattazione, con disagi per l'utenza e notevole crescita delle pendenze. Per recuperare tempo e per controllare l'incremento del carico di lavoro abbiamo dovuto, a malincuore, rallentare o rinviare alcune attività di promozione, quali la distribuzione di depliant, gli interventi nelle scuole, la stipula di convenzioni e protocolli d'intesa con enti e associazioni

NUOVI FASCICOLI APERTI

2001	171
2002	224
2003	177
2004	187
2005	167
2006	230
2007	337



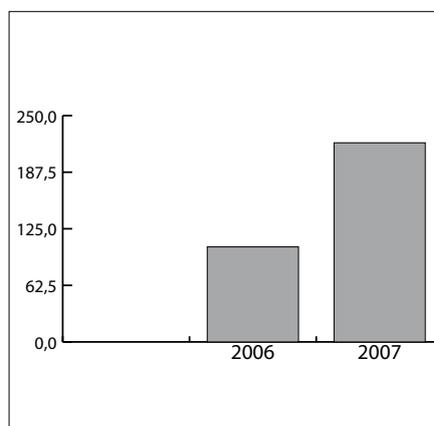
FASCICOLI ARCHIVIATI NEL 2007

distinti per anno di apertura

2001	7
2002	1
2003	8
2004	19
2005	20
2006	74
2007	91

FASCICOLI ARCHIVIATI Confronto 2006-2007

2006	105
2007	220



FASCICOLI PENDENTI AL 31/12/2007

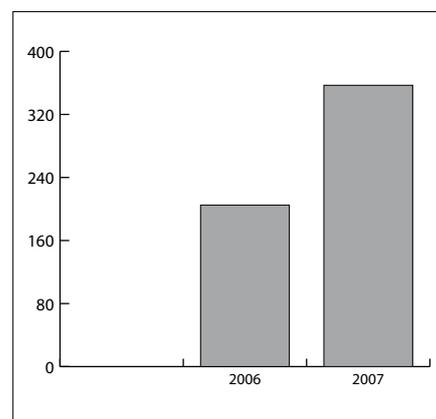
distinti per anno di apertura

2002	1
2003	0
2004	9
2005	13
2006	88
2007	246

FASCICOLI PENDENTI

confronto 31/12/2006-31/12/2007

2006	205
2007	357



Altri dati sui fascicoli trattati

Per ciò che riguarda le modalità di accesso si sottolinea l'importanza degli appuntamenti presso le sedi nei capoluoghi di provincia (in tabella è la voce "esterno"), con una maggiore affluenza ad Ascoli, sicuramente per motivi logistici.

Per quanto si tratti di un impegno abbastanza gravoso, questo "ufficio itinerante" dà un messaggio significativo: il difensore civico deve stare "in piazza", segno tangibile di disponibilità e di trasparenza. Serve inoltre ad attenuare

1 L'elenco delle nuove pratiche aperte nel 2007 è riportato per intero nelle ultime pagine di questa relazione. Non sono registrate le richieste di informazioni generiche o che comunque non hanno dato luogo ad alcuna attività di approfondimento da parte dell'ufficio.

2 Al momento in cui si scrive solo tre unità effettive; nel 2005 c'erano 6 persone.

il dualismo tra capoluogo e “periferia”, che rischia di diventare contrapposizione o comunque motivo di conflitto e di maggiore diffidenza nei confronti dell’amministrazione regionale. Vorremmo fare di più e girare per ospedali, carceri, città; spesso ci vengono chiesti dei sopralluoghi, ma è proprio impossibile nel poco tempo che abbiamo.

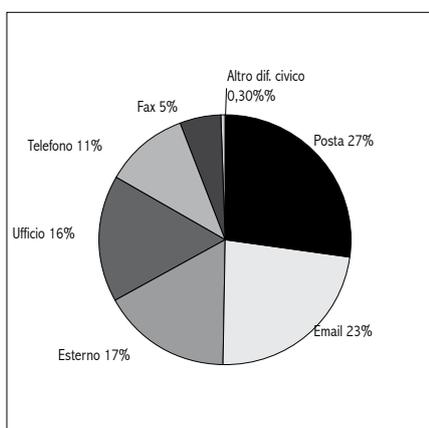
L’uso crescente della posta elettronica è stato molto incentivato dall’ufficio, perché permette di assicurare risposte veloci, in particolare quando non c’è bisogno di istruttorie complesse.

Sono rari i casi in cui in merito all’istanza proposta al difensore civico pende già un procedimento giurisdizionale o comunque i casi in cui della questione è stato già interessato un legale. Ciò attesta il ricorso alla difesa civica come forma di tutela alternativa o preventiva rispetto alla tutela giudiziale.

In esito alla trattazione l’istante ottiene quantomeno notizie o informazioni, in particolare quando l’intervento del difensore civico, senza incidere su provvedimenti, serve ad esplicitare le ragioni che giustificano il comportamento della PA. In questi casi dal punto di vista dell’ufficio è stato assicurato un intervento utile, talvolta l’unico possibile, ma non è detto che l’interessato sia pienamente soddisfatto. Al contrario alcuni interventi che soddisfano pienamente l’istante (per esempio ottenere che venga anticipato un esame medico) non hanno ricadute sulle disfunzioni del sistema.

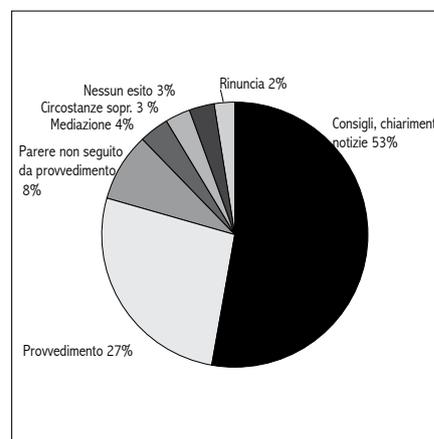
MODALITÀ DI ACCESSO

Posta	92
E-mail	78
Esterno	56
Ufficio	55
Telefono	37
Fax	18
Altro difensore civico	1



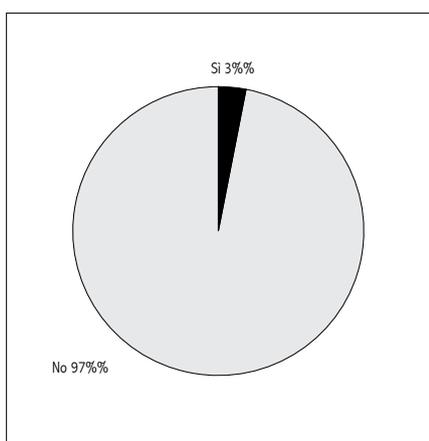
ESITO DEI FASCICOLI ARCHIVIATI
a partire dal 2006

Consigli, chiarimenti, notizie	88
Provvedimento	44
Parere non seguito da provvedimento prima dell’archiviazione	14
Mediazione	6
Circostanze sopraggiunte	5
Nessun esito	5
Rinuncia da parte dell’interessato	4



PATROCINIO DI AVVOCATI / PENDENZA DI PROCEDIMENTI

SI	11
NO	326



Un anno difficile

Mentre nel 2006 erano state avviate nuove iniziative e potenziati alcuni servizi importanti, negli ultimi mesi siamo stati costretti a concentrarci sempre più sulla mera trattazione delle pratiche e alcuni progetti già avviati ora sono in stand-by. Per l’educazione alla cittadinanza abbiamo realizzato degli incontri pilota; della newsletter abbiamo prodotto un “numero zero”; il forum telematico è praticamente pronto a partire e così via. Ho anche disposto per tutta l’estate una chiusura straordinaria al pubblico nella giornata di venerdì. Ciò accade perché attualmente lo staff del difensore civico regionale è estremamente ridotto rispetto al passato e rispetto ad altri uffici in Italia e in Europa. A causa di pensionamenti e sostituzioni...

Ufficio del difensore civico della Regione Marche
C.so Stamira, 49 - ANCONA
Tel. 071.2298483; fax 071.2298264

difensore.civico@regione.marche.it
www.consiglio.marche.it/difensore-civico

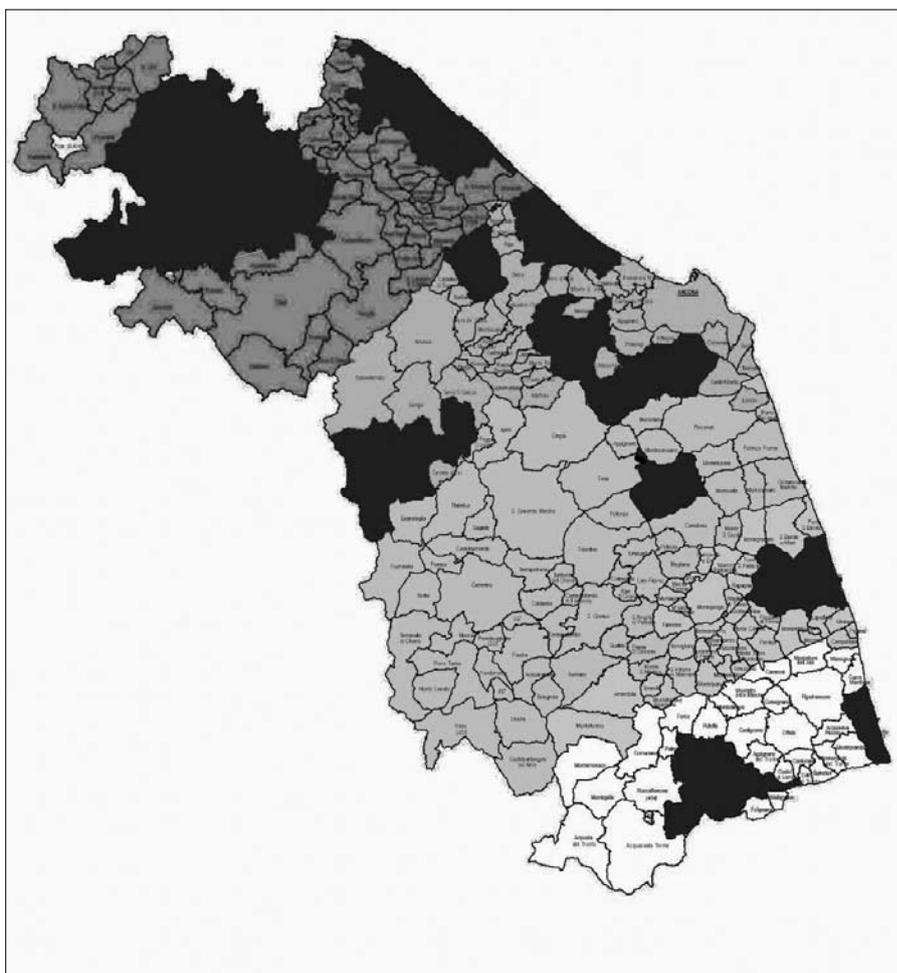
tuzioni parziali e non tempestive per tre volte negli ultimi mesi è stato necessario riorganizzare la ripartizione del carico di lavoro tra quanti sono rimasti, personale che peraltro qui sinceramente ringrazio per l'impegno che ha sempre assicurato³. Esiste anche un problema di fondo che riguarda la selezione del personale, che per garantire l'indipendenza e la qualità della difesa civica dovrebbe essere fondata sull'*intuitus personae*. Attualmente il difensore civico non ha voce in capitolo nemmeno sulla valutazione dell'attività svolta dai propri collaboratori.

Ha recentemente completato il suo iter la Pdl 138, che razionalizza la struttura delle Autorità regionali di garanzia. Sarebbe ora opportuna una riforma organica della L.R. 29/81 istitutiva del difensore civico regionale, per assicurare maggiore indipendenza ed efficacia alla difesa civica. Dal 1981 ad oggi l'amministrazione è molto cambiata; la L.R. 29 si è rivelata carente sotto molti profili e andrebbe riallineata con quanto hanno previsto le normative nazionali, con quanto hanno raccomandato documenti nazionali ed internazionali, con quanto evidenziato da una consistente elaborazione dottrinale e dal confronto con esperienze più evolute. Sulle proposte di riforma che in qualche modo incidono sulla disciplina del difensore civico⁴ vorrei sottolineare che sarebbe forse stato opportuno e logico sentire anche il sottoscritto.

La proposta di Legge quadro nazionale sulla difesa civica ad iniziativa della Conferenza nazionale dei difensori civici è rimasta letteralmente al palo, per essere infine senz'altro travolta dallo scioglimento delle Camere.

3 Personale dell'ufficio, in servizio o in quiescenza, e quanti occasionalmente ci hanno aiutato (stagisti, personale di altri uffici...). Quando nella relazione uso il plurale è a loro che mi riferisco.

4 Una, su iniziativa della Giunta regionale, prevede la riunione in capo al Difensore civico del Garante dei detenuti - di nuova istituzione - e del Garante dei minori, che verrebbe a perdere la sua attuale autonomia configurazione; la seconda, ad iniziativa della minoranza Consiliare, prevede l'istituzione del Garante del contribuente regionale, sempre in capo al difensore civico.



Diffusione territoriale della difesa civica (in nero i Comuni che hanno un difensore civico)

Un "lavoro di squadra"

Nel 2007 il Coordinamento dei difensori civici delle Marche ha continuato a riunirsi con regolarità, prendendo posizione soprattutto per ciò che riguarda l'ancora scarsa diffusione della difesa civica nelle Marche e la disomogeneità dei regolamenti adottati al riguardo negli Enti locali. Le assemblee sono state naturalmente occasione per importanti scambi di esperienze.

È stato organizzato un Convegno di rilievo nazionale nel mese di Giugno (ad Ascoli, con il contributo del Consiglio regionale); gli incontri periodici sono stati trasformati anche in occasioni di approfondimento e confronto, invitando degli ospiti esperti ad animare dibattiti su problematiche di particolare interesse per la difesa civica. Abbiamo cominciato con l'occuparci dell'istituto

dell'autotutela amministrativa (invitando segretari e dirigenti comunali), per proseguire poi con l'esame degli effetti penali dell'inerzia della PA (ospite un rappresentante della magistratura).

Per quanto riguarda la diffusione della difesa civica sul territorio regionale, da registrare alcuni rinnovi in Comuni rimasti per parecchio tempo non presidiati (Ostra Vetere, Corinaldo) e la difficoltà a sostituire i difensori civici il cui mandato è scaduto. Recentemente si è sbloccata a San Benedetto una situazione di impasse durata per diversi mesi, mentre non si riesce a fare altrettanto in Ancona dopo la scomparsa del compianto avv. Piccinini, il cui incarico era peraltro già da lungo tempo in stato di prorogatio⁵. È coinvolto anche il difensore civico regionale, perché i cit-

5 In questa sede vorrei ricordare anche il collega Petrolati, già difensore civico di Senigallia, che si accingeva ad assumere l'incarico di difensore civico di Ostra Vetere.

tadini che vorrebbero veder censurato il Comune di Ancona si rivolgono a noi, e non sempre possiamo accontentarli, sia per motivi di competenza, sia per la situazione di emergenza organizzativa in cui ci troviamo ad operare.

Nel complesso meno di un cittadino marchigiano su tre può contare sul difensore civico locale, mentre la copertura geografica non arriva ad un quarto del territorio.

Rispetto all'attività della Conferenza nazionale dei difensori civici si segnalano l'organizzazione di alcuni Convegni, volti soprattutto a promuovere la Legge quadro, e delle prese di posizione su problematiche di rilievo nazionale di cui diamo conto anche in questa relazione.

La collaborazione con le altre Autorità regionali di garanzia (in particolare con il Corecom e con il Garante dei minori) è intensa e proficua. In molti casi abbiamo trasferito nostre pratiche al Garante del contribuente, previsto dalla L. 252/2000 che - in forza della sua competenza specialistica e dell'autorevolezza dei suoi esponenti - ha sempre assicurato pareri pregevoli più di quanto non avrebbe potuto fare questo ufficio, sia sotto il profilo tecnico, sia sotto il profilo dell'indipendenza ed efficacia del giudizio.

Abbiamo instaurato un rapporto istituzionale di grande valore con la sezione di controllo della Corte dei Conti, in forza del quale vi è stato anche un significativo scambio di informazioni.

Direttamente o più spesso per tramite degli stessi cittadini coinvolti sono state effettuate segnalazioni alla Procura regionale della Corte dei Conti ed alle Procure della Repubblica presso i Tribunali.

Il calzolaio ha le scarpe rotte

Non si registra nessuna novità per quanto riguarda i chiarimenti richiesti da tempo sulla corretta determinazione dell'indennità e sulla mancata previsione di un trattamento previdenziale ed assicurativo a favore del difensore civico

regionale. Probabilmente la corrente lettura della L.R. 29 è, sotto questi profili, errata. In particolare l'incompatibilità assoluta del ruolo del difensore civico con qualsiasi altro genere di attività, impedendo soluzioni alternative, dovrebbe obbligare la Regione ad apprestare quanto spetta a qualsiasi lavoratore sotto il profilo previdenziale ed assicurativo, giusto il disposto costituzionale⁶.

Un problema di ordine organizzativo che si aggiunge alla carenza di personale è quello degli spazi e delle attrezzature insufficienti; cosa che ha portato ad interrompere la positiva esperienza degli stage, che a cavallo dell'estate 2007 ci hanno molto aiutato a superare un momento delicato.

La questione degli spazi è estremamente importante. Per guadagnare fiducia occorre annullare i filtri di carattere burocratico che attualmente creano diffidenza tra le istituzioni ed il cittadino. Ciò si ottiene con le nuove tecnologie e l'informalità delle procedure, ma anche ponendo gli uffici come il nostro in una posizione fisica ben riconoscibile rispetto a quella delle strutture politiche e rendendoli facilmente raggiungibili, magari condividendo parte del front office con l'URP e con le altre autorità di garanzia. Non c'è nemmeno bisogno di dirlo, non ci devono essere barriere architettoniche, come invece assurdamente accade oggi. Ma il trasloco già programmato è stato a più riprese rinviato per motivi tecnici.

Per l'indipendenza del difensore civico è importante anche che l'ufficio disponga di un proprio autonomo budget, tale da consentire l'acquisto di volumi di consultazione e di apparecchiature aggiuntive, per attivare collaborazioni su argomenti specialistici, per realizzare prodotti promozionali, per offrire quantomeno un rimborso spese ai tirocinanti o agli esperti che capita di coinvolgere nella nostra attività. Il difensore civico non è una "figura debole", lo diventa se non ha mezzi adeguati per operare con efficacia

⁶ Il compenso lordo su base annuale ammonta a 55692 euro.

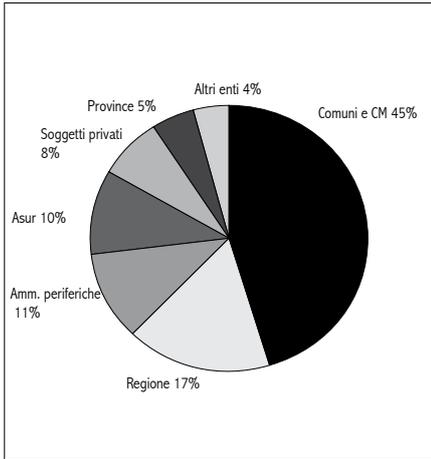
Difensore civico e pubblica amministrazione

I nostri interlocutori

Aumentano in maniera notevole le istanze rivolte contro i Comuni, a dimostrazione del fatto che c'è una grande domanda insoddisfatta di difesa civica e che sarebbe opportuno promuovere quantomeno convenzioni tra enti per aumentare la copertura del territorio. Per quasi la metà delle pratiche trattate questo ufficio svolge dunque un ruolo di supplenza, ex L. 241 in materia di accesso ai documenti ovvero soltanto in ossequio ad un principio generale di sussidiarietà per ciò che riguarda le altre materie. Alcune pratiche riguardano le comunanze agrarie e Comuni di ridotte dimensioni, a dimostrazione che anche nelle amministrazioni piccole e piccolissime si sente il bisogno di un garante indipendente; a differenza di quel che sostiene taluno, vedi i Sindaci di Comuni che non ne vogliono sapere di istituire il difensore civico. Se la maggioranza commette abusi, proprio là dove tutti conoscono tutti chi non è d'accordo non ha strumenti. Spesso sono gli stessi consiglieri comunali che ricorrono al doifensore civico per la scarsa trasparenza di Sindaci e Giunta. Per inciso, sul controllo delle Comunanze gli uffici regionali si sono dimostrati piuttosto attenti e preparati, a differenza delle Comunità montane a cui pure competono altre funzioni di controllo.

ENTE INTERESSATO

Comuni e comunità montane	153
Regione	57
Amministrazioni periferiche e altri enti statali o sovra regionali	37
Asur	34
Soggetti privati gestori di servizi pubblici	26
Province	16
Altri enti dipendenti o partecipati dalla regione	14



Tutti uguali di fronte alla legge?

Nemmeno per sogno. All'interno del territorio regionale il trattamento riservato ai cittadini varia a seconda della contrada in cui vivono.

A tal proposito, in collaborazione con le associazioni, abbiamo insistito sulla questione della contribuzione dei parenti dei ricoverati non autosufficienti. La nostra presa di posizione ha contribuito a mantenere vivo un certo dibattito. C'è stata un'importante ordinanza del TAR Marche per un caso di Osimo. Ne abbiamo discusso anche in sede di Conferenza nazionale dei difensori civici, dove è stata presa una posizione univoca quantomeno sulla necessità che, regione per regione, si intervenga al riguardo ponendo fine agli abusi più gravi ed evidenti. Molti Comuni delle Marche hanno riconosciuto il principio per cui si deve prendere in considerazione soltanto il reddito dell'assistito, salve le norme civilistiche e processual-civilistiche in materia di alimenti. Un mezzo riconoscimento, ma molto importante perché avviene nel capoluogo di regione, si è avuto con un sofferto emendamento al regolamento dei servizi sociali del Comune di Ancona. Sono molti quelli che continuano a chiedere informazioni, a riprova che si tratta di una problematica molto sentita. La presenza in famiglia di un congiunto non autosufficiente è oggi una delle principali cause che determinano povertà.

Altro caso di pesi e misure diversi. Su indicazioni dell'ANED abbiamo effet-

tuato un'indagine che ha evidenziato che la circolare concernente il riconoscimento di handicap grave in capo ai dializzati (n. 10112/9 del 18/5/2005) è applicata a macchia di leopardo. Il risultato è stato trasmesso al Servizio salute, ma si registrano ancora problemi perché non sono stati presi provvedimenti in attesa di un parere.

A prescindere da questo caso specifico, l'escamotage di chiedere un parere ad un'amministrazione diversa è molto sfruttato dalla burocrazia per rimandare le decisioni alle calende greche. Quando non si vuole rispondere si fa un quesito inutile, contando sul fatto che se nessuno sollecita una risposta nessuno risponderà. Una regola generale del funzionario amministrativo, infatti, è che se una cosa si può non fare allora è opportuno non farla. In altre parole si tende ad agire più volentieri quando si ha il coltello puntato alla gola, minacciati negli affetti e nel portafogli.



Difensore civico e cittadini

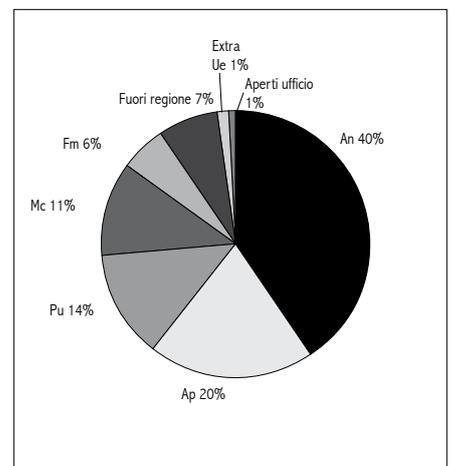
Chi si rivolge al difensore civico

Come già accennato c'è stato un aumento delle pratiche provenienti dall'ascolano, mentre la preponderanza di Ancona è dovuta anche al fatto che nel capoluogo troviamo le sedi regionali di associazioni e simili, che si rivolgono con una certa frequenza al difensore civico.

Con riguardo all'identità del richiedente c'è da notare soprattutto l'aumento dei rapporti con associazioni e comitati.

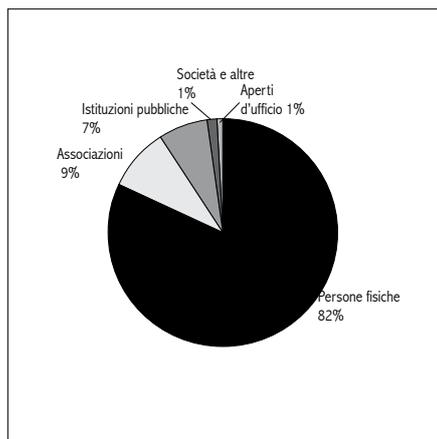
RESIDENZA

AN	137
AP	68
PU	44
MC	38
FM	19
Fuori regione ¹	24
Extra Unione Europea	5
Fascicoli aperti d'Ufficio	2



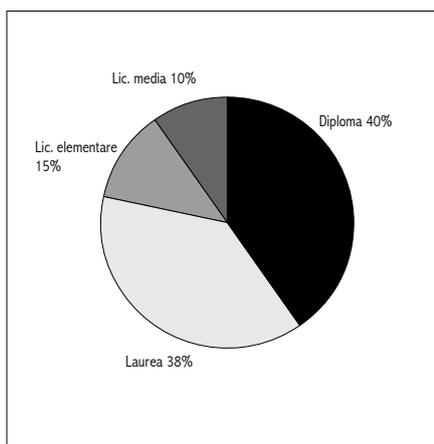
IDENTITÀ DEL RICHIEDENTE

Persone fisiche	277
Associazioni e comitati	30
Istituzioni pubbliche	23
Società ed altre istituzioni private	5
Fascicoli aperti d'ufficio	2



TITOLO DI STUDIO

Diploma	58
Laurea	55
Licenza elementare	17
Licenza media	14



Di che cosa ci siamo occupati

L'altra faccia della luna

Rispetto allo scorso anno è molto cresciuta la quota relativa alla voce "urbanistica e lavori pubblici" e quella relativa all' "accesso agli atti". Questa seconda voce soprattutto è significativa per la funzione importante che il difensore civico svolge per quanto riguarda la trasparenza nella pubblica amministrazione. Ne parlerò ancora nella parte conclusiva della relazione. Ma andiamo per ordine e cominciamo da sanità e servizi sociali.

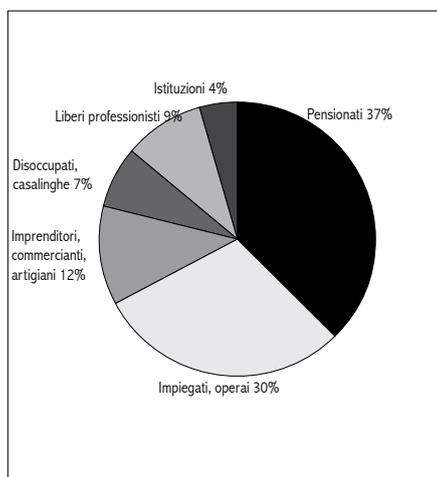
A un anno di distanza la situazione non è migliorata. Avevamo sottolineato soprattutto le criticità in materia di non autosufficienze e disagio psichico, dalla Regione sono arrivate soprattutto dichiarazioni non impegnative. Non sono arrivate le risposte chiare che avevamo reclamato su questioni importanti come la determinazione del contenuto della quota alberghiera o la definizione univoca della tipologia delle strutture, con particolare riferimento alle RSA disabili psichici.

Il piano sanitario è una novità rilevante, ma la domanda fondamentale è se, al di là dei buoni intenti (migliorare l'accesso alle prestazioni, ridurre la spesa sanitaria, qualificare maggiormente gli ospedali...), sussistano le condizioni per realizzare quanto programmato. L'esperienza porterebbe a diffidare, in quanto molti degli obiettivi fissati in passato sono stati mancati, com'era prevedibile, perché non c'erano i presupposti e le risorse adeguate.

Con riferimento alla sanità delle Marche si è fatto un gran parlare di "sanità modello" (anche nel titolo di un importante convegno al quale è intervenuto il Ministro). L'impressione è che spesso ci si dimentica di sottolineare che la sanità modello è quella che ha da venire. Quella che sta nel modello, non quella con cui si confrontano sani ed ammalati, che è una sanità a volte eccellente, a volte soltanto discreta, a volte piuttosto carente.

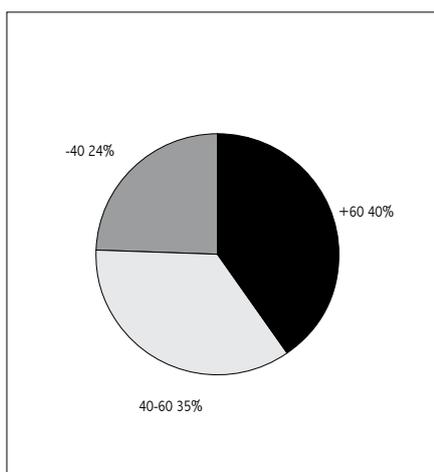
PROFESSIONE

Pensionati	68
Impiegati, operai	54
Imprenditori, commercianti, artigiani	21
Disoccupati, casalinghe, studenti	13
Liberi professionisti	17
Istituzioni	8



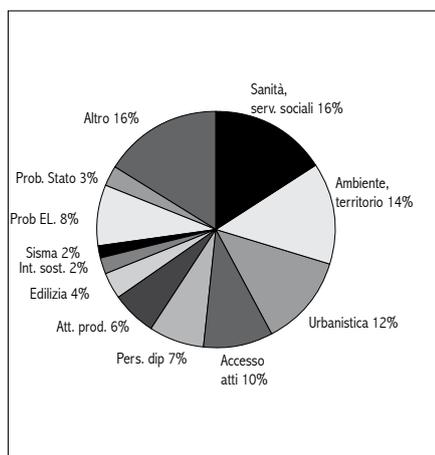
ETÀ

+ 60	70
40-60	61
- 40	42



OGGETTO

Sanità, servizi sociali	54
Ambiente, territorio, trasporti, viabilità	47
Urbanistica, lavori pubblici	42
Accesso agli atti	32
Personale dipendente, pensioni	25
Attività produttive	20
Edilizia residenziale pubblica	13
Interventi sostitutivi	7
Sisma, eventi calamitosi	6
Altre problematiche specifiche degli enti locali	28
Altre problematiche specifiche delle amministrazioni periferiche dello stato	9
Altro	54



Rimango dell'idea che la fase di confronto rispetto ad un documento così importante come il piano sanitario è stata inadeguata; sempre che dovessimo prendere sul serio l'obiettivo di mettere "il cittadino al centro", strillato sui manifesti in tutte le città marchigiane. Ovvero, il problema è che il cittadino viene messo al centro non come soggetto, ma come mero oggetto delle politiche. Per il resto, carta bianca a chi è nella stanza dei bottoni e facciamo a fidarsi. Così si spiega, credo, l'evidente difficoltà a monitorare ciò che sta succedendo ed a rendere conto ai cittadini, alle associazioni, perché no, al difensore civico. Poi per la sanità come per l'assistenza da ogni parte si dice che mancano risorse. La classica situazione in cui la coperta è troppo corta, per cui se cerchi di coprire le spalle rimangono all'aria i piedi. Ma si tratta quantomeno fare i conti con le persone che soffrono per colpa di queste carenze e con chi li rappresenta. Cominciare dai piedi⁷.

Odissee nella sanità modello

È difficile ottenere una prestazione specialistica in tempi brevi all'interno del SSN. Sottolineo due ragioni possibili, tra le altre: 1) ci sono attori che intendono favorire il sistema privato (convenzionato o pagamento), che invece garantisce prestazioni tempestive; 2) la sacrosanta attenzione al rispetto dei budget penalizza pesantemente la diagnosi precoce. Su entrambi i profili abbiamo avuto segnalazioni specifiche e circostanziate: per esempio di pazienti dirottati presso le strutture private convenzionate e di servizi che assicurano la prevenzione e la diagnosi precoce che per tutta l'estate "vanno in ferie".

E quando non sono in ferie fanno disperare i pazienti. Ora riporto un breve collage di "storie vere", che posso anche testimoniare in prima persona e che ci dà

un po' l'idea di come (non) funzionano le cose quando le cose non funzionano.

Per prenotare un esame che non fanno nella tua città telefoni in un grande ospedale e ti rivolgi ad una cosa dal nome rassicurante: CUP, che sta per centro unico prenotazioni. Che però tanto unico non dev'essere, visto che ti senti rispondere che quell'esame no, li non sono in grado di prenotarlo, a dire la verità dubitano che esista. Rispondi che da qualche parte si deve poter fare, visto che siamo nell'ospedale regionale e quindi da Arquata a Gabicce si dovevano ricoverare lì. Ma al centro unico prenotazioni non lo sanno dove si può telefonare e da chi si va a prendere le informazioni.

Dopo un'altra serie di telefonate e magari un viaggio a Torrette, dopo aver atteso per qualche settimana, infine ti sottoponi all'esame e per molti giorni non ti fanno sapere niente. Tutto bene pensi, in fondo è solo un controllo. Neanche per sogno. Dopo 36 giorni ti convocano "urgentemente" per le ore 9.00 del giorno successivo, per accertamenti visto che dall'esame era emerso qualcosa di preoccupante; accertamenti che refertati il 12 del mese ti vengono recapitati il 27: altri 15 giorni per un urgenza.

Per approfondire la diagnosi occorre poi recuperare la documentazione e chiedere una visita specialistica. A questo punto vieni spedito da uno sportello all'altro (mammografia? No, vada a radiologia, no torni a mammografia...); poi devi individuare l'orario corretto in cui telefonare: spesso un paio d'ore al mattino nelle quali il telefono è sempre occupato, più tardi risponde una segreteria automatica. Infine provi a prenotare una visita specialistica. L'attesa può essere di molte settimane, quando non mesi. Privatamente, a pagamento, basta qualche giorno.

Se in molti casi facciamo segnalazioni chiedendo spiegazioni e garanzie che i disservizi non si ripetano, talvolta ci limitiamo ad ascoltare racconti. Come quello di una ragazza con una malattia cronica, che si sottopone ad una terapia in un ospedale diverso dal solito, si

⁷ Esempio: un malato di alzheimer costa alla famiglia più di 10.000 euro l'anno. Mi chiedo come vive quella famiglia e come facciamo a preoccuparci così poco di queste cose.

accorge che qualcosa non va come dovrebbe, non danno retta alle sue osservazioni, comincia a sentirsi male ma nessuno la prende sul serio (è una reazione normale, le dicono) finché un medico di passaggio non si allarma e interviene. Dopo averle spiegato quello che sarebbe potuto essere un nostro intervento, a distanza di un paio di giorni la stessa ragazza ci richiama per dire che rinuncia a qualsiasi iniziativa perché "io in ospedale ci devo tornare". Ciò che lascia sconcertati non è soltanto l'errore, allo stesso tempo banale e letale, ma il contesto in cui rimane nascosto, così che probabilmente non verrà apprestata nessuna precauzione per il futuro.

Vedo, non vedo...

Quello dell'accesso agli atti è un campo in cui l'intervento è di regola efficace. Nella maggior parte dei casi gli amministratori accolgono gli orientamenti del difensore civico, non sempre lo fanno tempestivamente. Diversamente, a fronte di provvedimenti confermativi di diniego da parte dell'amministrazione interessata, si può comunque ricorrere al TAR.

In una circostanza l'accesso è stato escluso dall'amministrazione in quanto era in corso un'indagine di polizia giudiziaria. È stata l'occasione per chiarire che i casi di diniego sono tassativi; il documento amministrativo non perde la sua originale natura per il fatto di essere oggetto d'indagine, e non va confuso con gli atti d'indagine.

In un altro caso i documenti non erano stati rilasciati (lo abbiamo contestato) non perché vi fossero motivi obiettivi ad impedirlo, ma perché il soggetto che aveva effettuato una segnalazione a seguito della quale era stato avviato un procedimento aveva semplicemente chiesto di non comparire. Su interessamento di un privato, abbiamo sollecitato il Consiglio regionale a rendere pubblica la situazione patrimoniale dei Consiglieri e degli altri soggetti obbligati per legge. Inviti che sono stati accolti tempestivamente ma, per ora, solo in parte.

Quando invece abbiamo contestato una violazione del diritto di accesso in capo ai Consiglieri comunali di minoranza, un Sindaco ci ha apertamente rimproverato, perché l'attività di accesso agli atti di quei Consiglieri era esasperata e pretestuosa e perché poi i nostri pareri erano stati usati come strumento politico dai capigruppo consiliari. Insomma: mi dai torto? Allora stai con i miei avversari politici.

Talvolta, con eccesso di zelo degno di miglior causa, l'amministrazione fa appello alla tutela della privacy usandola a sproposito. Altre volte, al contrario, si fa scempio della riservatezza, come quando abbiamo scoperto che una ZT ASUR apertamente tollerava che venissero segnalati ai patronati gli infortuni trattati presso il Pronto soccorso. Il tutto all'insaputa degli interessati. I patronati inviavano poi lettere agli infortunati "per comunicazioni importanti" o anche moduli da compilare "per ottenere il risarcimento", con i quali in realtà semplicemente si conferiva loro il patrocinio. Questo comportamento è stato poi giustificato come "consuetudine", al fine di agevolare i malcapitati ad accedere più facilmente ai risarcimenti. Per quanto posso vedere, per ora la trasparenza è piuttosto una categoria di pensiero che non una prassi. Tanto più che a fronte del modo praticato fino ad oggi dalle amministrazioni per nascondere le informazioni, cioè l'opacità, si va affermando anche un altro sistema più raffinato, che è quello di mettere ciò che veramente interessa tra una massa di informazioni inutili. Il governo inglese, per esempio, ha recentemente deciso di dimezzare i propri siti web. Per risparmiare denaro, certamente, ma anche per una questione di chiarezza. La quantità è nulla senza selezione.

Elettrizzati, magnetizzati, frastornati, addirittura bruciati

La materia dell'inquinamento elettromagnetico è ancora piena di incognite, ma quel che è certo è che molte amministrazioni sono inadempienti all'obbligo

di adottare un regolamento per assicurare il corretto insediamento degli impianti (art. 5 L.R. 25/2001). I Comuni sono stati diffidati a provvedere, per evitare che le compagnie telefoniche, nel loro legittimo interesse, li costringano a concedere le autorizzazioni.

Più in generale in tema di inquinamento elettromagnetico abbiamo fatto rispettare la normativa sull'informazione ambientale, che dà facoltà più ampie rispetto al diritto di accesso ex L. 241/90.

Da segnalare un caso di bonifica di amianto da un edificio pubblico, per il quale (solo però dietro sollecitazione del difensore civico) l'Ente ha fornito notizie approfondite e rassicuranti.

In materia di inquinamento acustico, a seguito dell'analisi di casi nati da segnalazioni di rumori molesti, abbiamo richiamato l'amministrazione locale ad applicare la L.R. 18/2001, che impone ai Comuni di provvedere alla classificazione acustica del territorio. Quanto alla Regione deve esercitare il suo potere di controllo, che può arrivare fino alla nomina di un commissario ad acta. Forse si ricorderà che la relazione 2006 si è occupata di inquinamento luminoso. Nell'ambito della stessa problematica, e sempre in collaborazione con la medesima associazione che aveva sollevato la questione, si è cominciato ad effettuare specifiche contestazioni sul territorio.

Con riferimento alla realizzazione di un impianto di verniciatura industriale abbiamo fatto approfondire agli uffici regionali la questione circa l'automaticità o meno, nel caso di specie, del silenzio assenso sulla valutazione d'impatto ambientale. Ne è scaturito un mutamento di orientamento, che è al vaglio dell'avvocatura regionale.

Su segnalazione di un tecnico, stiamo insistentemente richiedendo ad una provincia che formuli indicazioni perché in occasione dei controlli effettuati sulle caldaie vengano verbalizzate tutte le situazioni di pericolo incidentalmente riscontrate, come forma di salvaguardia della sicurezza pubblica e come impone la deontologia di chi effettua le ve-

rifiche. Risulta invece che, per incorrere in meno complicazioni, siano state date indicazioni di attenersi strettamente a quanto previsto dalla L. 412/93 che riguarda solo alcuni tipi di impianti e di controlli.

Servizi pubblici, disservizi privati

Abbiamo formulato osservazioni sulle modalità utilizzate per richiedere i dati catastali agli utenti di pubblici servizi; alcuni avvisi che abbiamo esaminato avevano infatti un carattere velatamente minatorio, prospettando sanzioni tributarie immediate a fronte della mancata comunicazione. In realtà l'obbligo di comunicazione dei dati catastali era stato interpretato in forme ingiustificatamente allarmistiche, specie e a fronte della inadeguatezza dei mezzi posti a presidio di una corretta informazione (URP e call center).

Abbiamo riscontrato e contestato atteggiamenti vessatori da parte di società ex pubbliche che sono fornitrici di pubblici servizi. In particolare, in occasione della sostituzione di contatori, l'ENEL ha contestato molto alla leggera conposi conguagli riferiti a consumi che non erano stati rilevati per anni per inefficienza del servizio di lettura ed erano diventati non più verificabili dopo la rimozione del contatore. Per la cronaca, l'ENEL dovrebbe leggere il contatore almeno una volta l'anno. Per quanto giunto alla nostra attenzione abbiamo richiamato l'azienda a fornire la documentazione di quanto rivendicato; gli eventuali interessi sono contestabili ed anche qualora non vi fossero errori è dovuta una rateizzazione. Ma molti altri utenti avranno pagato senza fiatare. E veniamo ai treni. La soppressione delle fermate in Ancona di alcuni Eurostar è il segno di un certo disprezzo che le Ferrovie hanno per la nostra regione (per il modo con cui è avvenuta prima ancora che per questioni di sostanza). Ma a raccontare gli episodi che si verificano sulla nostra rete ferroviaria (ritardi continui, misteriose soppressioni di treni, biglietterie che non funzionano, sporci-

zia, biglietti introvabili, i servizi - come i parcheggi - spesso assenti) si avrebbe un quadro più esatto della marginalità della nostra regione, almeno per ciò che riguarda la situazione dei trasporti. Un girone infernale a cui siamo condannati dall'impraticabilità delle strade e delle città. L'uovo di Colombo (ecologia, comodità, velocità, economia) trasformato in una trappola avvilente. Speriamo che nel 2007 si sia toccato il fondo.

Quando il difensore civico ha l'autorità

Si sono verificati almeno due casi di un certo rilievo in tema di interventi sostitutivi. In un caso è stato scongiurato lo scioglimento di un'amministrazione comunale provvedendo a surrogare in tempi strettissimi un Consigliere dimissionario, la cui assenza impediva l'adozione di un ulteriore atto obbligatorio e urgente.

Nel secondo caso, a cui peraltro hanno fatto poi seguito anche altre istanze relative a Comuni diversi, un cittadino ha segnalato la mancata nomina del difensore civico, nonostante fosse previsto dallo Statuto Comunale. Per il momento, d'intesa con il Coordinamento regionale, ho solo formulato degli inviti a provvedere, positivamente raccolti da alcune amministrazioni (poche). La possibilità che un difensore civico possa essere nominato mediante un intervento sostitutivo in talune sedi è contestata, ma è stata esplicitamente riconosciuta da una sentenza del Consiglio di Stato. L'intervento sostitutivo deve comunque rappresentare l'ultima ratio, considerato che si viene a perdere ogni legame con la volontà popolare, che invece è garantito dalla scelta da parte dell'organo rappresentativo.

Negli ultimi anni peraltro la figura del difensore civico si è molto evoluta. Quand'è stata adottata in Italia, sono passati ormai più di trent'anni⁸, per

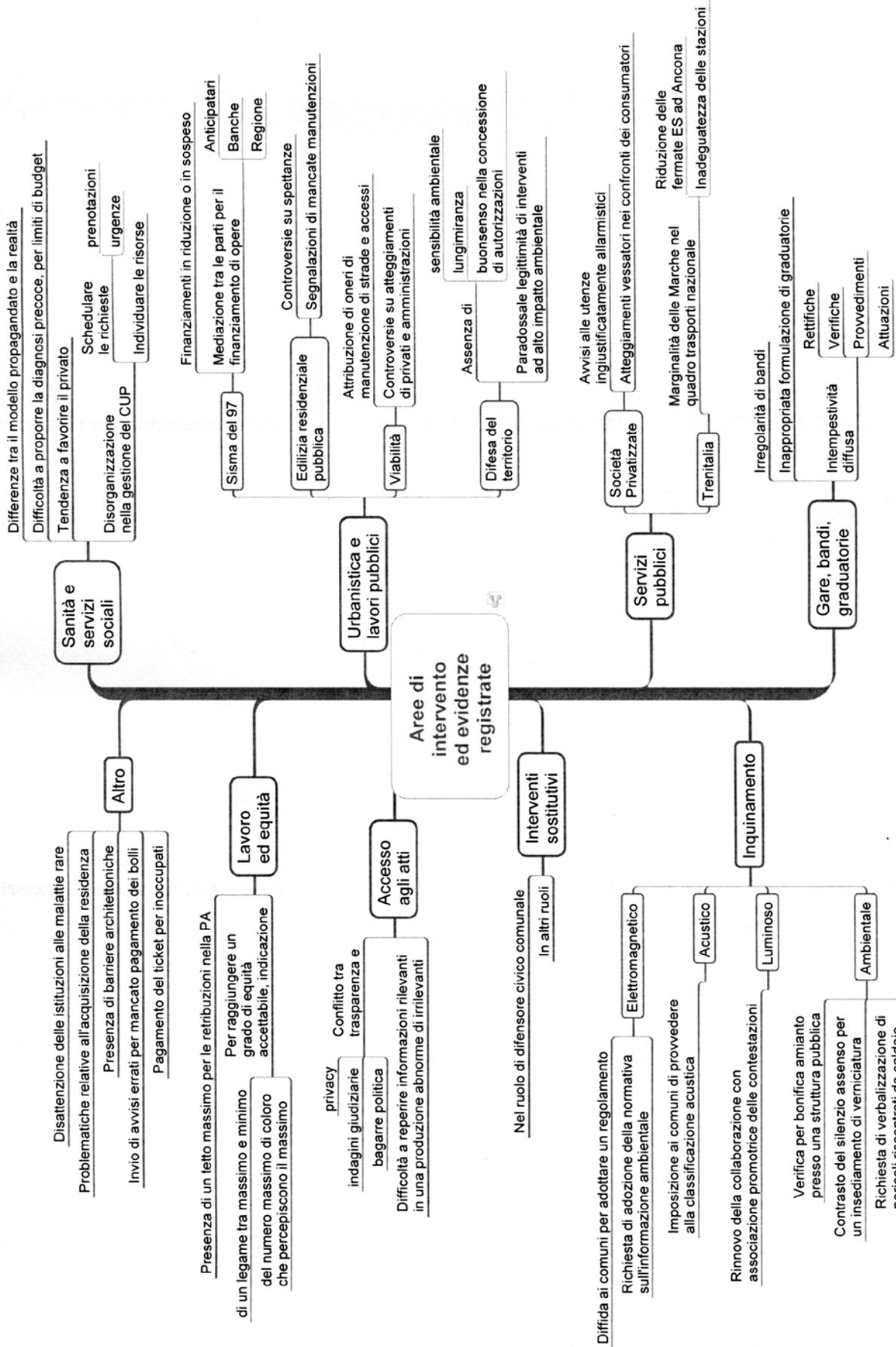
come era configurata l'amministrazione italiana (poca trasparenza, molto formalismo), il difensore civico non poteva che essere un mediatore di buon senso e grande esperienza; per cui si eleggevano necessariamente funzionari a fine carriera o politici di lungo corso, in grado soprattutto di mettere la parola giusta. Dopo le riforme iniziate nel '90, che avevano nel mirino la trasparenza, l'orientamento al risultato, una maggiore responsabilizzazione degli amministratori, il difensore civico assume le caratteristiche di una "controparte interna" rispetto all'amministrazione, per cui comincia ad avere un senso il fatto di nominare anche degli avvocati e anche dei giovani, talvolta persino avvocati giovani.

Case palazzi città strade

Ci sono ancora delle pratiche aperte per il sisma del '97. In un primo tempo, per accelerare la ricostruzione ed approfittando dell'abbondanza di finanziamenti, sono stati realizzati anche interventi non prioritari. Chi per errori o ritardi di vario genere, spesso imputabili ai tecnici incaricati o ai Comuni, non è stato liquidato negli scorsi anni, rischia ora di rimanere a bocca asciutta, perché i fondi sono al lumicino. Era anche il caso dei cosiddetti anticipatari, che hanno acceso mutui e ricostruito alle condizioni della Regione e poi hanno scoperto che i debiti non potranno essere ripianati dai contributi per il terremoto, secondo quelli che erano stati i calcoli della prima ora. Ora sembra che ci sia un accordo di compromesso tra le tre parti (Regione, banche, anticipatari). Come ufficio del difensore civico in casi di questo genere tentiamo delle mediazioni, sollecitiamo chiarimenti sullo stato delle pratiche, riesaminiamo eventuali punti controversi. Talvolta, come in questo caso, si tratta di un ruolo del tutto marginale.

In materia di edilizia residenziale pubblica molte segnalazioni riguardano la cattiva manutenzione degli immobili. Esistono anche controversie, delle quali

8 Le leggi regionali della Toscana e della Liguria, istitutive del difensore civico regionale, risalgono alla metà degli anni '70.



non sempre si riesce a venire a capo, sulla spettanza degli interventi o addirittura sulla proprietà di alcune aree. Spesso abbiamo sollecitato l'assegnazione di alloggi rimasti liberi. Altra funzione che svolgiamo è quella di vigilare sulla tempestiva formazione delle graduatorie da parte dei Comuni.

Ci siamo occupati ripetutamente di classificazione giuridica delle strade. In tempi di ristrettezze di bilancio i Comuni tendono a restituire ai privati gli oneri di manutenzione che magari in passato si erano bonariamente accollati solo sul presupposto del pubblico passaggio. Altre volte viceversa, specie in zone di montagna, sono i privati che indebitamente precludono il transito o lo sottopongono a gabelle ingiustificate. In questi casi abbiamo fornito indicazioni e pareri sulla proprietà, sulla ripartizione degli oneri, sulla legittimità dell'atteggiamento di privati o amministrazioni.

Gare, bandi, graduatorie...

Interveniamo spesso per dare pareri sulla regolarità di bandi o concorsi e sulla formulazione di graduatorie che portano al riconoscimento di benefici o sovvenzioni. Specie in materia di agricoltura, anche a causa di un pregresso burrascoso, non sempre si riesce a risalire a posizioni chiare e limpide da parte della struttura burocratica. La Regione da una parte, il cittadino dall'altra e in mezzo il difensore civico ci si impan-tana in un contenzioso produttivo in termini di maggiore chiarezza degli atti, ma estremamente faticoso quanto a raggiungimento di altri risultati concreti. Ciò anche perché in questi casi l'amministrazione è talvolta arroccata sulla difensiva, come se il difensore civico costituisse una minaccia per la posizione del funzionario che, fino a prova contraria, è al servizio dei cittadini e non ha altro obiettivo che assicurare le migliori prestazioni possibili a loro vantaggio. Vero è che talvolta i funzionari incorrono in errori grossolani, che potrebbero essere anche veri e propri ten-

tativi di depistaggio, come per esempio quando vengono citati provvedimenti o norme inesistenti.

C'è gente a cui dopo sei anni di pratiche a vuoto vengono negati finanziamenti perché ormai i macchinari acquistati vengono utilizzati diversamente, per cui non si producono più melanzane surgelate ma pizze pomodoro e basilico (ma chi è che fa l'imprenditore, l'amministrazione? non dovevano essere fatti sei anni fa i controlli?). Con riferimento a finanziamenti per la tartuficoltura la Regione Marche ha bocciato un impianto realizzato dal direttore del Centro sperimentale regionale, perché non a norma. Questo la dice lunga sulla perizia con cui vengono formulati i bandi, sulla credibilità dei criteri che orientano i controlli, sull'assurdità dei tempi burocratici che non tengono conto dei cicli stagionali...

I bandi garantiscono anzitutto chi deve erogare i fondi. Se poi il luogo non è adatto o le colture finiscono per essere impiantate fuori stagione che importa. Che la natura si adegui alle norme e rispetti i termini e le proroghe! Controlli tardivi e fatti in base a protocolli tecnicamente discutibili non possono che dare risultati talvolta discutibili, talvolta paradossali. Morale della favola: molti euro, pochi risotti.

Con riferimento ad un bando pubblico nel quale veniva specificato che "non è ammessa l'integrazione dei dati e della documentazione non presenti all'atto della domanda" il difensore civico ha evidenziato che una clausola di questo tipo è in contraddizione con la L. 241/90, che tra i compiti del responsabile del procedimento indica quello di chiedere la rettifica di dichiarazioni o istanze erranee o incomplete. Si dovrebbero dunque distinguere espressamente i requisiti della domanda che debbono essere presenti a pena di esclusione (per esempio la sottoscrizione). Nel caso di specie la risposta dell'amministrazione è stata ambigua e si dovrà verificare se questo orientamento è stato poi adottato.

Per amor di patria non parliamo dei concorsi per la selezione di personale,

peraltro a volte realizzati in maniera formalmente ineccepibile. È vero anche che quando sono ormai conclusi li prendiamo in esame per onore di firma, perché difficilmente il semplice intervento del difensore civico può portare all'annullamento (in autotutela) delle procedure già chiuse (altro discorso sarebbe l'intervento sul bando ovvero a procedure ancora in corso, per il quale però il problema è la tempestività). In alcuni casi abbiamo aiutato gli interessati a reperire i verbali e fornito indicazioni sulle modalità e sull'opportunità del ricorso giudiziale.

Un'anima grigia di cemento

La pubblica amministrazione appare rassegnata ad assistere impotente al saccheggio del territorio, quando non è protagonista di questo stesso saccheggio. Semplicemente girano soldi, per cui ci si scambiano favori. Si tratta di una forma di violenza, senza scomodare, come fa qualcuno, la mafia o i "poteri forti". Lasciamola pure senza nome questa cosa. Basti sapere che c'è e che lascia il segno.

Guardate con un minimo di attenzione certe città sulla costa, certi paesi dell'entroterra, e ve ne accorgete. Nuovi villaggi costruiti con i piedi a bagno nell'acqua del mare, città dove nel raggio di poche centinaia di metri trovano posto abbazie antiche e mostri edilizi trasformati in casbah, finti borghi marinari si mescolano malamente a resti romani e archeologia industriale. Qui viene abbattuto un edificio del 700 per ricavare 18 appartamenti; lì si lottizza - bene o male sono arrivate le autorizzazioni - a 10 centimetri dal margine della strada provinciale, o a pochi metri dal greto di un fiume.

Brutte colate di cemento e frane dove prima non ce n'erano, capannoni sgraziati, villette tristi, condomini desolati e spesso vuoti.

Discariche e impianti industriali pericolosi realizzati accanto alle colture biologiche.

Quasi sempre è tutto legale, ma questo

è forse ancora più inquietante, perché spinge a disperare anche della legalità⁹.

Lavoro, soldi, e dignità

Che vi siano molti pesi e molte misurazioni nel valutare e dunque nel retribuire le persone per il lavoro che svolgono è cosa ben nota. Che questo sia uno dei motivi che al momento generano più risentimento nei confronti della pubblica amministrazione è cosa altrettanto nota. Appare dunque molto opportuna e come tale va segnalata la circolare 1/2008 a firma del ministro Nicolais con la quale (a chiarimento della finanziaria 2008) si impone un tetto alle retribuzioni ed agli emolumenti a carico delle amministrazioni pubbliche, società pubbliche partecipate e loro controllate e collegate. Questo tetto non superabile è pari a 289.984 euro annui, equivalenti alla retribuzione del primo Presidente della Corte di cassazione. Per ciò che vedo e mi sento dire si potrebbe pure fare un passo ulteriore: limitare il numero di coloro che possono giungere a questo massimo e soprattutto ancorarlo e parametrarlo ad un multiplo della retribuzione che effettivamente percepisce l'impiegato della qualifica più infima. Si avrebbe un'unità di misura fortemente espressiva del valore delle retribuzioni più elevate e dei problemi di chi percepisce quelle più basse.

Problemi che talvolta vengono accentuati dalle norme. "Ha ancora senso, in materia di tetti reddituali per mantenere lo stato di disoccupazione, prevederne di diversi per lavoro autonomo e lavoro dipendente, con i primi che sono più elevati dei secondi?" Queste differenziazioni sono il retaggio di un passato in cui i lavoratori autonomi erano in una posizione privilegiata. Oggi le parti si sono piuttosto invertite, perché accanto alle forme di lavoro autonomo

tradizionali vi sono situazioni in cui il lavoro autonomo maschera forme di dipendenza prive di garanzie. Ho risposto in questo modo alla persona che ha formulato il quesito che qui sopra ho virgolettato, ed ho aggiunto che non ci posso far niente. Al danno si aggiunge quindi la beffa.

Questo del lavoro è uno dei settori in cui più si mette in discussione la dignità della persona, valore guida e riferimento ultimo di ogni legislazione, di ogni interpretazione, di ogni decisione. Per cui se salutiamo con entusiasmo la mozione sulla pena di morte recentemente votata alle Nazioni unite, dobbiamo pure guardare alla pena di morte - in senso figurato per le retribuzioni indegne, ma anche in senso fisico per gli infortuni - che rischia di diventare il lavoro.

Varie ed eventuali

Su istanza di alcuni cittadini, fatta propria dal difensore civico e accolta dalla struttura consiliare è stato responsabilmente restituito l'ammontare di alcune spese discutibili da parte di gruppi politici consiliari (si trattava di francobolli). Stiamo cercando di dare seguito a tutte le segnalazioni che riceviamo in materia di politiche attive del lavoro che disegnano un quadro piuttosto diverso da quello ufficiale.

Abbiamo notizia di una marea di avvisi sbagliati, con i quali la Regione contesta il mancato pagamento dei bolli. Anzi, perché effettuare i controlli prima di spedire gli avvisi, si preferisce contestare la violazione, pur sapendo che i database non sono aggiornati. Stiamo chiedendo chiarimenti.

Continua ad arrivare posta interna affrancata come per raccomandata.

Verrà corretta una delibera di Giunta regionale che in materia di risarcimenti per danni provocati da animali selvatici discriminava senza apparente giustificazione gli agricoltori non in possesso di partita IVA, limitando dunque i risarcimenti alle aziende più grandi.

Abbiamo fornito una prima assistenza

informale a quanti si sono rivolti a noi manifestando l'intenzione di impugnare sanzioni per violazione del Codice della strada.

Raccogliamo le segnalazioni di persone con handicap che lamentano l'esistenza di barriere architettoniche anche in opere recenti o addirittura in corso di realizzazione, cosa indegna oltre che generalmente illegale.

Abbiamo scoperto che se hai un'indennità di disoccupazione, una pensione sociale ecc. i tuoi familiari possono essere esentati dal ticket sanitario. Ma se sei inoccupato, quindi non hai niente, il ticket devi pagarlo (è il caso di una mamma con AIDS conclamato).

Abbiamo seguito alcuni casi di persone affette da malattie rare, per ampliare l'assistenza: la rarità della malattia rappresenta un handicap aggiuntivo, perché spesso determina poco allarme e poca attenzione nelle istituzioni.

Talvolta ottenere la residenza può essere un'impresa. Abbiamo formulato un parere in materia, per evidenziare che la residenza è determinata tanto dall'elemento obiettivo della permanenza in certo luogo quanto dall'elemento soggettivo dell'intenzione di abitarvi stabilmente, e che quindi questa stabile permanenza può sussistere anche quando, per esempio, la persona svolga la propria attività fuori dal Comune di residenza ma vi mantenga il centro delle proprie relazioni familiari e sociali. Su tale base sono state fornite indicazioni specifiche sulle modalità secondo cui effettuare gli accertamenti¹⁰.

9 Nel rapporto annuale sulla situazione sociale italiana del Censis si parla di "una disarmante esperienza del peggio" e a fronte di questo di un'inerzia diffusa che genera una sorta di "poltiglia sociale" (www.censis.it 7/12/2007).

10 I Comuni sono spesso restii a concedere la residenza non solo per le responsabilità anche di ordine penale che incombono sull'ufficiale di anagrafe, ma anche perché alla residenza sono connesse una serie di attività e di prestazioni che l'Ente è tenuto ad assicurare, che possono rivelarsi piuttosto dispendiose specie in materia di assistenza.

Ho un problema con la burocrazia...

Per tutelare i tuoi diritti, o anche solo per avere dei chiarimenti, puoi rivolgerti al difensore civico regionale. Interviene in particolare sulle amministrazioni pubbliche in qualsiasi modo dipendenti dalla Regione e sulle Amministrazioni periferiche dello Stato (escluse quelle competenti in materia di sicurezza pubblica, difesa e giustizia). Può attivarsi anche nei confronti degli enti locali, qualora non abbiano nominato un loro difensore civico, e occuparsi di servizi pubblici di competenza regionale.

Come può aiutarmi?

Il suo compito è verificare che l'azione amministrativa si svolga sempre con imparzialità, efficienza, equità, trasparenza.

Ha ampi poteri di indagine e, qualora abbia riscontrato irregolarità o illeciti, interviene presso l'amministrazione sollecitando gli opportuni provvedimenti. Ma attenzione: l'istanza al difensore civico non sospende i termini per eventuali ricorsi giudiziari!

Può annullare dei provvedimenti? Può difendermi in giudizio?

No, non va confuso con l'autorità giudiziaria. Inoltre non interviene nei rapporti tra privati (es. questioni di condominio, successioni, rapporti commerciali...), come farebbe un normale avvocato.

Chi è?

L'attuale difensore civico regionale è l'avv. Samuele Animalì. È stato eletto dal Consiglio regionale il 24 Gennaio 2006 e resta in carica per cinque anni.

Come può essere contattato?

L'Ufficio è ad Ancona, corso Stamira, 49 ed è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.30 alle 13. Se vuoi parlare direttamente con il Difensore civico conviene prendere un appuntamento.

Tel. 071.2298483
difensore.civico@
regione.marche.it
www.consiglio.marche.it/difensorecivico



Regione Marche
Consiglio regionale

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

garante dei diritti dei cittadini

Chi può interpellarlo?

Qualsiasi cittadino o associazione, compresi gli stranieri e le persone non residenti in regione.

Quanto costa?

Nulla. L'intervento è gratuito.

Debbo per forza venire di persona?

No. Le segnalazioni possono essere inoltrate per posta, posta elettronica, fax o telefonicamente, senza particolari formalità. Una volta al mese il difensore civico è nei capoluoghi di provincia (calendario e indirizzi in questo volantino).

Altre considerazioni

In questo mondo di ladri

Il fatto che uno dei best seller del 2007 sia stato il noto libro di Stella e Rizzo sui privilegi della classe al potere¹¹ la dice lunga sul discredito della parte politica quale garante di una buona amministrazione.

Da questo punto di vista non mi pare che la nostra regione possa fregiarsi del distintivo di "isola felice". È significativo che anche il Presidente della Corte d'appello di Ancona, nella relazione presentata all'inaugurazione dell'anno giudiziario, abbia sottolineato la centralità della "questione amministrativa", evidenziando la tendenza a nascondere il fenomeno anche per via legislativa¹².

Le istituzioni sono solo i "notai dello sfascio", come sostiene l'ineffabile Beppe Grillo¹³.

Per non essere accusato di qualunquismo e demagogia aggiungo subito che il difensore civico quanto a credibilità non è messo molto meglio. Quasi ogni settimana alla mia rassegna stampa aggiungo ritagli di giornale che raccontano di come il difensore civico sia una figura debole, inefficace, screditata, in una parola, inutile.

Su un articolo del Messaggero del 6 gennaio scorso a firma di Paolo Pom-

beni, a proposito del difensore civico si diceva "Esperimento (sic)... i cui risultati sono difficili da valutare. L'accesso non è ovunque facile, i poteri di cui le varie figure di questo tipo dispongono sono limitati e non di rado si fermano di fronte all'impermeabilità della pubblica amministrazione che fa il classico muro di gomma". Anche il già citato Stella non ha certo risparmiato i difensori civici. In particolare se l'è presa con quello di Palermo, per certe sue attestazioni poco chiare al momento della presentazione della domanda, e con chi ha eletto quello di Roma, che ha avuto la bella pensata di creare un "vice" scelto dall'opposto schieramento politico, per assicurare una difesa civica veramente di garanzia tramite una lottizzazione bipartisan. Intanto il Difensore civico della Campania è finito addirittura in galera (per comportamenti estranei alla difesa civica, e sono certo che riuscirà a dimostrare di non meritare l'attenzione del giudice penale). Intanto il quotidiano "Italia oggi" addita gli sprechi facendo riferimento alle laute indennità dei difensori civici (anche se poi cita in maniera poco rigorosa i bilanci regionali) e qui da noi, a San Benedetto del Tronto per esempio, qualche esponente politico afferma che per risparmiare sui costi della politica si potrebbe non rieleggere il difensore civico (che tanto è inutile). Gli stessi Sindaci, fuori microfono, dicono che è previsto in Statuto solo perché questi documenti sono una fotocopia dell'altro, ma in fondo del difensore civico non ce n'è bisogno (in ufficio ho anche una raccolta di lettere con dichiarazioni di questo tipo).

Anche sotto questo profilo ce n'è quanto basta per gettare la spugna.

In realtà ho l'impressione che il libro di Stella, come il blog di Grillo e qualche trasmissione televisiva che ognuno saprà citare, per quanto abbiano una funzione encomiabile nell'additare alcune nostre vergogne come paese civile, rischiano di mandare fuori bersaglio la legittima indignazione di molti. Ma andiamo per ordine.

Responsabilità disattivate

Anche quest'anno cito Pietro Ichino¹⁴. Cominciamo col dire che nella nostra amministrazione pubblica oggi è data scarsissima *exit* e scarsissima *voice*¹⁵. Dove opera il mercato esiste l'opzione *exit*, cioè se un fornitore di servizi non assicura prestazioni soddisfacenti si sceglie un concorrente. Ma se per esempio un corpo municipale di vigili urbani funziona male, non si può consentire ai cittadini di avvalersi di un altro corpo di vigilanza concorrente, o premiare con un maggiore flusso di risorse un servizio alternativo. L'opzione *voice* consiste nel dare voce al cittadino-utente là dove il mercato non opera, ma ciò presuppone che egli sia compiutamente informato. Osserva Ichino che si potrebbe ottenere questo tramite il *civic auditing* o applicando il principio della *disclosure* totale: la possibilità, cioè, di accedere a tutti i dati anche da parte degli osservatori interni, come stabilito negli Usa dal *Federal Funding Accountability and Transparency Act* del 2006, che obbliga chiunque operi con finanziamenti federali a porre in rete, a piena e immediata disposizione del pubblico, tutti i dati relativi alla propria attività¹⁶.

Si tratta della combinazione tra autovalutazione dell'amministrazione, che si esprime solitamente nella pubblicazione di un report periodico, e confronto

11 S.Rizzo, G.A.Stella, *La casta*, Rizzoli, 2007.

12 "...occorrono soluzioni in grado di superare le attuali iniquità della giustizia penale date da un assetto normativo che alimenta sanzioni assai miti o prescrizione per fatti gravi sul versante ad esempio della criminalità economica e dei reati contro la pubblica amministrazione, solo perché commessi da incensurati abbienti e quindi in grado di difendersi dal e nel processo, e pene severissime per reati di limitata entità in quanto frutto dei comportamenti dei devianti marginali (in particolare in materia di stupefacenti ed immigrazione)".

13 Dal blog di Beppe Grillo (www.beppegrillo.it, 6 febbraio 2008). Che i comici rappresentino sempre più un riferimento importante per l'opinione pubblica è di per sé significativo.

14 P.Ichino, "Exit e Voce per rompere il circolo vizioso dell'irresponsabilità nelle amministrazioni pubbliche", in *Iustitia* n. 60/2007, pp. 229-234.

15 Quando un'organizzazione dà problemi, la scelta è tra defezionare, per rivolgersi ad altri (opzione *exit*), o farsi sentire, denunciare le inefficienze, interloquire nelle scelte. Si tratta dell'opzione *voice*, che può essere favorita dall'attaccamento all'istituzione/organizzazione - *loyalty* - e può consentire a quest'ultima di individuare più rapidamente ed efficacemente i difetti di funzionamento (A.O. Hirschman, *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press, 1970).

16 Nella proposta di Ichino si dovrebbe istituire un'Authority che garantisca l'attivazione e l'indipendenza degli organi di vigilanza e valutazione dell'efficienza previsti già dalla legge Bassanini (n. 286/1999).

con la valutazione dall'esterno, espressa spontaneamente dalla cittadinanza attraverso i propri osservatori qualificati. Il metodo si chiama *public review*, cioè un sistema di rilevazione ed elaborazione in chiaro ed in tempo reale delle valutazioni degli utenti sulla qualità del servizio ricevuto (tecnicamente non è difficile...).

Insomma, dove le associazioni degli utenti, i giornalisti specializzati, i centri di ricerca, dispongono dei dati necessari, essi sono capaci di controllare l'efficienza e produttività delle strutture pubbliche, talora persino meglio di quanto ne siano capaci le strutture stesse. Si tratta di una risorsa preziosa che può essere attivata a costo zero proprio imponendo il principio della totale accessibilità dei dati. Di questa pratica del *civil auditing* abbiamo esempi nei Paesi del Nord-Europa, ma anche in casa nostra, per esempio a cura di associazioni come Cittadinanzattiva e alcune altre, specie nel settore sanitario.

In questo modo gli obbiettivi di miglioramento del servizio, invece che essere negoziati tra potere politico e management nel chiuso di un ufficio, potrebbero essere discussi pubblicamente e decisi dall'autorità politica sotto il controllo effettivo della cittadinanza. Il riserbo con cui si occultano i dati analitici sul funzionamento delle nostre amministrazioni risponde invece all'antico principio di inaccessibilità degli *arcana imperii*, che protegge i poteri autoritari, i sovrani assoluti e, oggi, le posizioni di rendita all'interno della PA.

Non si applicano, in Italia (sono sempre osservazioni di Ichino), né la responsabilità contrattuale del singolo impiegato per negligenza (articolo 2 del Testo unico sull'impiego pubblico), né la "responsabilità dirigenziale", prevista dall'articolo 21 del Testo unico come responsabilità oggettiva del management circa i risultati conseguiti. Si sono dati al management pubblico gli stessi poteri, la stessa discrezionalità, di cui dispone il management delle imprese private, ma in un contesto in cui - nella maggior parte dei casi - il cattivo o mancato esercizio degli stessi non è sanzionato né

dal mercato, né dal controllo del cittadino-utente. Sono praticamente aboliti il potere disciplinare, il potere di licenziamento e quello di trasferimento. Ne consegue un sistema di irresponsabilità circolare, nel quale il "non rispondere" dei dirigenti giustifica quello dei dipendenti e ne è a sua volta giustificato.

Per non trovarci al punto di partenza quando tutto questo clamore anti-politico si sarà stemperato credo occorra aver ben chiaro che la questione dei costi della politica ha grande importanza per il suo valore simbolico ma non è il problema. I privilegi sono solo la manifestazione del fatto che la classe politica progressivamente perde il polso della realtà e si allontana dalla cittadinanza. I rappresentanti politici, che dovrebbero esprimere la *voce* della cittadinanza, tendono a interferire con l'amministrazione per fini del tutto diversi da quelli del miglioramento della sua efficienza. Tra le ragioni principali per cui lo fanno vi è che debbono muoversi nell'ambito di una cultura orientata verso l'output del sistema, in cui cioè l'elettore si pone nei confronti della politica in base ai benefici che si attende sul piano personale dalla prevalenza di questo o quel partito o di questo o quel candidato. Ciò è realisticamente comprensibile, ma è indice di una cultura da sudditi. Una cultura da cittadini, una cultura partecipante, è invece orientata verso l'input. Gli elettori cioè sono impegnati nell'articolazione delle domande e in una qualche misura anche nella formazione delle decisioni¹⁷. Credo che la difesa civica sia uno degli strumenti che consente questa connessione più virtuosa tra cittadinanza e politica.

"Sono stato anche alla Commissione pari opportunità, ma mi hanno risposto che è solo per le donne..."

Così ci ha detto un nostro "cliente" alla ricerca di un aiuto. In realtà i paladini dei diritti non mancano; rivendicando il ruolo della politica lo faceva notare anche un pungente Cacciari durante uno dei nostri convegni di difensori civici. Forse ce ne sono addirittura troppi, dalle associazioni dei consumatori ai summenzionati Grilli e Gabibbi, fino appunto al difensore civico. Ma, anche quando leva una voce critica verso la P.A., a differenza di altri il difensore civico è un antidoto all'anti-politica e al qualunquismo, accusa ricorrente verso questi attori che pure - lo ripetiamo - svolgono un ruolo essenziale e insostituibile. Nel caso del difensore civico è, in effetti la stessa amministrazione che si dimostra capace di individuare e correggere i propri errori.

Certamente potrebbe funzionare meglio. Il primo problema è la scarsa dotazione di mezzi, e ne abbiamo già parlato. Collegato a questo c'è il problema c'è la scarsa conoscenza. In un recente sondaggio condotto dal TG2-RAI alla domanda "Siete al corrente dell'esistenza del difensore civico e delle sue mansioni?", il 59% degli interpellati ha risposto "no", e non è detto che la parte restante avesse tutto ben chiaro (spesso si confonde il difensore civico con il giudice di pace). Poi ancora, come si è visto, ci sono molte occasioni in cui non siamo efficaci. Talvolta i cittadini si lamentano nei confronti dello stesso operato del difensore civico. Siamo, per quanto riguarda il nostro ufficio, nell'ordine di una decina di casi, ma altri probabilmente non avranno ritenuto opportuno manifestarlo apertamente. Alcune volte si è trattato di nostri errori, frutto di disattenzione o di impreparazione, più che di negligenza. Altre volte l'insoddisfazione deriva da una sopravvalutazione delle proprie ragioni da parte dell'istante o dei poteri e delle risorse del difensore civico, come quando ci vengono richieste azioni che

17 G.Zagrebel'sky, *Imparare la democrazia*, Einaudi, 2007



presuppongono accertamenti tecnici o il riesame di atti già passati al vaglio dell'autorità giudiziaria. Il fatto è che si vorrebbe una specie di supereroe che ripara i torti, invece è un cane da guardia con la museruola: abbaia ma non morde. È come un sasso in una scarpa: al più è fastidioso.

Ci occupiamo dell'equivalente amministrativo di quelli che in campo penale sarebbero piccoli stratagemmi da rubagalline; e se persino il processo penale è "un mostro privo di senso"¹⁸, nel quale si sommano inefficacia, ingiustizia irrazionalità, non è certo la difesa civica che ha gli strumenti per rimediare. Tanto per cominciare, però, lenisce in qualche maniera i mali della giustizia esercitando un ruolo alternativo e funzioni deflative e di filtro rispetto al ricorso ai giudici sempre comunque, senza vie di mezzo tra l'acquiescenza ed il conflitto in sede giudiziaria.

Un castigamatti sarebbe una sciagura, e lo sarebbe anche un diritto di veto indi-

scriminato. Già trappe istituzioni hanno un vero e proprio potere negativo. Peggio ancora è l'autorità slegata da una legittimazione popolare e democratica o non garantita da procedure tassative. Se il difensore civico può essere informale, diretto, rapido, disponibile, è perché non è vincolato dalle procedure. Altro è il ruolo dei giudici, altro è il ruolo partiti e sindacati, che hanno un investitura che il difensore civico non ha. Proprio per non interferire con il ruolo dei sindacati e dei partiti il difensore civico non esprime veti, bloccando decisioni, ma lavora sulla responsabilità dei decisori, facendosi garante di un equilibrio difficile che rischia continuamente di sfociare nell'arbitrio, da una parte, e nella fuga dalla responsabilità, dall'altra. Ma anche il difensore civico "fa la legge", nel senso che dentro la legge può essere garante dei diritti umani in senso lato¹⁹.

19 "Se io rifiuto di obbedire a una legge ingiusta, non nego affatto alla maggioranza il diritto di comandare; semplicemente mi appello non più alla sovranità del popolo, ma alla sovranità del genere umano" A.De Tocqueville, *La democrazia in America*.

Dopo aver spiegato che essere un difensore civico è come rincorrere una Ferrari a bordo di una vecchia 500, come si fa ad essere ottimisti? Il fatto è, e non è un paradosso, che si lavora per migliorare. Si tratta di imparare dall'esperienza. Rivangare, scavare, soppesare, valutare, distinguere, cercare cause; perché no, controllare. E quando avviene qualcosa di positivo, quando si verifica un cambiamento, non è miracolo, ma sono risultati costruiti col lavoro più o meno buono, più o meno intenso, più o meno efficace di tanti. A cominciare dagli stessi cittadini: per non incentivare il malcostume non bisognerebbe chiedere per favore ciò che è dovuto per diritto, bisogna agire senza arroganza ma anche senza rassegnazione²⁰.

Se in questa sommaria analisi che ho condotto ritroviamo l'amministrazione sopraffatta da spettacolari abissi di inettitudine, imperizia, negligenza e talvolta anche malafede è anche perché la funzione che svolgiamo come difensori civici in qualche modo seleziona il peggio del peggio. Ma lo sfascio non è sistema, è malattia. Una condizione individuabile, estirpabile, contro cui si può combattere, anche se spesso è penetrata in profondità nei nostri comportamenti. Un peso che ci portiamo dietro ma che possiamo alleggerire con atti concreti e puntuali, anche se di per sé non definitivi. Insomma il lavoro di Penelope non è inutile, ma, nella sua precarietà è una risposta adeguata ai tempi ed ai problemi che ci troviamo ad affrontare.

20 Occorre non sentirsi a posto (bisogna "essere analfabeti", sono parole di Luigi Ciotti), perché la legalità non è un valore in sé, ma la saldatura tra il nostro metterci in gioco e la giustizia che chiediamo agli altri, alle istituzioni, alle forze dell'ordine (da www.vita.it, 8.2.2007).

18 Cito ancora l'ultima inaugurazione dell'anno giudiziario nelle Marche.

I CASI TRATTATI

N.	OGGETTO	CLASSIFICAZIONE	TIPOLOGIA ENTE	SERVIZIO O COMUNE	SEDE/RES. ISTANTE
001	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Altri Comuni	Fuori Regione
002	Benefici PSR 2007/2013	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	AN
003	Vendita immobile comunale	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Ancona	AN
004	Uso affrancatura a carico regionale	VARIE	Regione	Consiglio regionale	AN
005	Tasse automobilistiche	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
006	Motivazione provvedimenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Ancona	AN
007	Interpretazione divieti di caccia	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Province	Pesaro e Urbino	PU
008	Ampliamento strada vicinale	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Magliano di Tenna	AP
009	Esclusione benefici ERSU	VARIE	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	Ersu	MC
010	Revoca borsa di studio Ersu	VARIE	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	Ersu	AN
011	Tombino non autorizzato	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Monteprandone	AP
012	Tasse automobilistiche	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	PU
013	Assistenza residenziale anziani	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Regione	Salute	AN
014	Mobbing	VARIE	Regione	Risorse umane e strumentali	AN
015	Autorizzazioni donazione sangue	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR regionale	AN
016	Tasse automobilistiche	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
017	Indennità per incarichi regionali	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Risorse umane e strumentali	PU
018	Violazione regolamento edilizio	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Mondavio	PU
019	Apertura passo carrabile	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Province	Pesaro e Urbino	PU
020	Parcheggi residenti	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Recanati	MC
021	Risarcimento danni	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società elettriche	AN
022	Indennità di accompagnamento	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR regionale	AN
023	Consultazione progetto ospedale	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Regione	Governo del territorio, mobilità ed infrastrutture	AN
024	Fermo amministrativo	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Esattorie	AN

025	Formazione graduatorie ERP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Comuni	Montecassiano	MC
026	Decadenza assegnazione alloggio ERP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	FM
027	Presunto credito a carico di PA	ENTI LOCALI	Comuni	Montefalcone Appennino	FM
028	Diniego permesso costruzione	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Rapagnano	FM
029	Sospensione utenza	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	AN
030	Pensione INPS-FS	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inps	PU
031	Riconoscimento residenza	ENTI LOCALI	Comuni	Acquaviva Picena	AP
032	Rivendicazione cittadinanza italiana	VARIE	Amministrazioni periferiche	Ufficio territoriale del governo	AN
033	Inquinamento elettromagnetico	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società telefoniche	MC
034	Nomina Commissario ad Acta	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Regione	Attività istituzionali, legislative e legali	MC
035	Corsi di formazione IFTS-FSE	VARIE	Regione	Istruzione, formazione e lavoro	AP
036	Attribuzione legna	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Comunanze agrarie	AP
037	Classificazione strada	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ascoli Piceno	AP
038	Concessione edilizia	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Ascoli Piceno	AP
039	Tasse automobilistiche	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AP
040	Esenzione bollo auto	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AP
041	Pensione reversibilità	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inpdap	AN
042	Tassa rifiuti	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Spinetoli	AP
043	ICI	ENTI LOCALI	Comuni	Fossombrone	PU
044	Area edificabile	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Servigliano	AP
045	Risarcimento danni sismici	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	Comuni	Acquasanta Terme	Fuori Regione
046	Taratura autovelox	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Amministrazioni periferiche	Questura - polizia	PU
047	Riconoscimento cittadinanza italiana	VARIE	Amministrazioni periferiche	Ufficio territoriale del governo	AN
048	Riconoscimento cittadinanza italiana	VARIE	Amministrazioni periferiche	Ufficio territoriale del governo	Extra Unione Europea
049	Selezione pubblica	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Province	Ascoli Piceno	AP
050	Pratica terremoto	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	Comuni	Matelica	MC
051	Limitazione diritto di accesso	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Regione	Attività istituzionali, legislative e legali	AN

052	Selezione master universitario	VARIE	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	Ersu	MC
053	Riliquidazione imposte	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Agenzia delle entrate	AN
054	Tasse automobilistiche	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
055	Assistenza domiciliare	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Ascoli Piceno	AP
056	Fornitura Gpl	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Comuni	Cagli	PU
057	Modifica Statuto comunale	VARIE	Comuni	Montalto delle Marche	AP
058	Contribuzione parenti - quota sociale	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Regione	Politiche sociali	Fuori Regione
059	Controllo randagismo	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 01	PU
060	Pagamento pensione	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovregionali	Inpdap	AP
061	Nomina difensore civico	ENTI LOCALI	Comuni	Altri Comuni	Fuori Regione
062	Espropriazione	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Rapagnano	FM
063	Limiti diritto di cronaca	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Ordini professionali	AN
064	Richiesta dati catastali	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Amministrazioni periferiche	Agenzia delle entrate	AN
065	Attività libero professionale intramoenia	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 06	AN
066	Concorso interno	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 06	AN
067	Vincolo idrogeologico	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Amministrazioni periferiche	Forestale	PU
068	Impegni regionali su biologico	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	AN
069	Violazione codice della strada	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Castelfidardo	AN
070	Recinzione su proprietà pubblica	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Province	Ancona	Fuori Regione
071	Trasferimento alloggio ERP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AN
072	Rimborso ICI	ENTI LOCALI	Comuni	Ancona	AN
073	Pericolo di rovina	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Mondolfo	PU
074	Citazione in giudizio come testimone	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Tribunale	PU
075	Inquinamento acustico	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Porto Recanati	MC
076	Manutenzione caldaie	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Province	Ancona	AN
077	Acquisto asta giudiziaria	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Maltignano	AP
078	Inquinamento elettromagnetico	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	Assam	AN

079	Contestazione lottizzazione	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Offagna	AN
080	Rimozione panchina	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Pedaso	AP
081	Autorizzazione impianto telefonia mobile	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
082	Autorizzazione intervento edilizio	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	San Benedetto del Tronto	AP
083	Discarica abusiva	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ripe San Ginesio	MC
084	Presunta discriminazione	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	San Salvatore PS	Fuori Regione
085	Diritto di accesso	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Santa Vittoria in Matenano	AN
086	Recupero oneri di concessione	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Fratte Rosa	PU
087	Esproprio	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Roccafluvione	AP
088	Modalità svolgimento prove selettive	ENTI LOCALI	Comuni	Senigallia	AN
089	Prestito d'onore	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Province	Ascoli Piceno	AP
090	Parcheggio in ambito ospedaliero	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
091	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Cartoceto	PU
092	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	PU
093	Uso edificio di proprietà pubblica	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	AN
094	Risarcimento danni	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
095	Bando di selezione	ENTI LOCALI	Comuni	Ancona	AN
096	Contestazione multa	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Loreto	AN
097	Corsi lingua italiana dei segni	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Regione	Politiche sociali	AN
098	Bollo moto d'epoca	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
099	Carenza trasporti	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Jesi	AN
100	Accesso agli atti consigliere comunale	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Santa Vittoria in Matenano	AP
101	Carenza personale infermieristico	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
102	Passaggio pubblico	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
103	Utilizzo provvidenze pubbliche	ENTI LOCALI	Regione	Consiglio regionale	AN
104	Assegno di maternità	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovra regionali	Inps	MC
105	Strada pericolosa	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN

106	Disciplina orari apertura esercizi commerciali	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Promozione, internazionalizzazione, turismo e commercio	MC
107	Sicurezza ospedale regionale	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	Umberto I - Lancisi - Salesi	AN
108	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Cerreto d'Esi	MC
109	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	ASUR	ZT 02	Fuori Regione
110	L. 30/98	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Monte Vidon Combatte	FM
111	Riesame provvedimento amministrativo	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	PU
112	Finanziamenti terremoto	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	Regione	Segreteria generale	MC
113	Ordinanza chiusura strada	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Acquasanta Terme	Fuori Regione
114	Abusi edilizi	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Province	Ancona	Fuori Regione
115	Inquinamento acustico	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Osimo	AN
116	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comunità montane	Nera Chienti	MC
117	Laboratori analisi privati	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR regionale	AN
118	Affidamento servizi sociali	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	San Benedetto del Tronto	AP
119	Spese allaccio metano	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	Fuori Regione
120	Tutela privacy	ENTI LOCALI	Comuni	Loreto	AN
121	Sicurezza prefabbricato	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Province	Ancona	AN
122	Ricorso avverso provvedimento amministrativo	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Camerano	Fuori Regione
123	Credito Multiservizi	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	Fuori Regione
124	Mancata risposta	ENTI LOCALI	Comuni	Colmurano	MC
125	Protocollo d'intesa	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Comuni	Ancona	AN
126	Esclusione ditta da Albo fornitori	VARIE	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
127	Modalità controllo caldaie	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Province	Ancona	AN
128	Bandi di gara	ENTI LOCALI	Comuni	San Benedetto del Tronto	AP
129	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Santa Vittoria in Matenano	FM
130	Corsi di formazione	VARIE	Regione	Istruzione, formazione e lavoro	MC
131	Prescrizione tasse automobilistiche	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	PU
132	Contribuzione parenti servizi socio assistenziali	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Ancona	AN

133	Diritti minoranza consiliare	ENTI LOCALI	Comuni	Fano	PU
134	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Ancona	AN
135	Interventi stradali	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Montefortino	FM
136	Richiesta rettifica categoria catastale	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Catasto	AN
137	Rimborso spese cure all'estero	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07	AN
138	Alloggi ERP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AP
139	Ricongiunzione minore	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Amministrazioni periferiche	Questura - polizia	Extra Unione Europea
140	Adozione di minore	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Amministrazioni periferiche	Questura - polizia	Extra Unione Europea
141	Recupero indennità	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Risorse umane e strumentali	AN
142	Danni ad esercizi commerciali	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Sassoferrato	AN
143	Assistenza famiglia disagiata	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Falconara M.ma	AN
144	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Acquaviva Picena	AP
145	Antenna telefonia mobile	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Jesi	AN
146	Liquidazione contributi	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	AP
147	Aiuto al prepensionamento	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	AP
148	Comodato immobile	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	PU
149	Assistenza centro diurno	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 04	AN
150	Esproprio	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Arquata del Tronto	Fuori Regione
151	Interventi marchigiani all'estero	ENTI LOCALI	Comuni	Venarotta	AP
152	Appropriazione suolo pubblico	ENTI LOCALI	Comuni	Rapagnano	AP
153	Trasparenza amministrativa	ENTI LOCALI	Regione	Consiglio regionale	AN
154	Mancato riscontro	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Comuni	Ancona	AN
155	Irregolarità urbanistiche	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Porto Sant'Elpidio	FM
156	Rumori in zona residenziale	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Mondolfo	PU
157	Agricampeggio	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Comuni	Fratte Rosa	PU
158	Allaccio idrico ed elettrico	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società elettriche	FM
159	Accesso a valutazioni scolastiche	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	AN

160	Rispetto norme in materia edilizia	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Senigallia	AN
161	Naturismo	VARIE	Comuni	Montemarciano	AN
162	Gruppo di lavoro escavazione porti	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Governo del territorio, mobilità ed infrastrutture	AN
163	Nomina commissario ad acta	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Comuni	Sarnano	FM
164	Inquinamento elettromagnetico	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Potenza Picena	MC
165	Rete distributiva gas metano	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Comuni	Arquata del Tronto	Fuori Regione
166	Disservizi	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
167	Pagamento canone RAI	VARIE	Enti pubblici statali o sovrazionari	RAI TV	FM
168	Regolarizzazione documenti	VARIE	Comuni	Ancona	AN
169	Pagamento non dovuto	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	AN
170	Mancato riscontro	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	MC
171	Sanatorie edilizie immobili ex ERAP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AN
172	Disservizi	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Poste	PU
173	Reclamo	VARIE	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Poste	AP
174	Disservizi	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	MC
175	Indennità di disoccupazione	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	AP
176	Nomina commissario ad acta	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Comuni	Osimo	AN
177	Problemi burocratici	VARIE	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	AN
179	Sospensione pensione	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Enti pubblici statali o sovrazionari	Inps	MC
178	Rilascio permessi amministrativi	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Castel di Lama	AP
180	Riliquidazione indennità	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovrazionari	Inpdap	AP
181	Reclami	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società telefoniche	Fuori Regione
182	Nomina difensore civico	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Comuni	Loreto	AN
183	Riparazione danni e miglioramento sismico	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	Regione	Ambiente e difesa del suolo	AN
184	Problemi pazienti nefropatici	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Regione	Salute	AP
185	Rimborso spese corso FSE	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Consiglio regionale	AN
186	Ricovero R.S.A.	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 03	PU

187	C/c bancari	VARIE	Amministrazioni periferiche	Ufficio territoriale del governo	PU
188	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Mombaroccio	PU
189	Disservizi	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Poste	AN
190	Problemi igienico sanitari	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Ascoli Piceno	AP
191	Inserimento socio-educativo	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Treia	MC
192	Revisione caldaia	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Province	Pesaro e Urbino	PU
193	Ampliamento zona addestramento cani	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Province	Ancona	AN
194	Barriere architettoniche	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Camerino	MC
195	Piani zonizzazione acustica	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Regione	Ambiente e difesa del suolo	AP
196	Contributi regionali	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	PU
197	Fondo intercluso	ENTI LOCALI	Comuni	Montefalcone Appennino	FM
198	Collocazione antenne	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
199	Trattamento di anzianità	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inpdap	PU
200	Barriere architettoniche	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inail	PU
201	Aree di sosta riservate	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Camerano	AN
202	Assegnazione alloggio d'emergenza	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Comuni	Fabriano	AN
203	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Ancona	AN
204	Problemi igienico sanitari	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	ASUR	ASUR regionale	MC
205	Esenzione I.C.I	ENTI LOCALI	Comuni	Ancona	AN
206	Gestione servizio idrico	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	AN
207	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	Assam	AN
208	Nuova viabilità - contestazioni	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
209	Variante PRG	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Montefelcino	PU
210	Proroga graduatoria	ENTI LOCALI	Comuni	Macerata	MC
211	Scelta in deroga	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 08	MC
212	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Regione	Risorse umane e strumentali	AN
213	Sanzione amministrativa	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Demanio	Fuori Regione

214	Richiesta parere	ENTILocali	Comuni	Fossombrone	PU
215	Richiesta informazioni	ENTILocali	Province	Ascoli Piceno	AP
216	Richiesta documenti amministrativi	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Montappone	AP
217	Risarcimento danni	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Comuni	Ancona	AN
218	Risarcimento danni	ENTILocali	Comuni	Falconara M.ma	Fuori Regione
219	Gestione consortile strade vicinali	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Belvedere Ostrense	AN
220	ICI	ENTILocali	Comuni	Falconara M.ma	AN
221	Diritti delle minoranze consiliari	ENTILocali	Comuni	Morro d'Alba	AN
222	Benefici L.R. n. 30/98	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Monte Vidon Combatte	FM
223	Procedure concorsuali	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Risorse umane e strumentali	AN
224	Richiesta informazioni	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Risorse umane e strumentali	AN
225	Scarico liquami	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR regionale	AP
226	Malattie rare	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Regione	Salute	PU
227	Situazione di pericolo incombente	ENTILocali	Comuni	Montegallo	AP
228	Costituzione di consorzio	ENTILocali	Comuni	Osimo	AN
229	Centri di assistenza agricola	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Agricoltura, forestazione e pesca	AP
230	Ordinanza remissione in ripristino	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ascoli Piceno	AP
231	Rimozione alberi	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Arquata del Tronto	Fuori Regione
232	Parco comunale incostituito	ENTILocali	Comuni	Gabicce Mare	Fuori Regione
233	Illegittimità urbanistica	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Catasto	Fuori Regione
234	Concessione mutuo	VARIE	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
235	Impianto di carburante	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Potenza Picena	MC
236	Alloggio case popolari	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Comuni	Fermignano	PU
237	Piano formativo Giunta Regionale	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Istruzione, formazione e lavoro	AN
238	Selezione pubblica	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Consiglio regionale	AN
239	Errore medico	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 10	MC
240	Eccedenza imposta	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Agenzia delle entrate	MC

241	Diritti animali	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
242	Passaggio agli impieghi civili	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	MC
243	Illuminazione pubblica	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	San Benedetto del Tronto	PU
244	Accesso agli atti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Province	Pesaro e Urbino	PU
245	Nomina commissario ad acta	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Comuni	Piobbico	PU
246	Cartella esattoriale	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Esattorie	MC
247	Ricorso per accompagnamento	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Senigallia	AN
248	Ristrutturazione alloggio ERP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Comuni	Ancona	AN
249	Mantenimento chiesa	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	Regione	Governo del territorio, mobilità ed infrastrutture	MC
250	Radiografia	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
251	Diniego di accesso	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Rosora	AN
252	Copertura sede vacante	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Comuni	Gagliole	MC
253	Informazioni ambientali	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Regione	Ambiente e difesa del suolo	AN
254	Riconoscimento periodi figurativi maternità	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovregionali	Inpdap	Fuori Regione
255	Richiesta consulenza	VARIE	Regione	Consiglio regionale	AN
256	Disfunzioni	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	FM
257	Parere ordine avvocati	VARIE	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Ordini professionali	AN
258	Vendita immobiliare	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Spinetoli	AP
259	Rumori molesti	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Falerone	AP
260	Richiesta documenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Spinetoli	AP
261	Disfunzioni	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
262	Certificato di abitabilità	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Falconara M.ma	AN
263	L. 104	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Attività e beni culturali, sport, marchigiani nel mondo	AN
264	Costruzione ospedale	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07	AN
265	Nomina difensore civico	INTERVENTI SOSTITUTIVI	Comuni	Ostra	AN
266	Malfunzionamento sito internet	VARIE	Comuni	Ostra	AN
267	Mancata informazione	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07	AN

268	Piano particolareggiato	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Gabicce Mare	PU
269	Manutenzione caldaie	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Pesaro	PU
270	Opere abusive	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Montefortino	AP
271	ICI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Comuni	San Severino Marche	AN
272	Manutenzione caldaie	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
273	Manutenzione tombini	ENTI LOCALI	Comuni	Falconara M.ma	AN
274	Ricoveri in RSA	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 05	AN
275	Ordinanza di rilascio immobile	ENTI LOCALI	Comuni	Castel di Lama	AP
276	Chiusura tombini su strada pubblica	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Monterubbiano	FM
277	Variante parziale PRG	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Porto Sant'Elpidio	FM
278	Mancata assunzione	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT11	FM
279	Mobbing	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	AN
280	Questioni di condominio	VARIE	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Condomini	AN
281	Abuso edilizio	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	San Benedetto del Tronto	Fuori Regione
282	Richiesta documenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Numana	AN
283	Pulizia collettore	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Province	Ancona	AN
284	Pericolo crollo	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Ascoli Piceno	AP
285	Allagamento	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Falconara M.ma	AN
286	Rimborso cauzione	VARIE	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	AP
287	Amianto	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 04	AN
288	Conguaglio utanza	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società elettriche	AN
289	Funzionamento servizi di pronto soccorso	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 10	MC
290	Strada vicinale	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Santa Vittoria in Matenano	AP
291	Diniego documenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Ancona	AN
292	Contributo conto interessi DGR 100	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Regione	Industria, artigianato ed energia	AN
293	Violazione normative	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Ancona	AN
294	Riconoscimento causa di servizio	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP

295	Badanti	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 10	MC
296	Inquinamento acque	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Province	Macerata	MC
297	Scarico fognatura	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Spinetoli	AP
298	Collaborazione con associazioni	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
299	Trattamento pensionistico	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inps	AN
300	Invalidità	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 10	MC
301	Canone tv	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	Amministrazioni periferiche	Agenzia delle entrate	AP
302	Manutenzione locali	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AN
303	Accesso corsi	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (amm.ni varie - ex dipendenti)	Regione	Istruzione, formazione e lavoro	PU
304	Interventi a favore di famiglia disagiata	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Comuni	Castel di Lama	AP
305	Installazione ascensore	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AP
306	Strada provinciale	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Monsampolo del Tronto	AP
307	Vendita edificio pubblico	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Ancona	AN
308	Richiesta documenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Pollenza	Extra Unione Europea
309	Protocollo sanitario	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13	AP
310	Contributi non pagati	VARIE	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inps	AN
311	Difesa civica	VARIE	Province	AP	AP
312	Bollo auto	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN
313	Richiesta documenti	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Poste	AN
314	Richiesta documenti	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	Enti pubblici statali o sovraregionali	Inail	AN
315	Mobbing	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Istruzione, formazione e lavoro	AN
316	Carta Raffaello	VARIE	Comuni	Ostra	AN
317	Assistenza medica a cittadini UE	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR regionale	Unione Europea
318	L.R.14/2007	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	MC
319	Selezione pubblica	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società autotrasporto	Fuori Regione
320	Riesame provvedimento	VARIE	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AP
321	Tasse automobilistiche	VARIE	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	AN

322	Classificazione strada vicinale	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Treia	MC
323	Lavori su alloggio ERAP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	Altri enti dipendenti o partecipati dalla Regione	ERAP	AP
324	Richiesta documenti	VARIE	Comunità montane	Montefeltro	PU
325	Riesame provvedimento	VARIE	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società elettriche	AN
326	Legge Bucalossi	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Montefortino	FM
327	Contributo sisma	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	Regione	Protezione Civile	MC
328	Diniego documenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Lapedona	AP
329	Gestione rifiuti	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Comuni	Senigallia	AN
330	Richiesta documenti	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Ancona	Extra Unione Europea
331	Tasse automobilistiche	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Regione	Programmazione, bilancio e politiche comunitarie	PU
332	Accertamento ICI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	Comuni	Fossombrone	PU
333	Tasse automobilistiche	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Esattorie	AN
334	Disfunzioni	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	Soggetti privati gestori di servizi pubblici	Società multiservizi	AN
335	Deposito di sabbia	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	Amministrazioni periferiche	Altri ministeri	FM
336	Certificato destinazione urbanistica	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	Comuni	Senigallia	AN
337	Segnalazione	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	Comuni	Pesaro	PU

Fonti normative

Costituzione della Repubblica Italiana, art. 97

I pubblici uffici sono organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

L. 8/6/1990, n. 142

Ordinamento delle autonomie

L'art. 8 riconosce la possibilità di istituire, negli statuti, il difensore civico nei comuni e nelle province.

L. 7/8/1990, n. 241

Nuove norme sul procedimento amministrativo

L'art. 25 disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso, con la possibilità di ricorrere al difensore civico in alternativa al TAR.

L. 5/2/1992, n. 104

Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate

L'art. 36 dà al difensore civico la possibilità di costituirsi parte civile nei processi per alcuni reati a danno di persone handicappate o familiari.

L. 15/5/1997, n. 127

Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo

L'art. 16 assegna ai difensori civici delle regioni le stesse funzioni nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

DLGS 18/8/2000, n. 267

Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali

L'art. 11 ribadisce la possibilità di istituire difensori civici comunali e provinciali e - art. 136 - di nominare commissari ad acta.

D. Lgs. 30/6/2003, n. 196

Codice della privacy

L'art. 73 riconosce le attività dei difensori civici regionali e locali come attività di rilevante interesse pubblico ai fini della disciplina in materia di privacy.

Regione Marche Legge statutaria 8 marzo 2005, n. 1

Art. 52, Istituzione del difensore civico.

L.R. 14/10/1981, n. 29

Istituzione del Difensore Civico;

Istituzione del difensore civico e relativa disciplina regionale, dove sono anche stabilite le funzioni e le modalità di organizzazione e funzionamento.

L.R. 5/8/1996, n. 34

Norme per le nomine e designazioni di spettanza della Regione

Le regole applicate per la nomina del difensore civico.



COMUNE DI ASCOLI PICENO
Medaglia d'oro al Valor Militare per Attività Partigiana

con il contributo del



CONSIGLIO REGIONALE DELLE MARCHE

con il patrocinio della



PROVINCIA DI ASCOLI PICENO
Medaglia d'oro al Valor Militare per la Resistenza Partigiana

su iniziativa del

COORDINAMENTO DEI DIFENSORI CIVICI DELLE MARCHE

TAVOLA ROTONDA SU CITTADINANZA E ISTITUZIONI LOCALI IL RUOLO DEL DIFENSORE CIVICO

Programma

Ore 9,30: Saluto delle Autorità

*Piero Celani Sindaco di Ascoli Piceno
Raffaele Bucciarelli Presidente del Consiglio regionale
Massimo Rossi Presidente della Provincia di Ascoli Piceno*

Ore 10,00 Relazioni Introduttive

*Alfonso Celotto (Università di Roma)
"Tutela dei diritti e Istituzionalizzazione della Difesa civica"
Mario Quinto (Pontificia Università Gregoriana)
"La mediazione di quartiere"*

Ore 11,00 Dibattito

*Coordina:
Cristina Gagliardi (Difensore civico di Ascoli Piceno)*

Intervengono:

*Paolo Reginelli (Coordinamento dei Difensori civici delle Marche)-(Difensore civico di Fano)
Donata Borgonovo Re (Difensore civico della Provincia autonoma di Trento)
Paola Boscolo (Ufficio del Difensore civico del Veneto) - (Difensore civico di Mogliano Veneto)
Gabriele Lavornia(Difensore civico di Anagni)
Andrea Di Bernardo(Ufficio del Difensore civico della Toscana)
Matteo Valghi (Ufficio del Difensore civico della Toscana)
Giuseppe Colli (Difensore civico regionale emerito)*

Ore 12,30 Conclusioni

Samuele Animalì (Difensore civico regionale delle Marche)

**Sabato 9 Giugno 2007 - ore 9,30-12,30
Ascoli Piceno**

Palazzo dei Capitani - Sala della Ragione

La Cittadinanza è invitata a partecipare



progetto e stampa a cura di

CONSIGLIO REGIONALE
DELLE MARCHE

Corso Stamira, 17 Ancona

Tel.0712298290/fax 0712074234
www.consiglio.marche.it