

6.L'ATTIVITA' DI DIFESA CIVICA NEL VENETO

Nel dare conto dell'attività svolta nel 1998 si adotterà in buona parte il metodo di classificazione prescelto in occasione delle relazioni precedenti.

Va evidenziato, a tal proposito, che ancora una volta il sistema informatico a disposizione dell'ufficio si è rivelato lacunoso e scarsamente efficace, tant'è che le statistiche riportate sono state elaborate manualmente. Tali lacune, già segnalate anche nel corso dell'esercizio delle precedenti relazioni, hanno dato luogo all'impegno del Servizio per il Sistema Informativo a modificare il programma di archiviazione e di classificazione delle istanze ed a fornire l'hardware ed il software necessari.

Saranno evidenziate e commentate le istanze trattate in forza della L.R. 28/88, istituiva del Difensore Civico Regionale, quelle trattate nei confronti delle amministrazioni periferiche dello stato (art. 16 della L. 127/97) e quelle concernenti il potere sostitutivo nei confronti di enti locali (art. 17, comma 45. della L. 127/97).

Si procederà, quindi, ad un'analisi dell'attività in base ai criteri della materia trattata, alla provenienza geografica delle istanze, all'efficacia dell'azione di difesa civica in relazione ai risultati ottenuti, ai tempi di azione e di risposta da parte degli enti coinvolti.

Tutte le tabelle riporteranno, per gli opportuni confronti, anche i corrispondenti dati del 1997.

Farà seguito la rappresentazione di alcuni casi emblematici di cui si è occupato l'Ufficio. L'individuazione e la scelta di essi è stata operata tenendo conto principalmente della loro efficacia rappresentativa in ordine alle principali e più peculiari funzioni del difensore civico: quella

di tutela e sostegno, quella di controllo sull'efficacia dell'azione e del comportamento amministrativo, quella di composizione conciliativa dei contenziosi amministrativi (mediazione); quelle, infine, di filtro e di rallentamento del contenzioso giurisdizionale.

Un cenno a parte sarà riservato alle istanze trattate per conto del comune di Piove di Sacco, in forza della convenzione stipulata per l'esercizio dell'attività di difesa civica locale per tale comune.

Di esso si darà conto in appendice, ove sono riportati in sintesi i dati relativi all'attività ivi svolta nel 1998. Come è previsto, del resto, su tale attività il Difensore Civico Regionale ha svolto una apposita relazione al Consiglio Comunale di Piove di Sacco.

Diversamente, per il Comune di Selvazzano gli esiti dell'attività sono stati ricompresi in questa relazione sia per la loro più ridotta consistenza numerica, sia perché non si è ancora dato luogo alla presentazione di una specifica relazione a quel Consiglio Comunale, con il quale quanto prima dovranno essere concordati i tempi e i modi.

**6.1 DATI E COMMENTI SULL'ATTIVITA' COMPLESSIVA SVOLTA
DAL DIFENSORE CIVICO****Anno 1998**

ISTANZE ORDINARIE	485*
ISTANZE EX ART. 17, COMMA 45, L. 127/97	56
ISTANZE PER CONTO DEL COMUNE DI PIOVE DI SACCO	48
TOTALE	589

** Sono comprese n. 12 istanze per conto del Comune di Selvazzano*

**DATI E COMMENTI SULL'ATTIVITA' COMPLESSIVA SVOLTA DAL
DIFENSORE CIVICO****Anno 1997**

ISTANZE ORDINARIE	484
ISTANZE EX ART. 17, COMMA 45, L. 127/97	40
ISTANZE PER CONTO DEL COMUNE DI PIOVE DI SACCO	42
ISTANZE PER CONTO DEL COMUNE DI SELVAZZANO	11
TOTALE	577

Il confronto con i dati del 1997 evidenzia un leggero aumento dell'attività, che vedremo nei paragrafi successivi; esso riguarda in particolare i procedimenti connessi all'esercizio del potere sostitutivo, ex art. 17 comma 45, della L. 127/97.

Se dal punto di vista quantitativo non si registrano sensibili aumenti rispetto all'anno precedente, dal punto di vista qualitativo le differenze sono riscontrabili nella produzione di memorie scritte che hanno caratterizzato l'attività istruttoria di numerose pratiche.

E' probabile che l'impulso all'attività di difesa civica sia da collegare alla maggiore conoscenza dell'istituto e delle sue funzioni nel territorio regionale e nell'ambito delle varie categorie sociali della popolazione, conseguita sia attraverso la risonanza dell'attività svolta che attraverso l'esercizio di alcune iniziative di pubblicità.

ISTANZE ORDINARIE PRESENTATE NEL CORSO DEGLI ANNI

Anno	totale istanze
1994(dall'1.9.1994)	101
1995	388
1996	477
1997	484
1998	485

**6.2 DATI E COMMENTI SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEI
CONFRONTI DELLA AMMINISTRAZIONE REGIONALE E
DEGLI ENTI TERRITORIALI**

REGIONE	114	23,5%
PROVINCE	5	1,7%
COMUNI	223	45,9%
CONSORZI DI ENTI LOCALI	2	0,7%
ULSS	51	17,8%
CONSORZI DI BONIFICA	7	2,4%
TOTALE	402	82,9%

DATI RIFERITI AL 1997

REGIONE	125	26 %
PROVINCE	22	3,5 %
COMUNI	158	33 %
ULSS	64	12,5%
CONSORZI	14	3 %
ALTRI ENTI	30	7 %
TOTALE	413	

I dati surriportati non fanno che confermare quanto già dedotto in occasione della precedente relazione, individuando le amministrazioni comunali quali soggetti maggiormente coinvolti dalle richieste di intervento da parte del difensore civico.

Ciò è conseguenza della sempre maggiore attribuzione di funzioni amministrative a livello locale, a seguito della legislazione che, in questi ultimi anni, in notevole ritardo rispetto alle previsioni costituzionali, dà attuazione ai principi del decentramento e della delega delle funzioni amministrative.

Rinviando per un commento più approfondito al paragrafo che affronta la ripartizione delle istanze per materia, si evidenzia che l'azione di difesa civica ha trovato proprio nelle amministrazioni comunali i soggetti più solleciti a fornire il riscontro richiesto; ciò è ricollegabile alla dimestichezza che tali amministrazioni hanno nel rendere conto ai cittadini dei servizi resi.

**6.3 DATI E COMMENTI SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEI CONFRONTI
DELLE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE*
(ART. 16 L. 127/97)**

MIN. DELL' INTERNO	4	0,8%
MIN. DELLA GIUSTIZIA	2	0,4%
MIN DEL TESORO	11	2,2%
MIN DELLE FINANZE	15	3 %
MIN DEI LL.PP.	2	0,4%
MIN DELLA SANITA'	3	0,6%
MIN DELLA PP.II.	5	1 %
MIN DEI BENI CULTURALI	3	0,6%
MIN DEL LAVORO	8	1,6%
MIN DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA SCIENTIFICA	1	0,2%
INPS	18	3,7%
INPDAP	11	2,2%
TOTALE	83	17,1%

DATI 1997

MINISTERI STATALI	56	12%
ENTI PREVIDENZIALI	15	3%
TOTALE	71	15%

Nel sottolineare l'importanza della norma di cui all'art. 16 della L. 127/97, che consente di estendere l'azione della difesa civica anche alle amministrazioni periferiche dello Stato, va rilevato che le azioni nei confronti dei Ministeri sono in quantità simile a quella dell'anno precedente.

Va registrato, invece, l'aumento delle pratiche nei confronti di Enti Previdenziali, cui vanno aggiunti alcuni interventi richiesti nei confronti del Ministero del Tesoro nella stessa materia.

Parallelamente a quanto osservato nel paragrafo relativo all'attività svolta nei confronti degli Enti Locali, va qui sottolineato che le pratiche condotte nei confronti dei Ministeri hanno fatto registrare,

generalmente, tempi di trattazione elevati e difficoltà nell'ottenere risposte chiare e tempestive sulle problematiche sollevate.

In relazione all'attività condotta nei confronti degli Enti Previdenziali, va rimarcata una tendenza di segno opposto presso alcune delle Sezioni Provinciali dell'Inps, che hanno dimostrato di aver recepito i principi in materia di rapporti pubblica amministrazione - cittadino introdotti a partire dalla L.241/90.

6.4 DATI RELATIVI ALLE MATERIE TRATTATE

B - Sicurezza sociale	istanze n.52	10,72%
C - Sanità e Igiene	istanze n.56	11,54%
T o t a l e %		22,26%
D - Istruzione e formazione professionale	istanze n.16	3,29%
E - Lavoro - attività produttive	istanze n.81	16,7%
F - Tasse e tributi	istanze n.56	11,54%
G - Territorio	istanze n. 170	35,05%
H - Ist. part. Proc. Amm.vo	istanze n.36	7,42%
I - Varie	istanze n.18	3,71%

TOTALE**ISTANZE 585****DATI RELATIVI AL 1997**

B - Sicurezza Sociale	istanze n. 55	11,5%
C - Sanità e Igiene	istanze n. 48	10 %
D - Istruzione e Form. Profle	istanze n. 32	6,5%
E - Lavoro - Attività Prod.	istanze n. 90	18,5%
F - Tasse e Tributi	istanze n. 67	14 %
G - Territorio	istanze n.146	30 %
H - Ist. Part. Proc. Amm.vo	istanze n. 31	6,5%
I - Varie	istanze n. 15	3%
TOTALE	istanze n.484	100 %

La classificazione surriportata conferma quanto già rilevato nell'anno precedente. La materia urbanistica costituisce il campo di intervento più richiesto, insieme a quello riguardante l'assistenza sanitaria e sociale.

I dati non richiedono particolari spiegazioni, in quanto è evidente che gli interessi che maggiormente coinvolgono i cittadini attengono ai legami con il territorio ed alla salute.

Una buona percentuale di interventi riguarda la materia pensionistica, cui segue nell'ordine quella riguardante le imposte, le tasse e le sanzioni amministrative.

**6.5 DATI RELATIVI ALLA PROVENIENZA GEOGRAFICA DELLE
ISTANZE PER PROVINCIA****DATI 1998**

VENEZIA	207	42,6%
VERONA	34	7 %
PADOVA	94	19,3%
VICENZA	60	12,3%
TREVISO	56	11,5%
BELLUNO	21	4,3%
ROVIGO	13	2,6%
TOTALE	485	100 %

DATI 1997

VENEZIA	183	37 %
VERONA	42	9 %
PADOVA	115	24 %
VICENZA	45	9,5%
TREVISO	65	13,5%
BELLUNO	20	4 %
ROVIGO	14	3 %
TOTALE	484	100 %

I dati assoluti e in percentuale sopra riportati testimoniano che la maggioranza delle istanze proviene dalla provincia di Venezia e di Padova, con un aumento per il capoluogo di regione rispetto a quelle del 1997.

Ciò sta a dimostrare che la localizzazione dell'ufficio, sito nel Centro storico di Venezia, è notevolmente incisiva sulla accessibilità del servizio reso, con la conseguenza che è necessario adottare le misure idonee a decentrare l'azione della difesa civica su tutto il territorio regionale.

In tale prospettiva ci si richiama a quanto promosso, in tema di decentramento dell'azione di tutela, presso gli U.R.I. Provinciali, con la D.G.R. 3961 del 3.11.1998 richiamata nel paragrafo 3.1.

Per il vero il provvedimento citato dispone che presso gli U.R.I. Provinciali si svolga, per un periodo definito di medio-lunga durata, solamente l'attività di raccolta delle istanze e non anche quella di trattazione, riservata ad una fase successiva.

Al contrario, se l'obiettivo è quello di assicurare una più efficace distribuzione a livello territoriale dell'attività di tutela civica, è necessario che si dia immediata attuazione alla successiva fase del provvedimento già citato, consentendo così che le istanze poste dagli utenti in sede provinciale vengano ivi definite in tutte le loro fasi, fatte salve le funzioni di coordinamento e di indirizzo riservate all'ufficio centrale.

E' parimenti opportuno, in tale prospettiva, che sia assicurata una congrua attività di pubblicizzazione dell'Istituto assicurando ai cittadini la possibilità di rivolgersi anche nelle sedi decentrate.

6.6 DATI RELATIVI ALL'EFFICACIA DELL'AZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

La presente tabella mira a rendere conto dei risultati ottenuti dall'azione del difensore civico sia in relazione all'esito conseguito che ai tempi impiegati.

Nei rendiconti che seguono il confronto con i dati del 1997 è solo parziale, in quanto nell'anno precedente si è provveduto solamente ad indicare il numero delle pratiche concluse nel corso dell'esercizio, senza riferire i tempi di conclusione ed i risultati concretamente ottenuti; ciò in quanto si rinviava al 1998 tale operazione, da conseguire grazie anche all'adeguamento del programma informatizzato della classificazione delle istanze.

In realtà, tale adeguamento non è avvenuto, come già segnalato; e si quindi provveduto ad estrarre manualmente i dati di seguito riportati.

ISTANZE ORDINARIE TRATTATE NEL 1998

PERVENUTE NEL 1998	485	
DI CUI CONCLUSE	393	81 %
PROVENIENTI DA ALTRI ESERCIZI	88	
DI CUI CONCLUSE	84	95,5%
TOTALE	573	
DI CUI CONCLUSE	477	83,2%

ISTANZE ORDINARIE TRATTATE NEL 1997

PERVENUTE NEL 1997	484	
DI CUI CONCLUSE	402	83 %
PROVENIENTI DA ALTRI ESERCIZI	37	
DI CUI CONCLUSE	30	81 %
TOTALE	521	
DI CUI CONCLUSE	432	82,75%

La misurazione dei tempi di risposta tiene conto del momento in cui la pratica perviene all'ufficio (telefonicamente o per iscritto o a seguito di colloquio diretto) e del momento in cui termina l'azione dell'ufficio.

La tabella dimostra che oltre il 52% delle istanze viene conclusa entro 30 giorni e che il tempo medio per caso è di 50 giorni.

Uno degli obiettivi per l'esercizio 1999 sarà pertanto quello di ridurre ulteriormente i tempi di trattazione.

**6.7 DATI RELATIVI ALL'ESERCIZIO DEL POTERE SOSTITUTIVO
NEI CONFRONTI DEGLI ENTI LOCALI (ART. 17 - COMMA 45 - L.
127/97)**

TOTALE	56
CHIUSE CON NOMINA DI COMMISSARIAMENTO AD ACTA	4
CHIUSE PER ADEMPIMENTO ENTI	6
IN ATTESA ESITI - DIFFIDA DA PARTE DEL CO.RE.CO. COMPETENTE	19
NON DI COMPETENZA	10
TRATTATE CON ESERCIZIO DELLE FUNZIONI ORDINARIE DEL DIFENSORE CIVICO	17

Il totale delle pratiche affrontate nel 1997 a tale titolo era di 40; a tale proposito va sottolineato che la norma di cui all'art. 17, comma 45 della L. 127/97 fu operativa a partire dal mese di giugno.

L'attività richiesta per l'espletamento di tali funzioni è del tutto diversa da quella definita ordinaria, cioè di quella propria del difensore civico.

Non va infatti dimenticato che la norma in questione non ha fatto che trasferire le competenze che prima erano del CO.RE.CO. al difensore civico, che nella nostra Regione ha solo il compito di nominare i Commissari ad acta. Nel corso dell'anno sono sorte numerose difficoltà nella trattazione della materia, difficoltà di cui si è dato conto nei capitoli precedenti.