

Premessa.

L'attenzione che il mondo politico-parlamentare - in risposta anche ad un'espressa sollecitazione di organismi europei e internazionali - ha dedicato nel 1998 al tema della tutela non giurisdizionalizzata dei diritti del cittadino richiamano ad una riflessione comune sul ruolo e sulla funzione del difensore civico regionale, che esce ormai dalla sfera della "regionalità" per proiettarsi verso compiti che investono interessi più generali e settori sempre più ampi della amministrazione pubblica.

I dati, oltremodo lusinghieri, sulle richieste di intervento pervenute all'Ufficio nel corso del 1998 - con un aumento, rispetto al corrispondente periodo del precedente anno che sfiora l'85 per cento - testimoniano che anche in Abruzzo cresce l'interesse dei cittadini verso un'istituzione che ha appena due anni di vita ma che si muove nel segno di un cambiamento profondo del vecchio modo di concepire il rapporto tra amministrazione pubblica e società civile.

E' d'altronde questo il solo percorso che può condurci ad una effettiva integrazione nel contesto europeo, in cui l'istituzione della "cittadinanza europea" è ormai una realtà e dove l'apprestamento di strumenti operativi per la relativa tutela sono obiettivi di fondo nel progressivo sviluppo del diritto comunitario.

La sfida della cittadinanza europea comporta una convergenza delle politiche nazionali sul tema delle garanzie dei diritti del cittadino, con l'introduzione di strumenti di tutela alternativi ai tradizionali rimedi giurisdizionali.

In questa direzione si sta muovendo anche il Parlamento italiano con una proposta legislativa - approvata a larga maggioranza dalla Commissione affari costituzionali della Camera il 15 settembre 1998 - che

allinea l'Italia a tutte le altre società europee attraverso l'istituzione del difensore civico nazionale e la creazione di una "rete" di difesa civica, estesa su tutto il territorio, che trova nel livello regionale il suo punto centrale di raccordo.

"Rafforzare la tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini" è uno dei capisaldi su cui l'Unione Europea fonda la propria coesione culturale (oltre che economica e sociale).

La nuova dimensione del problema della difesa civica non può dunque non far riflettere gli operatori pubblici di una regione, come l'Abruzzo, arrivata con un forte ritardo non soltanto nei confronti dei nuovi processi di coesione europea ma anche rispetto alla gran parte delle altre realtà regionali.

In questi due anni ho portato avanti un incarico difficile, per la vastità dei settori nei quali l'attività si è dispiegata, per la mancanza e l'inadeguatezza di regole procedurali, per l'assoluta sproporzione tra i limitatissimi mezzi a disposizione e la complessità dei compiti.

Ho potuto constatare quanto sia ancora ampio l'ambito delle anomalie, dei ritardi, delle disfunzioni, dei comportamenti di sufficienza o di chiusura di taluni operatori della pubblica amministrazione, dell'arroccamento su mentalità e posizioni consolidate.

Nelle intense relazioni istituzionali, ho avuto modo tuttavia di apprezzare la disponibilità e la sensibilità di tanti amministratori pubblici e dirigenti come pure il lavoro, spesso oscuro e silenzioso, di molti funzionari e dipendenti regionali, di ogni livello professionale, seriamente impegnati a far funzionare le strutture e a migliorare l'offerta pubblica.

Sono però convinto che la posizione di migliori regole procedurali, il superamento di una persistente ambiguità nel rapporto tra momento politico e momento gestionale (secondo il modello voluto dal D.Lgs. n. 29 del 1993) e l'avvio di una profonda riorganizzazione dell'ordinamento amministrativo della Regione (nel senso soprattutto di

una radicale revisione delle strutture e di un riequilibrio nella distribuzione delle risorse umane tra le stesse strutture) siano momenti ineludibili per rendere un'amministrazione più moderna, più attenta ai bisogni degli utenti dei servizi pubblici, più coerente col processo di delega e di decentramento delle funzioni (che, nel corso dell'ultimo anno, ha avuto un momento di concreto avvio).

In quanti hanno affidato al difensore civico i propri problemi si è colta l'insoddisfazione per tante situazioni di "denegata giustizia", per violazione palese di diritti fondamentali, per comportamenti irrispettosi di valori umani; ma è emersa anche la fiducia che questa istituzione sia ad essi vicina nel combattere le arretratezze della burocrazia e le emarginazioni sociali e per ridurre il più possibile il divario psicologico (prima che giuridico) tra chi sta al di qua e chi sta al di là di uno sportello della pubblica amministrazione.

Di ciò devo essere grato ai miei collaboratori che, con sacrificio e professionalità, mi hanno aiutato a dare risposte puntuali, sollecite e spesso positive.

Un grazie sincero rivolgo anche al Presidente del Consiglio regionale, all'Ufficio di Presidenza e ai consiglieri regionali che mi hanno sostenuto nel portare avanti il compito affidatomi.

So che molti dei problemi sollevati non hanno potuto avere la risposta che ci si attendeva e che l'area della malamministrazione resta ancora vasta.

Non sono però poche le situazioni – per il cui merito rinvio al prosieguo della Relazione - in cui l'intervento dell'Ufficio ha lasciato un segno, non soltanto per la positiva conclusione di problematiche complesse e risalenti nel tempo ma anche per la vasta platea di soggetti e categorie sociali che, direttamente o indirettamente, ne hanno potuto trarre beneficio.

Anche questo è un passo significativo verso quella "società europea" basata sulle garanzie dei diritti dei cittadini alla quale, sono certo, la cultura abruzzese vorrà sempre più avvicinarsi.

L'Aquila, 31 marzo 1999

Giovanni Masciocchi

1. Il Difensore civico nella prospettiva nazionale

Nella sua proposta finale di revisione della Costituzione, la Commissione Bicamerale aveva inserito il difensore civico tra le "Autorità di garanzia", con una norma (art. 111) che così recitava: "la legge può istituire l'ufficio del difensore civico quale organo di garanzia nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione". E ciò nella convinzione, ampiamente condivisa nel dibattito politico e dottrinario, che il sistema delle garanzie non potesse essere affidato per intero alla giurisdizione e che occorresse invece introdurre strumenti alternativi, sulla scorta di esperienze da tempo affermatesi nelle moderne democrazie.

Nei lavori preparatori della Commissione si sottolineava, da più parti, il ruolo del difensore civico nel prevenire il contenzioso e nel garantire la tutela dei cittadini intervenendo nei confronti della pubblica amministrazione sia per promuovere l'efficienza e la legalità sia per indurre la stessa amministrazione a riesaminare il proprio comportamento o la propria decisione.

Un controllo ex post, necessitato soprattutto dall'abolizione - nel nuovo testo costituzionale - dei controlli preventivi di legittimità, dei quali comunque già il legislatore ordinario (legge 142/90 e legge 127/97) si era occupato per ridurne drasticamente la portata.

L'inattesa interruzione del lavoro della Commissione non ha impedito al Parlamento di portare avanti un progetto di legge ordinaria per l'istituzione del difensore civico nazionale (con poteri limitati alle amministrazioni centrali) e per la creazione di un sistema "a rete" della difesa civica su tutto il territorio che ruota attorno alla figura del difensore civico regionale, il cui intervento può interessare anche le amministrazioni periferiche dello Stato (con esclusione dei settori della giustizia, della difesa e della sicurezza pubblica).

Il progetto – di cui si riporta il testo in allegato - aggiunge alle altre funzioni del difensore civico quella fondamentale di comporre le controversie tra cittadini e pubbliche amministrazioni, con il contestuale potere di sospendere temporaneamente gli atti amministrativi e di promuovere accordi tra le parti.

Di rilievo è anche l'attribuzione al difensore civico regionale del controllo sugli atti degli enti locali (ora di competenza del Co.re.co); ma sul punto gli stessi difensori civici hanno espresso riserve ed hanno chiesto agli organi parlamentari una opportuna riflessione in merito.

Una siffatta attribuzione coinvolgerebbe l'Ufficio in un compito estremamente impegnativo e gravoso e trasformerebbe il difensore civico in una sorta di giudice di pace per la giustizia amministrativa o – secondo una definizione piuttosto azzardata – in una specie di “pubblico ministero” civico.

Quest'ultima classificazione può tuttavia apparire fuorviante perché trascura il connotato più vero del difensore civico, che è quello della “terzietà” tra i cittadini e pubblica amministrazione.

Certo è che l'introduzione di una riforma così radicale contribuirebbe non poco al superamento del vecchio sistema giurisdizionale, introducendo una forma di amministrazione “giustiziale” che ha già preso corpo in varie realtà europee (primi fra tutti Spagna e Portogallo) dove, da tempo, la figura del difensore civico è stata costituzionalizzata, con l'attribuzione di poteri di alto valore istituzionale (quale la legittimazione a ricorrere direttamente alla Corte Costituzionale).

Al di là del contenuto definitivo che l'iniziativa parlamentare andrà ad avere, è fuor di dubbio che l'istituto della tutela civica è destinato a consolidarsi in un ruolo sempre più importante del processo di ammodernamento dell'amministrazione pubblica e di allineamento ai modelli organizzativi da tempo adottati da tutti gli Stati membri dell'Unione Europea.

E' significativo comunque il crescente interesse che il legislatore nazionale sta riservando alla figura del difensore civico nell'ambito di alcune discipline in tema di trasparenza e di controllo della legalità nella pubblica amministrazione.

In questa prospettiva si inquadra il recente disegno di legge presentato al Senato (n. 3744 (99) recante "Istituzione del Difensore civico delle persone private della libertà personale" che mira a introdurre un nuovo soggetto di controllo di legalità nelle carceri e di verifica delle condizioni di detenzione, a tutela dei diritti umani delle persone detenute.

Il Difensore civico "penitenziario" (composto di 4 membri eletti dalle Camere) è un organo da tempo introdotto in gran parte dei Paesi dell'U.E., il quale può avvalersi per i suoi compiti ispettivi dei difensori civici, regionali, previa apposita convenzione.

2. Esperienza di un anno di attività

Da tale prospettiva nazionale e comunitaria la nostra Regione non può certo astrarsi, né può trovarsi impreparata agli impegni derivanti da un contesto politico istituzionale in forte evoluzione.

La sensazione che si trae dal contatto diretto con la gente è che la società abruzzese abbia colto nella possibilità di rivolgersi al difensore civico un segnale di novità e di recupero di un dialogo con le istituzioni che si era andato sempre più sfilacciando e deteriorando nel tempo.

L'informalità e la facilità di accesso al servizio di tutela civica, la possibilità di conoscere lo stato di una pratica (ponendo spesso fine ad angosciose ricerche), la celerità dell'intervento del difensore civico sono stati certamente i fattori maggiormente apprezzati.

Le istanze avanzate nel corso dell'anno (quasi raddoppiate rispetto a quelle dell'anno precedente) sono certamente indice di un interesse crescente dei cittadini per un servizio pubblico che va radicandosi saldamente nella società e nella cultura degli abruzzesi.

Ma è il dato qualitativo (la complessità del tema affrontato, l'efficacia dei rimedi, la gamma dei soggetti coinvolti nella soluzione del problema) a dare un senso più vero alla capacità del difensore civico di aiutare l'amministrazione a migliorarsi e a trovare al suo interno l'antidoto per correggere i propri errori e disservizi.

Prospettare (anche d'ufficio) anomalie nell'impianto o nel funzionamento del sistema normativo o amministrativo, allargare il campo di indagine oltre il caso particolare, individuare e proporre modifiche e integrazioni di discipline settoriali, approfondire con le strutture competenti complessi profili interpretativi e applicativi è stato il metodo di lavoro al quale l'Ufficio si è costantemente ispirato.

Come si vedrà dalla casistica riportata nella seconda parte della Relazione, in più occasioni la segnalazione di un singolo cittadino ha dato

impulso ad un attento approfondimento del problema, nel senso sia di risalire alle cause della patologia sia di verificare l'estensione del fenomeno sia, infine, di individuare e proporre nelle sedi competenti le soluzioni - in via normativa o amministrativa - capaci di eliminare alla radice l'anomalia.

Uno dei campi nei quali l'azione del difensore civico si è calata con maggiore incisività è stato quello della "imposizione di tasse e tributi", dove il rapporto tra amministrazione e contribuente è apparso assolutamente squilibrato (a vantaggio naturalmente della prima) favorendo il concretizzarsi di situazioni di diffusa irregolarità e di abusi a danno di vaste categorie di utenti di servizi pubblici e di categorie sociali.

L'eliminazione della tassa di partecipazione ai concorsi, abusivamente introdotta da alcune Aziende sanitarie locali; la revoca da parte di vari enti gestori del servizio idrico dei canoni di noleggio del contatore dell'acqua (in molti casi quadruplicati rispetto alla misura dovuta); la soppressione di non meglio precisati "diritti" aggiuntivi - illegittimamente inseriti nelle cartelle esattoriali - ; la mancata applicazione da parte di alcune ASL della riduzione al 50% del ticket per le visite medico-sportive, prevista da una precisa legge regionale, sono solo alcuni esempi di come si possono rimuovere - con mezzi estremamente semplici, efficaci e tempestivi - anomalie diffuse della pubblica amministrazione, alle quali sarebbe difficile porre rimedio attraverso le normali sedi giurisdizionali.

Ma importante ed efficace è stata anche l'azione di mediazione svolta dal difensore civico per creare raccordi tra strutture diverse per la definizione di procedure complesse (mi riferisco ad esempio ai non pochi incontri per l'esame congiunto della controversa questione delle concessioni del demanio marittimo, alle riunioni con amministratori e funzionari sui problemi del trasporto scolastico, della caccia, degli usi civici e così via).

Motivo di particolare soddisfazione è stato pure l'aver visto positivamente risolto l'annoso problema delle concessioni dei beni del demanio armentizio, grazie ad un'iniziativa legislativa (elaborata con il concorso del difensore civico) che ha posto rimedio definitivo a migliaia di situazioni di precarietà in cui si sono venuti a trovare i cittadini di molti centri montani, possessori di terreni tratturali.

La domanda di intervento proviene in gran parte da singole persone; molto spesso però la lagnanza assume la forma dell'esposto, sottoscritto da una pluralità di persone, laddove vengono in evidenza carenze nella erogazione di prestazioni e servizi pubblici.

Nell'ultimo periodo si va tuttavia sviluppando – anche a seguito dei più stretti rapporti con gli enti locali e le strutture periferiche dello Stato – un dialogo intenso con soggetti istituzionali, collettivi o organizzati.

Al difensore civico si rivolgono sempre più spesso anche funzionari e amministratori di enti locali (per avere elementi di supporto giuridico) e, soprattutto, componenti degli schieramenti di minoranza delle autonomie locali per chiedere l'intervento sostitutivo o per segnalare l'illegittimità di atti o il mancato riconoscimento del diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi.

E' un dato di fatto che, con la riforma del sistema delle autonomie locali e con il riassetto delle competenze tra gli organi istituzionali – oltre che con la ridistribuzione delle funzioni tra livello politico e livello burocratico – gli organi elettivi di primo grado e, ancor più, le espressioni rappresentative delle minoranze in seno a detti organi hanno visto drasticamente ridimensionata la loro capacità di interloquire e di incidere effettivamente nelle scelte amministrative.

Sicché il ricorso al difensore civico diventa spesso l'ultima spiaggia per esternare insoddisfazioni e proteste verso atteggiamenti talvolta arroganti delle forze di maggioranza, essendosi ridotti al minimo i controlli preventivi di legittimità e risultando oltremodo affievolito quel ruolo di

garanzia che, in tempi passati, connotava la funzione consultiva del segretario comunale.

Va detto che, anche laddove l'esposto non investiva la sfera di diretta competenza del difensore civico, l'Ufficio ha ritenuto doveroso attivarsi con un'opera di mediazione e di stemperamento della conflittualità, richiedendo notizie, formulando suggerimenti, avvertendo – ove del caso – su possibili responsabilità di amministratori e funzionari. Un'attività spesso accompagnata da esiti positivi e, comunque, generalmente apprezzata dalle parti in causa.

Dall'insieme delle esperienze maturate – grazie anche ad una vera esplosione delle richieste telefoniche – emerge peraltro, quale dato fondamentale, una conoscenza ancora vaga ed approssimativa della funzione del difensore civico, aggravata ancor più da una diffusa disinformazione sul modo di porsi e di funzionare della pubblica amministrazione – segnatamente di quella regionale – sulle sue connotazioni ordinamentali, sulle fasi istruttorie e sui processi decisionali.

Non è facile per la gente comune percepire con immediatezza se un comportamento irregolare di un ente locale afferisca ad una funzione delegata o attribuita dalla Regione (su cui il difensore civico interviene in modo diretto) o se, invece, sia riconducibile a materia propria dello stesso ente locale (nei cui confronti il difensore civico ha solo poteri informativi e sollecitatori).

Sono state queste considerazioni a far maturare nello scrivente l'idea di realizzare e diffondere gratuitamente due pubblicazioni (l'una sull'organizzazione e funzionamento della regione Abruzzo, l'altra sulle funzioni del difensore civico), mirate entrambe ad accrescere la conoscenza delle istituzioni regionali e dei servizi che il Difensore civico può svolgere per rendere i loro diritti più effettivi ed esigibili.

Si tratta ovviamente di un primo rimedio che non fa tuttavia venir meno l'esigenza di portare avanti una strategia, a più vasto raggio e con

mezzi più efficaci, di sensibilizzazione degli strati sociali più bisognosi e verso quelle aree dove più debole è la consapevolezza di poter far valere i propri diritti e interessi, senza la formalizzazione di un contenzioso lungo e costoso.

In questo senso si è pensato ad un discorso di collaborazione con network televisivi per trasmettere su tutto il territorio regionale un messaggio promozionale che dia alla gente un'immagine più nitida del modo in cui si può utilizzare il servizio pubblico di difesa civica.

3. L'organizzazione dell'Ufficio

Con il 1998 ha preso finalmente corpo anche una prima definizione della struttura organizzativa dell'Ufficio.

La L.R. 12 giugno 1998 (contenente modifiche e integrazioni alla L.R. 126/95) ha infatti previsto un Servizio di Segreteria, stabilendo la relativa dotazione organica in complessive 10 unità, da distribuire tra la sede centrale dell'Aquila e le 3 sedi decentrate di Pescara, Chieti, e Teramo, secondo un criterio di flessibilità che consente una certa mobilità del personale tra le predette sedi.

Si tratta di personale del ruolo regionale, con possibilità di chiamata di due unità in posizione di comando da pubbliche amministrazioni.

A quest'ultima possibilità si è fatto ricorso per avvalersi – a decorrere dal mese di agosto scorso e per il periodo di un anno – della collaborazione di un Dirigente del Ministero dell'Interno in servizio presso il Commissariato del Governo presso la regione Abruzzo (il Vice Prefetto Dr. Pasquale Minunni) che, con la sua esperienza e professionalità, ha dato un contributo notevole all'attività dell'Ufficio.

Al momento, presso la sede dell'Aquila risultano in servizio una ragioniera di VI livello (Sig.ra Annunziata Vulpiani), una videoterminalista di V livello (Sig.ra Manola Nuvoloni) e un operatore tecnico di III livello (Sig. Lorenzo Martinelli); per la sede di Pescara collabora, a scavalco, una dipendente di VI livello (Sig.ra Rita de Nardis) assegnata all'U. O. Collegamento del Consiglio regionale in Pescara, mentre per la sede di Teramo e per quella di Chieti sono in atto forme di collaborazione temporanea e parziale con due dipendenti della Sezione provinciale del Co.Re.Co di Teramo (Rag. Vinicio Recchiuti, VII livello e Sig.ra Paola Di Ciccio, VI livello) e con un dipendente del Centro servizi culturali di Chieti Scalo (Sig. Ugo Pardi, VI livello).

Per i primi 3 mesi dell'anno è stata in servizio anche la Sig.ra Paola Martinelli (videoterminalista), poi collocata in aspettativa pre-parto (il cui rientro è previsto non prima dell'ottobre del 1999).

Un valido supporto collaborativo è anche venuto – nella prima metà dell'anno – dal Dr. Carlo Massacesi, Dirigente della Sezione provinciale di controllo dell'Aquila, assegnato a scavalco per due giorni alla settimana.

Va detto che le forme di collaborazione con le strutture ospitanti le Sedi decentrate hanno consentito una forte ottimizzazione dell'utilizzo di personale regionale, senza alcun aggravio di spese aggiuntive e con un risparmio non indifferente di oneri per l'uso di locali e servizi.

Motivi di contenimento della spesa hanno poi indotto lo scrivente – d'intesa con i Dirigenti dei Servizi personale della Giunta regionale e del Consiglio regionale – a differire l'attuazione della pianta organica provvisoria, anche in attesa della ridefinizione della struttura organizzativa della Giunta e del Consiglio regionale (nel cui contesto andrà riconsiderata la disciplina della struttura di supporto del difensore civico).

D'altronde anche l'imminente attivazione di convenzioni con Comuni e Province (per l'affidamento al difensore civico regionale della difesa civica locale) dovrà accompagnarsi ad un potenziamento dell'impianto organizzativo del Servizio, per garantire una presenza effettiva nelle sedi degli enti convenzionati.

Senza poi tener conto che l'approvazione, in sede parlamentare, della proposta di legge sulla disciplina della difesa civica comporterà un ripensamento complessivo della struttura attraverso soprattutto una selezione delle professionalità necessarie a svolgere i delicati compiti di composizione delle controversie tra amministrazioni pubbliche e cittadini.

4. I costi del servizio

Legato al problema organizzativo è quello del costo, in termini economici, del servizio di difesa civica.

La spesa complessivamente sostenuta nel 1998 – comprensiva di indennità, oneri riflessi, missioni e rimborsi spese per il difensore civico, del salario accessorio del personale, degli oneri per l'attrezzatura ed il funzionamento delle 4 sedi (telefoni, linea verde, spese postali, arredi e cancelleria, acquisto libri e abbonamenti, pubblicazioni varie) – ammonta a 189 milioni.

I dati di bilancio pongono all'evidenza che l'intera gestione del servizio è stata condotta attraverso rigorosi criteri di economicità, con oneri finanziari che si attestano di gran lunga al di sotto di quelli mediamente sostenuti dalle altre istituzioni similari.

Tra le voci che hanno concorso ad abbassare l'onere complessivo vanno indicate, tra le altre, quelle relative all'impiego di personale (del tutto inadeguato anche rispetto ad esigenze minimali di funzionamento), alla limitatezza di locali, attrezzature e servizi necessari sia per la sede centrale che per quelle periferiche, al ricorso a forme di promozione dai costi molto ridotti (entrambe le pubblicazioni sulla Regione o sul difensore civico hanno comportato solo spese di tipografia e spedizione).

Il raffronto tra il numero dei casi complessivamente trattati e gli oneri sostenuti evidenzia un costo medio per intervento singolarmente basso, ove soprattutto si consideri che alle questioni "formalizzate" vanno poi aggiunte un numero rilevante di richieste effettuate per via telefonica o attraverso il colloquio personale.

Tale forma di accesso al servizio ha subito una vera esplosione, soprattutto nella seconda metà dell'anno, grazie all'uso del numero verde e alla presenza nella sede centrale dell'Aquila del Dirigente del Servizio, che ha provveduto ad una costante interlocuzione con i richiedenti.

5. L'attività di informazione e promozione

Per un'istituzione che è solo al suo secondo anno di vita una capillare attività di divulgazione del ruolo e delle funzioni del difensore civico è un passaggio obbligato per il suo radicamento nel tessuto sociale e culturale della Regione.

Per far fronte a tale esigenza si è cercato tuttavia di seguire percorsi il più possibile alternativi e meno onerosi rispetto ai tradizionali mezzi promo-pubblicitari, affidando invece il messaggio ad una campagna costante di diffusione di notizie sull'attività dell'Ufficio e sulle iniziative di maggiore interesse e stimolo per i cittadini.

Devo dare atto agli organi di stampa e televisivi di aver prestato una notevole attenzione ai comunicati stampa, sollecitati anche dalla capacità della notizia di richiamare l'interesse di un vasto pubblico di lettori

In questo quadro, di grande utilità si è rivelato lo spazio riservato allo scrivente nell'ambito di servizi, interviste e dibattiti sul tema della difesa civica, promossi da reti televisive e radiofoniche regionali e locali.

In più occasioni, all'attività del difensore civico abruzzese si sono interessati organi di stampa e televisivi operanti fuori Regione (il periodico "Vita" di Roma, la rete SAT di Milano ecc) con ampi servizi e interviste.

Anche la partecipazione, come relatore, a convegni svoltisi in vari Comuni abruzzesi è stata utile occasione per avvicinare la gente al tema della tutela civica.

Particolare consenso hanno riscosso due iniziative editoriali a cura del difensore civico, che hanno visto la luce nella scorsa estate.

La prima consiste in un volumetto di circa cinquanta pagine (in 10 mila copie), dal titolo "Conosci la tua Regione", che sintetizza le competenze, la struttura, il modo di funzionamento della regione Abruzzo e degli enti e aziende da essa dipendenti.