

Ministero della Sanità la richiesta formale tendente ad ottenere gli interessi legali per tutti gli arretrati.

Il raccordo con gli assistiti si è dimostrato particolarmente complesso, a differenza di quanto avviene con soggetti colpiti da altre patologie che dispongono di organismi associativi in grado di rappresentarne le molteplici esigenze, e per la frammentarietà delle strutture territoriali dove sono state eseguiti i vari trattamenti sanitari. Questa situazione di precarietà ha finito per determinare una ulteriore debolezza per tutta la categoria, un elemento questo che il Difensore civico non poteva non considerare sul piano della stessa equità.

4.7. *L'assistenza a favore degli immigrati*

Il '98 è stato un anno di "svolta" nelle politiche per l'immigrazione in Italia. Dopo varie fasi piuttosto sofferte è stata approvata la legge 40 del 6 marzo 1998 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" alla quale ha fatto seguito, con il decreto legislativo 286 del 25 luglio 1998 il "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", che rappresenta la prima vera disciplina organica sugli stranieri mai introdotta nel nostro ordinamento.

Manca ancora il regolamento di attuazione della legge, sebbene la stessa ne avesse prevista l'emanazione entro 120 giorni dall'entrata in vigore. Questa carenza si è di fatto tradotta nella "inattuabilità" di molteplici disposizioni che fanno espresso rinvio alle norme regolamentari, riguardo a modalità, procedure e quanto può rendere di fatto operative le novità previste dal legislatore.

Alcune importanti situazioni restano addirittura "bloccate" dalla mancanza del regolamento, ad esempio la facoltà di convertire, nei limiti delle quote del documento programmatico annuale, il permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro subordinato.

Fra le disposizioni notevoli della nuova normativa si colloca anzitutto l'attribuzione al pretore, anziché al Tar, della competenza a decidere sui ricorsi avverso le espulsioni amministrative, ovverosia le c.d. "prefettizie", per mancato rispetto delle norme sull'ingresso e soggiorno, salva la competenza del Tar del Lazio per le espulsioni disposte direttamente dal Ministro dell'interno nei particolari casi previsti dalla legge stessa.

Le conseguenze di tale cambiamento si traducono nella impossibilità di ottenere quella "sospensiva" dell'esecuzione del provvedimento che, peraltro, il legislatore ha voluto rendere superflua con le modalità attraverso le quali è congegnato il nuovo meccanismo delle impugnazioni del provvedimento, a seconda che esso sia o meno unito all'ordine di accompagnamento immediato alla frontiera. Nel secondo caso, è la legge stessa che prevede il termine di 15 giorni (prorogabili in presenza di motivi eccezionali), per l'esecuzione del provvedimento, col termine di cinque giorni per fare ricorso e di dieci giorni per la decisione pretorile sul ricorso stesso.

Se il sistema funzionasse, si avrebbe così una decisione positiva o negativa entro quindici giorni dall'emanazione del decreto di espulsione, senza bisogno di alcuna sospensiva. Nel frattempo, gli espulsi devono soggiornare nei c.d. "centri di assistenza e permanenza temporanea" che dovrebbero essere istituiti presso le frontiere.

E' chiaro che le novità normative hanno avuto una ricaduta sull'attività dell'Ufficio, in quanto inerenti a tematiche tradizionalmente seguite dal Difensore civico e portate all'attenzione dagli immigrati dimoranti in Toscana. Fra i punti di rilievo:

- *è sancito una volta per tutte il diritto all'assistenza sanitaria (iscrizione obbligatoria al Ssn) degli immigrati iscritti al collocamento a parità dei lavoratori italiani;*
- *si estendono agli immigrati i diritti sociali (art. 39) , tra i quali spicca il diritto al riconoscimento di invalidità civile, con i relativi benefici in termini economici e normativi. Con ciò viene data risposta ad una forte esigenza rappresentata dall'Ufficio soprattutto negli ultimi anni, ma che aveva sempre trovato il limite in una legislazione che circoscriveva ai cittadini italiani questo riconoscimento;*
- *viene superata la storica condizione di "reciprocità", a meno che questa non sia richiesta espressamente dalla legge o da convenzioni internazionali;*
- *si prevede esplicitamente all'art. 35 la possibilità di iscrizione in albi ed elenchi di esercenti libere professioni degli stranieri in possesso dei titoli richiesti, in deroga alle disposizioni sulla cittadinanza;*
- *si stabilisce il diritto dello straniero ad accedere all'istituto del gratuito patrocinio;*

- *si individuano le Regioni, in collaborazione con Province e Comuni, associazioni di immigrati e di volontariato sociale, quali soggetti chiamati a predisporre centri di osservazione, informazione ed assistenza legale per gli stranieri vittime di discriminazioni motivi razziali, etniche, nazionali o religiose.*

La c.d. "minisanatoria" ha previsto la regolarizzazione di un numero determinato di immigrati presenti in Italia all'entrata in vigore della legge 40/98 e in grado di dimostrare alle Questure di riferimento anche il possesso di determinati requisiti idonei alla regolarizzazione per lavoro subordinato, lavoro autonomo, ricongiungimento familiare.

Dopo il termine per la presentazione delle domande scaduto nel dicembre '98, gli ultimi dati riguardanti tutto il territorio nazionale consentono di valutare in circa 308 mila le domande presentate, e che ne andranno presumibilmente a buon fine circa 250 mila.

E' del febbraio scorso il decreto legislativo del Governo che sancisce la possibilità di una "regolarizzazione" in base all'accertamento dei requisiti richiesti. Il regime dei flussi d'ingresso programmati scatterà infatti dal prossimo anno.

La "minisanatoria" e le ripetute circolari interpretative hanno comportato la necessità di frequenti riunioni con funzionari delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli Enti locali e delle associazioni di volontariato per studiare procedure di accesso alla regolarizzazione univoche ed uniformi, sia nella predisposizione dei documenti da presentare sia nelle formalità da seguire.

4.7.1. *Le problematiche di maggior rilievo*

La presenza del fenomeno immigratorio su larga scala ha iniziato ad incidere profondamente nel tessuto sociale. Gli stranieri sono sempre più consapevoli dei propri diritti e si orientano (attraverso la mediazione delle associazioni di volontariato e delle comunità già presenti) fra i centri che le istituzioni hanno predisposto per informazione e tutela. In questo ambito l'Ufficio del Difensore civico rappresenta senz'altro un riferimento.

Quotidianamente sia stranieri che connazionali si rivolgono all'Ufficio per avere informazioni sulla legislazione vigente o per risolvere i più diversi problemi. In quanto componente l'esecutivo della "Conferenza provinciale permanente dell'immigrazione", con l'incarico di coordinare il gruppo di lavoro "problemi legali, informazione e consulenza", unificatosi al gruppo "sportelli informativi" coordinato dal Cospe, il Difensore civico viene spesso interpellato anche da operatori pubblici o dalle associazioni su questioni concernenti la tutela dei diritti o le modalità di accesso ai servizi.

Le pratiche formalmente aperte sono quindi relative ai casi problematici e pertanto una minoranza rispetto all'attività corrente che in generale si svolge mediante colloqui. La maggioranza dei casi ha riguardato le posizioni relative all'ingresso e soggiorno, quindi hanno avuto come referente la Questura che, nei funzionari preposti e nello stesso Questore, hanno mostrato nei confronti dell'Ufficio un'apertura altamente significativa, concretata in regolari contatti telefonici, risposta tempestiva alle richieste inviate, collaborazione fattiva nella soluzione dei casi.

Valga per tutti l'esempio di un cittadino ex-jugoslavo che, in possesso del solo "cedolino" sostitutivo del permesso di soggiorno, e dovendo improvvisamente far ritorno in patria per urgenti motivi familiari, ha potuto uscire dall'Italia e rientrare col solo "cedolino" al quale era unita dichiarazione del Questore, ottenuta con l'intervento del Difensore civico, che certificava l'avvenuta presentazione della domanda di sanatoria e chiedeva alla polizia di frontiera di non interporre difficoltà per il reingresso.

Fra i numerosi interventi nei vari campi, interessanti quelli in materia di stato civile, per pubblicazioni matrimoniali tra italiani e stranieri provenienti da paesi arabi. Mentre per l'uomo il problema è unicamente quello provare lo stato libero nei paesi di cultura islamica, la situazione si complica molto quando è la futura sposa ad essere musulmana, nella specie cittadina algerina. Il codice civile algerino infatti vieta espressamente alla donna musulmana di sposare un uomo di altra religione.

Pertanto, alla richiesta del nulla osta di cui all'art. 116 c. civ. a contrarre matrimonio con un cittadino italiano di religione ebraica, una cittadina algerina se lo è visto negare dal proprio consolato. Ciò nonostante, poiché lo stato libero dell'interessata risultava dalla stessa dichiarazione consolare, fu fatta istanza di pubblicazioni matrimoniali all'ufficio di stato civile del Comune di residenza dei due richiedenti, successivamente respinta per mancanza del nulla-osta.

L'Ufficio è intervenuto con la richiesta di riesame del diniego, motivata dalla circostanza che il provvedimento, prendendo atto del rifiuto dell'autorità algerina, di fatto si basava su norme contrarie a quel concetto di "ordine pubblico" che l'art. 16 della legge 218/95, di riforma del diritto internazionale privato, pone quale limite da osservare nell'applicazione della legge straniera.

Tale limite risiede nell'obbligo di rispettare i diritti fondamentali della persona umana, in questo caso la libertà di religione e di contrarre matrimonio. Inoltre, in questo caso sussiste una pesante discriminazione in base al sesso, dato che non risulta un vincolo simile per l'uomo musulmano. Persistendo l'Ufficio di stato civile nella decisione negativa, gli interessati hanno esperito ricorso al Tar sulla base dei rilievi svolti dal Difensore civico.

L'impegno ordinario dell'Ufficio si caratterizza sul piano dell'assistenza amministrativa, come ad esempio le pratiche nei confronti della motorizzazione civile per la conversione di patenti straniere; nella compilazione di istanze e per il reperimento della documentazione necessaria (tipici i risorsi contro le graduatorie comunali per l'assegnazione degli alloggi); nelle problematiche attinenti la cittadinanza; nelle certificazioni dello "stato di indigenza" dell'immigrato non iscritto al Ssn, che l'Azienda sanitaria deve fornire alla Prefettura per ottenere il rimborso delle spese sostenute attingendo al fondo *ad hoc* istituito presso il Ministero dell'Interno.

4.8. Un monitoraggio sulla semplificazione degli atti

La legge 127/97 ha introdotto importanti principi per lo snellimento e la semplificazione degli atti e delle procedure amministrative. Un passaggio significativo, che richiede ulteriori "pacchetti" di semplificazione amministrativa e legislativa. Allo scopo di assecondare l'impegno che a livello centrale e regionale si è manifestato in materia, l'Ufficio ha condotto nel '98, in collaborazione con i Difensori civici locali, un primo "monitoraggio" a scala regionale, che ha evidenziato interessanti problematiche, messe a

disposizione anche della amministrazione centrale attraverso la Prefettura di Firenze.

Se negli ultimi tempi si sono potuti registrare indubitabili progressi, questa rilevazione ha verificato che tutti i Comuni che hanno eletto il Difensore civico si sono attivati per il recepimento e la diffusione delle novità più rilevanti della 127/97, anche mediante *depliant* illustrativi redatti dai Difensori civici comunali e comprensoriali, a conferma del ruolo attivo svolto in questo campo insieme agli Uffici relazioni con il pubblico dei Comuni.

Nonostante la divulgazione dei nuovi principi, alcune imprese pubbliche (Enel, Telecom, Ferrovie dello Stato, Fiorentina Gas, Inps ecc.) continuavano a richiedere autentiche di atti e di firme, anche se le istanze venivano portate personalmente dagli interessati. Analogo fenomeno si riscontrava non solo negli enti pubblici economici, ma in molti casi anche negli enti locali e organi periferici dello Stato.

In materia di autocertificazione molte erano le situazioni nelle quali veniva ancora chiesto al cittadino di produrre ugualmente, sia pure in un momento successivo, la certificazione del Comune, dando solo a quest'ultima la massima rilevanza e validità. Alcuni Difensori civici rilevavano che varie amministrazioni non avevano ancora predisposto i relativi moduli, con evidenti complicazioni per il cittadino costretto a recarsi all'anagrafe comunale e tornare poi all'Amministrazione competente per consegnarli.

In generale comunque i Difensori civici locali segnalavano la buona e corretta applicazione delle norme, soprattutto nei settori dei concorsi pubblici, delle licenze edilizie e in primo luogo, nelle gare di appalto, negli impegni e pagamenti di lavori in economia, nelle attestazioni su pagamenti per spese fisse. Discreta anche la

situazione per quanto riguardava gli attestati e i certificati riguardanti l'edilizia pubblica e privata.

Piuttosto complessa invece si dimostrava l'applicazione nel fondamentale settore della motorizzazione (Uffici periferici del Ministero dei trasporti). Varie lamentele riguardavano documenti rilasciati da alcuni Uffici periferici del Ministero della difesa (es. distretti militari) nei quali si richiedeva che tutte le sottoscrizioni fossero autenticate in modo tradizionale. Altre segnalazioni riguardavano i documenti richiesti dall'Aima che parimenti dovevano essere certificati in bollo.

E' evidente che i ritardi in questo campo si traducono in pesanti disagi soprattutto per la popolazione più anziana, ma nel complesso la rilevazione forniva risultati abbastanza soddisfacenti, a fronte di un retaggio culturale che si oppone alle novità legislative, ma anche, e non sembri un assurdo, per un comportamento degli stessi cittadini che "non credono" non sia più necessario quello che è stato fatto per anni. E' difficile divulgare il concetto di "parità" fra cittadini e funzionari pubblici.

Molte difficoltà derivano poi dalla non completa conoscenza della normativa. Altre provengono da quelle pubbliche amministrazioni che, in bandi di concorso o gare di appalto, richiedono dichiarazioni più disparate (impegni e promesse unilaterali, anche *extra legem*, riserve sulla presentazione di atti ecc.), non conformi allo spirito semplificativo delle disposizioni, cagionando incertezze nei funzionari obbligati a richiedere determinati atti ed anche nel cittadino.

Non moltissimi, anche se non irrilevanti, i ricorsi al Difensore civico sulla base della 127/97. L'impressione generale è che i pubblici funzionari abbiano accolto in modo sostanzialmente positivo le novità della legge, che senza dubbio meritano di essere seguite e affrontate

puntualmente. Attraverso la semplificazione infatti si instaura fra il cittadino e la pubblica amministrazione un nuovo rapporto fondato sulla reciproca fiducia. I progressi che si sono registrati nel rafforzamento del quadro normativo per la semplificazione della documentazione amministrativa, consigliano quindi di ripetere questo il "monitoraggio" anche nell'anno in corso, con la collaborazione dei Difensori civici locali.

5. LA COSTRUZIONE DI UN SISTEMA DI DIFESA CIVICA

5.1. Una crisi di efficienza e di equità

Le innovazioni istituzionali non si vanno ancora traducendo sul piano organizzativo. Come ha detto il Ministro Ciampi, "una quantità esorbitante di tempo, di fatica e di spesa viene utilizzata dalle amministrazioni per far funzionare se stesse, anziché produrre nuovi servizi". Anche leggi innovative come sull'autocertificazione stentano ad affermarsi.

Nessuno sottovaluta lo sforzo di ammodernamento, ma emergono le difficoltà ad una cultura che faccia perno su un quadro avanzato di diritti e doveri. Abbiamo davanti la grande sfida dell'Europa, ma siamo l'unico paese privo di un sistema nazionale di difesa civica. Si dimentica che la competitività investe anche le forme e gli strumenti a tutela del cittadino.

Non può esserci maggiore efficienza senza maggiore trasparenza, equità, partecipazione. Né avremo una amministrazione pubblica paragonabile agli altri paesi, se il cittadino non uscirà da una tutela

sostanzialmente "passiva". Se non coinvolgerà il modo di lavorare delle amministrazioni, di fare leggi, di porre in essere procedure legate ai risultati, ai costi, alla qualità. Anche il mondo delle regioni e delle autonomie si deve interrogare su questo.

Alle soglie del 2000 l'amministrazione pubblica continua a produrre conflittualità non più compatibili con una società moderna e con il bisogno di nuove solidarietà: fra le generazioni, fra le istituzioni, fra le forze sociali e produttive. Da qui le molte crisi che anche la difesa civica sperimenta ogni giorno. La crisi di efficienza in primo luogo, che coinvolge lo Stato sociale sul piano della legislazione, della programmazione, della gestione. Anche il trasferimento di competenze dal centro alla periferia avviene senza una modifica sostanziale delle procedure che, in questo modo, sono destinate a produrre più burocrazia e rigidità.

In secondo luogo una crisi di equità, conseguenza anche dei mutamenti nel lavoro, nei livelli dei servizi, nelle categorie protette, mentre invece la spesa sociale resta affidata per lo più a meccanismi finanziari, incapaci di rispondere ad una domanda sempre più differenziata. Efficienza ed equità mettono in discussione non solo risorse, ma regole, assetti, vincoli, che non hanno più ragione di essere. I vecchi autoritarismi devono lasciare il passo ad una visione paritaria fra diritti e doveri del cittadino e diritti e doveri dell'amministrazione. Il punto è spostare l'asse delle "garanzie", che oggi non pende dalla parte cittadino.

5.2. L'evoluzione dei diritti

Negli ultimi anni sono state introdotte innovazioni che puntano ad un assetto più moderno dell'amministrazione, a livello centrale e locale. Dalla legge 241, che ha regolato il procedimento amministrativo e aperto un varco in direzione della trasparenza, alla legge Bassanini del '97, dove il criterio di "sussidiarietà" viene elevato a principio ed esteso alla partecipazione delle formazioni sociali, fino alla legge 127/97 sulla semplificazione, lo snellimento delle procedure, l'estensione delle competenze dei Difensori civici nei confronti dell'amministrazione statale. Pensiamo anche alle normative a tutela della *privacy*, alla recente legge nazionale per la difesa dei consumatori e degli utenti di pubblici servizi, ai diritti che derivano dalla legislazione comunitaria, alla nuova cittadinanza europea.

Certo, non è un processo lineare, si levano spesso voci che ritengono "sufficienti" le nuove misure ed eludono il discorso sulle "forme di tutela", la necessità di adeguate garanzie "non giurisdizionali". Ma siamo davanti a processi che appaiono non più eludibili. Su questo terreno si colloca anche la riduzione dei controlli amministrativi, se pure in alcune realtà si registri perfino una ripresa di controlli interni, neppure ancorati ad esclusive verifiche di gestione. Controlli ovviamente in contrasto con i nuovi principi di responsabilità e di autonomia, che comunque non servono alla tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

Anche la "giustizia amministrativa" non ha la funzione di assicurare la tutela dei cittadini, il suo compito è quello di annullare atti della pubblica amministrazione. Non bastano perciò le denunce o la minaccia di ricorrere al giudice, anche se paradossalmente questa strada è ancora la sola fornita di qualche deterrenza.

Ma non è quella adatta per un futuro all'altezza della democrazia europea. Rispondere ai cittadini significa cercare una soluzione a problemi concreti. Il problema è di comporre i conflitti che nascono in una società moderna e che rischiano di non trovare soluzione. L'ordinamento presenta un *deficit* di strumenti in grado di rispondere a questa crescente domanda della società civile, come dimostrano anche le innumerevoli organizzazioni, associazioni professionali, movimenti, gruppi, motivati da obiettivi e interessi diversi, non solo economici ma anche pubblici (sociali, ideali, solidaristici, ambientali), che si estendono a campi vitali per la tutela dei diritti (consumatori, utenti, parità, pensionati, disabili, tecnologie, ecc.).

Siamo dunque incamminati su un terreno che non è più quello prevalente della legittimità dell'atto, bensì di trovare rimedi soddisfacenti ai casi di "cattiva amministrazione", in sintonia con l'evoluzione europea e le risoluzioni degli organismi internazionali; mezzi di tutela "non giurisdizionale" in grado di promuovere le ragioni dei cittadini.

5.3. I diritti dei consumatori e utenti

Con la nuova legge 281 i cittadini, appoggiandosi alle associazioni, possono oggi adire le vie legali per riparare a danni o ingiustizie. Anche se questo non basta per risolvere le arretratezze del mercato e l'inefficienza dei servizi, la legge ha finalmente colmato il ritardo che separava il paese dall'Europa. Le associazioni dei consumatori hanno acquistato un carattere operativo, sono diventate interlocutori della pubblica amministrazione, del Governo, del Parlamento. La difesa

civica toscana non mancherà certamente di fare la sua parte perché questa legge abbia il successo che merita.

L'accesso alla giustizia è il capitolo più importante, ma alle Camere di commercio è attribuita quella funzione di "conciliazione" che rappresenta uno snodo cruciale perché i nuovi diritti possano esercitarsi nel migliore dei modi. Si tratta anche di evitare che i tribunali siano sommersi da un mare di piccole e grandi cause, rafforzando nei consumatori e negli utenti la fiducia di risolvere le controversie in modo efficace e tempestivo.

L'affidamento alle Camere di commercio di questa funzione di riequilibrio sconta purtroppo il ritardo culturale rispetto agli altri Stati europei. Occorrono quindi condizioni e strumenti capaci di collocarsi in questa dimensione di "terzietà". In Toscana, il regolamento predisposto dall'Unioncamere ha rappresentato una base omogenea per l'apertura dei nuovi "sportelli di conciliazione" ma, in una fase di avanzata privatizzazione dei servizi, resta pregiudiziale una forte competenza delle Commissioni conciliative, l'autorevolezza di indirizzi e criteri certi, dal momento che le controversie possibili si estendono a tutta la gamma dei servizi pubblici.

L'Ufficio del Difensore civico punta naturalmente ad essenziali sinergie fra la funzione orizzontale della difesa civica e l'azione delle associazioni, evitando duplicità di interventi e confusione di ruoli. In un mercato che coinvolge ormai 350 milioni di consumatori, la legge apre infatti una nuova fase per tutte le amministrazioni pubbliche, perché nei servizi si affermino criteri avanzati di sicurezza, equità, dialogo con le formazioni interessate.

A livello locale i nuovi rapporti con il mondo dei consumatori e degli utenti devono quindi far leva in primo luogo sul ruolo istituzionale e politico che le Regioni e i Comuni vanno conquistando,

in analogia alla esperienza degli altri paesi europei, dove i consumatori e le loro associazioni possono contare su risorse e capacità che restano ancora fuori dai nostri orizzonti.

E' un fatto però che con la legge 281 si è scelta una strada che non è di natura territoriale. Il ruolo delle Regioni e degli Enti locali appare defilato, al pari di quanto sta avvenendo per la legge sulla difesa civica nazionale, mentre occorre sempre più una visione complessiva dei livelli di protezione.

Non a caso in ambito europeo assistiamo al tentativo di ricondurre queste politiche ad un quadro unitario, ad una "struttura" più avanzata delle forme di tutela. Una riprova questa dei limiti del progetto di riforma per la difesa civica nazionale, per l'assenza di ogni raccordo con questi interessi "diffusi e collettivi" sempre più intrecciati ai diritti fondamentali del cittadino.

I cittadini devono avere la certezza che i loro interessi sono considerati allo stesso modo degli altri soggetti economici e sociali. Una nuova legge regionale è chiamata perciò a dar vita a più avanzate forme di concertazione e a nuovi osservatori sulle azioni che saranno messe in campo ai vari piani: amministrativo, legislativo, giudiziario.

5.4. Superare la frammentazione

La prima difesa del cittadino non è il Difensore civico o le associazioni dei consumatori, ma la pubblica amministrazione. Se non si coglie questa realtà, il rischio è la proliferazione di organismi e strumenti che, da soli, non sono in grado di modificare la situazione. I nuovi diritti orientati all'efficienza, all'imparzialità, alla speditezza

incidono nel più generale settore pubblico. Si diffondono un po' ovunque figure paragonabili all'*ombudsman*, volte a favorire maggiori livelli di trasparenza e di coinvolgimento degli utenti.

Superare la frammentazione che va estendendosi agli strumenti di tutela, significa dare credibilità a meccanismi innovativi. Diversamente il pericolo è quello di una interpretazione in chiave riduttiva anche della nuova legge per la tutela dei consumatori: difendere il consumatore dal mercato dei beni e dei servizi, senza concorrere a nuove regole. Una contrapposizione fra mercato e istituzioni, non gioverebbe a nessuno, tanto meno ai consumatori e agli utenti.

Non avremo una crescita democratica, se i cittadini non potranno far valere i loro diritti, ma neppure è possibile immaginare servizi più efficienti - dalla sanità ai trasporti all'informazione - senza un adeguato collegamento fra le nuove situazioni soggettive e le responsabilità della amministrazione pubblica.

Anche il decentramento è destinato a confrontarsi con le nuove domande dei cittadini. Non a caso questi interessi "sociali" trovarono un primo riconoscimento con la creazione delle Regioni, pensiamo al Difensore civico che la Toscana istituì negli anni '70, seguita poi dalle altre Regioni. Fu il tentativo di anticipare una diversa visione dei rapporti fra cittadini e pubblica amministrazione.

Se questa legislazione regionale ha avuto una funzione di impulso, oggi non è più sufficiente, in una Europa dove le "garanzie" del cittadino possono contare su ben altre capacità di risposta. L'obiettivo è quello di dar vita ad un sistema di tutela orientato a moderne soluzioni "conciliative", superando per questa via l'attuale frammentarietà e settorializzazione. La parola "*mediateur*" traduce bene questa esperienza europea che si va affermando, lo spirito di