

composizione e di servizio che deve animare una amministrazione moderna.

Si apre dunque una nuova fase nella quale le Regioni in primo luogo sono chiamate a rapportarsi a questa evoluzione. Rappresenta anche una grande opportunità, coinvolge la ricerca, le progettualità, l'avvio di nuovi processi di coordinamento. E' grave ad esempio che anche nel progetto di riforma per la difesa civica manchi ogni raccordo di questa funzione con le Autorità amministrative indipendenti, con le molteplici *authority* spuntate in questi anni, con le nuove forme di tutela che si vanno realizzando sotto la spinta della "cittadinanza europea".

Certo, le riforme costituzionali sono chiamate ad affermare nuove regole, a mettere fine ad una esclusiva visione giurisdizionale. Ma cosa significa ad esempio la costruzione di un "sistema di difesa civica a rete", senza un ruolo chiaro delle Regioni e delle autonomie?

Anche nella legge 281 per i consumatori le Regioni restano defilate, eppure i nuovi strumenti investono tutta la gamma dei servizi pubblici (sanità, trasporti, comunicazioni, ecc.). Si è scelta una strada che non è sufficiente a risolvere i problemi, e tuttavia richiede rapidi adeguamenti nei rapporti fra cittadini, associazioni e amministrazione pubblica; la costruzione di regole certe e avanzate nei diversi sistemi di produzione di beni e di servizi.

L'evoluzione dei diritti chiama a individuare priorità, ad operare perché si affermino criteri di sicurezza e qualità; si instauri un vero dialogo con i cittadini e le formazioni interessate, in un'ottica di trasparenza e di equità. Diversamente il rischio è di restare dentro la vecchia cultura di una amministrazione ancorata alla legittimità formale, fuori dalla evoluzione europea.

In materia di diritti non può essere lasciato spazio alle approssimazioni. Tutti i grandi temi del rinnovamento dello "Stato-sociale" investono poi i diritti di cittadinanza, l'espansione delle libertà e della democrazia. Si tratta anche di arrestare inaccettabili fenomeni di esclusione, aggregare energie, avviare nuove sperimentazioni, far avanzare la sostenibilità dello sviluppo, umanizzare processi e relazioni. Se l'efficienza è innanzitutto un problema di scelte, di investimenti, di bilanci, richiede continui processi di adeguamento e di innovazione istituzionale, per dare voce al cittadino ed evitare i pericoli di una burocratizzazione delle risposte, spingendo a nuove discipline.

5.5. *La qualità dei servizi*

L'efficacia dei processi decisionali è la condizione per nuovi parametri di efficienza ed equità. L'attuale dispersione di competenze e la proliferazione degli organi e di uffici titolari di potere decisionale, finiscono per ingenerare incertezze, rigidità delle strutture, lentezze e inefficienze che caricano di oneri superflui sia i cittadini che le imprese, determinando un aumento delle controversie.

I risultati ottenuti in molte realtà toscane per migliorare la qualità dei servizi e i rapporti con i cittadini sono indicativi delle notevoli potenzialità che esistono, secondo una strategia che deve far leva sul rilancio della programmazione. La qualità è anche riduzione dei costi derivanti dalle inefficienze, per liberare risorse sempre meno disponibili. Una logica di qualità coinvolge anche la formazione, l'informazione, gli strumenti operativi, incidendo nell'organizzazione e nel superamento dei gravi squilibri a livello territoriale, con effetti

positivi sugli indici di soddisfazione degli utenti, il contenimento dei tempi di risposta, la riduzione dei disservizi e dei reclami.

La diffusione delle carte dei servizi, dai settori del gas e della elettricità a quelli della sanità, della scuola, delle poste, contribuisce certamente ad una maggiore consapevolezza degli utenti sul diritto a prestazioni di qualità. La possibilità di un confronto tra effettive prestazioni e *standard* di efficacia e trasparenza è un presupposto per migliorare i rapporti dei cittadini con le amministrazioni e con le imprese che erogano servizi pubblici.

Sia le scuole sia le aziende sanitarie hanno trovato finora difficoltà a stabilire *standard* di qualità per i loro servizi. Ma un punto non secondario è che alla individuazione di specifici indicatori di efficacia ed efficienza da parte delle singole amministrazioni devono fare riscontro procedure di reclamo e di rimborso.

Anche gli "Uffici per le relazioni con il pubblico" contribuiscono ad una migliore comunicazione, là dove verificano l'efficacia dell'amministrazione attraverso i sondaggi di soddisfazione presso gli utenti e assicurano che le domande dei cittadini siano prese in considerazione per il miglioramento dei servizi e l'impiego razionale delle risorse. Naturalmente i risultati validi ottenuti dalle molteplici esperienze devono poter essere diffusi presso altre amministrazioni. Il miglioramento dei servizi e delle gestioni passa attraverso un costante processo di sperimentazione.

Non vi sono scorciatoie. L'interesse che in Toscana le amministrazioni comunali vanno dimostrando per l'entrata in funzione degli "sportelli unici" per le imprese è indicativo del rapporto che, in una logica di valorizzazione, si realizza fra riorganizzazione di procedure, e servizi e processi di sviluppo locale. Le imprese devono poter contare su procedure semplificate per la realizzazione di nuovi

impianti. Gli sportelli dovranno essere in grado di fornire tutte le autorizzazioni necessarie, accelerando i processi decisionali attraverso la conferenza di servizi e i nuovi strumenti di semplificazione che sono stati introdotti. Nonostante le comprensibili difficoltà per l'avvio, questa importante innovazione deve vedere nei Comuni i veri protagonisti nella costruzione di una rete territoriale in grado di promuovere nuove relazioni di impresa, con effetti positivi in tutto il campo dei servizi.

E' evidente ormai come i faticosi processi di innovazione sono parte di una più complessiva trasformazione culturale. La "Conferenza interregionale per i controlli" recentemente istituita potrà certamente contribuire al superamento della estrema diversificazione delle forme di valutazione e di monitoraggio esistenti. I controlli di tipo finanziario, che hanno acquistato un carattere predominante se non esclusivo, devono estendersi ai risultati delle attività, dei progetti, delle programmazioni, delle politiche. Il concetto di qualità presuppone che la funzionalità dei sistemi amministrativi e il confronto sul livello dei servizi avvengano sempre più in rapporto ai bisogni effettivi dei cittadini e delle imprese, anziché con le normative e le procedure vigenti, con effetti comprensibili sulla stessa formazione e selezione dei pubblici funzionari. Un sostegno decisivo a questa evoluzione è legato alla informatizzazione dei sistemi, in direzione di metodologie comuni e di una crescente collaborazioni fra amministrazione centrale e locale.

6. LA RIFORMA PER LA DIFESA CIVICA NAZIONALE

6.1. *Le novità del progetto di riforma*

L'impegno per l'istituzione della difesa civica nazionale ha occupato nel '98 gran parte dell'iniziativa, in primo luogo sul versante del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, attraverso documenti e interventi, ma anche in direzione delle Conferenze dei Consigli e delle Giunte regionali, in una fase nella quale il dibattito sulla riforma sembrava prossimo alla auspicata conclusione.

Dopo le leggi "Bassanini" e le proposte della *Bicamerale* per un rilievo costituzionale della difesa civica, il testo unificato delle proposte licenziato a settembre dalla Camera rappresenta un passaggio significativo, una svolta di rilievo per la risoluzione "non giurisdizionale" dei contenziosi fra cittadini e pubblica amministrazione.

Fra gli aspetti principali, la missione del Difensore civico finalizzata all'accertamento, valutazione e sollecitazione di atti e comportamenti della pubblica amministrazione; le possibili azioni in rapporto alla "giurisdizione amministrativa", in chiave conciliativa volta a ridurre anche il peso dei ricorsi giurisdizionali; le prerogative più ampie verso le pubbliche amministrazioni e i loro operatori, fino all'esercizio di poteri sostitutivi ispirati a rimuovere inerzie ed omissioni; una peculiare "vigilanza" nei confronti delle strutture che operano verso i soggetti deboli; la facoltà di avviare azioni giurisdizionali a tutela di interessi collettivi o diffusi, in analogia a quella concessa ad esempio alle associazioni dei consumatori e degli utenti previste dalla legge 281/98; la possibilità di promuovere l'attivazione della "conferenza dei servizi" o l'accordo di programma ove possa avvenire per

iniziativa dei privati; l'informazione da parte dell'autorità giudiziaria sull'eventuale inizio di un procedimento penale relativamente a questioni segnalate; la valorizzazione della difesa civica anche nella promozione di modifiche, raccomandazioni e suggerimenti tesi al miglioramento della macchina amministrativa.

Un pacchetto di proposte che mettono la difesa civica italiana al passo dell'Europa. Se progressi sono stati compiuti, permangono limiti e impostazioni che occorre superare per una riforma all'altezza di una amministrazione moderna e dei compiti che i Difensori regionali e locali sono chiamati a sostenere.

6.2. *I limiti delle proposte*

Suscitano in particolare forti perplessità il mantenimento di un controllo "di legittimità" su atti degli Enti locali, da considerare superato e comunque fuori dalle esperienze europee; la cancellazione della possibilità, ove venga opposto il segreto di Stato, di richiedere l'intervento del Presidente del Consiglio dei ministri a conferma o meno del segreto; l'abolizione della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica della relazione annuale del Difensore civico nazionale, in contrasto con le garanzie di che tale documento deve avere.

Ferme restando le competenze delle Autorità amministrative indipendenti, solleva perplessità anche la mancata previsione di possibili forme di concertazione. Ma questo problema esiste anche sul piano di un coordinamento dei principi che derivano da organizzazioni internazionali riguardo alla tutela "non giurisdizionale" dei diritti e ad una permanente funzione di monitoraggio sui risultati. Manca perfino

un raccordo con gli "interessi diffusi", come quelli disciplinati adesso dalla legge per i consumatori, che si presentano ormai come diritti di cittadinanza.

Questi raccordi d'altra parte vanno visti come la strada per una "costituzionalizzazione" della difesa civica, in funzione non settoriale ma generale. Da qui l'esigenza, ancora elusa dal progetto, di un essenziale riferimento alle "garanzie" e prerogative del Difensore civico, con preciso riguardo ai "principi di Parigi", fatti propri dalla risoluzione 48/134 dell'Assemblea delle Nazioni Unite e ripresi nella raccomandazione del Consiglio d'Europa del '97.

Sul piano delle responsabilità amministrative è stata sganciata la colpa del funzionario inadempiente da ogni sanzione, riferibile anche ad incentivi economici di produttività, eliminando così l'unico deterrente, in primo luogo riguardo all'omissione di atti d'ufficio, quasi che possano esistere meriti di produttività fuori da fondamentali doveri di imparzialità ed efficienza.

Ma altrettanti limiti si riscontrano su aspetti non secondari, come l'esclusione di ogni competenza nei riguardi dell'amministrazione della giustizia, della difesa e della pubblica sicurezza, in assenza di una delimitazione delle funzioni che potrebbero invece essere esercitate nei confronti di livelli amministrativi. Allo stesso modo l'avvenuta cancellazione di competenze nei confronti del "pubblico impiego", in una fase peraltro caratterizzata dalla progressiva "privatizzazione" e quindi dalla necessità che la difesa civica assicuri alcuni fondamentali principi di tutela.

6.3. *Il ruolo della autonomia regionale e locale*

Ma ciò che solleva maggiori perplessità riguarda l'impostazione più generale che sembra ignorare le esperienze di un cammino non breve. L'urgenza di superare i limiti della legge 142/90, che rende solo facoltativa la difesa civica, non può tradursi certo in una "polverizzazione" del sistema, ma la possibilità per i Comuni, singoli o associati, di scegliere il proprio Difensore civico, resta la strada per la corretta applicazione dei principi di "sussidiarietà".

Quale senso può avere una impostazione che non tiene presente neppure la possibilità di deroghe in rapporto a particolari condizioni geografiche e ambientali, agli stessi processi che si vanno configurando attraverso il decentramento amministrativo e la sfida della "concertazione" a livello istituzionale. Se la difesa civica ha la sua ragion d'essere questa è legata alle comunità territoriali. Solo nel collegamento con i Comuni, singoli o associati, è possibile recuperare i risultati e le sperimentazioni anche assai differenziate che la difesa civica è andata maturando.

In Toscana, dopo le associazioni intercomunali a carattere obbligatorio, fu imboccata la via della "volontarietà", secondo criteri di adeguatezza, funzionalità, efficienza, che oggi trovano riscontro nelle *leggi Bassanini*, in un processo di trasformazione federale certo tormentato ma non più eludibile per il futuro del paese.

La comprensorialità della difesa civica appare quindi decisiva, in un quadro innovativo di funzioni che può derivare solo da una legge nazionale, ma che faccia perno sulla volontarietà. Rispetto a questa esigenza non appare convincente neppure la scelta di coniugare il Difensore civico locale in chiave prevalentemente "provinciale", e con

una "soglia" minima di 50 mila abitanti per quei Comuni che volessero dotarsi di una difesa civica a carattere comprensoriale.

Una legge di principi non contrasta con un rafforzamento dell'autonomia regionale e locale nell'articolazione della rete civica sul territorio. Il problema allora non è tanto quello di stabilire degli accorpamenti forzosi, ma ove si voglia tentare questa strada, non si può evitare di introdurre la possibilità di correttivi con provvedimenti regionali, in analogia ad esempio ai comprensori Usl.

6.4. *L'autonomia della funzione civica*

A fianco di questa articolazione devono trovare ben altra capacità di risposta quegli strumenti di autonomia funzionale, organizzativa e finanziaria che sostanziano un istituto "di servizio" nei confronti dei cittadini e di tutta l'amministrazione, sia essa statale, regionale e locale. Anche la legge 127/97 che ha esteso l'iniziativa del Difensore civico nei confronti dell'amministrazione statale periferica ha richiesto di superare diffidenze, chiusure, perfino elementi di contrasto. Ma alla fine questo ruolo di "servizio" è stato compreso, anche là dove mancava ogni esperienza di controllo esterno e ravvicinato.

Per questa via dovrebbe restare aperta la strada anche a possibili convenzioni dei Comuni con il Difensore civico regionale, quanto meno per specifici settori e campi di intervento, oltre che per determinate attività di studio e ricerca, evitando duplicazioni e mettendo a disposizione della "rete" civica strumenti e risorse conoscitive e professionali difficilmente conseguibili in ambito locale.

Riguardo poi ai compiti del Difensore civico nazionale, se è stata esclusa una funzione di coordinamento di stampo verticistico, resta il

fatto che questo livello è del tutto sguarnito da un impegno primario verso la rete civica nazionale. Le conseguenze non sono di poco conto in un paese chiamato a colmare divari storici e a realizzare sufficienti *standard* di tutela su tutto il territorio nazionale. Rimane comunque il problema di un "coordinamento" a scala regionale, essendo venuta meno ogni forma di "coordinamento nazionale". Appare cioè riduttiva la previsione di un "coordinamento" a livello provinciale, quando strumenti alternativi potrebbero adeguatamente essere individuati in analogia alle "Conferenze regionali delle autonomie" di recente istituzione e riprese anche nelle ultime proposte di revisione costituzionale.

Non è un caso se, come in Toscana, si fa strada a questo livello la costituzione di "organismi associativi" per la difesa civica. Si tratta di strumenti che nascono dalla evoluzione dei problemi, in rapporto alle emergenze, ma anche al bisogno di trasferire risultati e sperimentazioni; di estendere ad una scala plausibile collaborazioni e iniziative di comune interesse.

Al riconoscimento di nuovi compiti e prerogative della difesa civica devono poi affiancarsi ben altri strumenti di "autonomia funzionale", idonei a sostanziare il principio di indipendenza. Autonomia e indipendenza perché la difesa civica possa esercitare quel ruolo di impulso che la riforma mostra di voler perseguire, nell'obiettivo in primo luogo di ridurre lo squilibrio esistente in questo campo fra il nord e il sud del paese. Si tratta di individuare un fondamentale nucleo di "garanzie" giuridiche valedoli per l'intero territorio nazionale, in termini di autonomia organizzativa, di organico e di bilancio. In questo modo si assicura una credibile posizione di "terzietà" rispetto a possibili condizionamenti, siano essi interni o esterni, e la possibilità di rispondere alla qualità ed ai ritmi imposti

oggi alla difesa civica da diritti e interessi socialmente rilevanti, tanto più in presenza di dinamiche economiche e sociali che vedono coagularsi a scala locale assetti e poteri "forti".

Sotto questo profilo solleva perplessità anche la cancellazione del fondo finanziario destinato a sopperire a molteplici carenze. Per molti Uffici regionali, fra i quali l'Istituto toscano, ma anche per i Difensori locali, una larga parte dell'attività si va ormai indirizzando verso le amministrazioni periferiche statali, senza contare i compiti di monitoraggio richiesti ai vari livelli. E' legittimo quindi chiedersi perché gli oneri dovrebbero far carico esclusivamente alle Regioni e al sistema delle autonomie, e non trovare una adeguata compartecipazione dello Stato, come è avvenuto ad esempio nel campo della tutela dei consumatori e degli utenti.

6.5. *I ritardi e le resistenze*

L'esperienza dimostra che spesso, al di là delle intenzioni, anche i migliori progetti non vanno avanti, se non hanno gambe sufficienti per camminare. Negli ultimi anni l'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'azione di difesa civica non è stata certo un processo lineare. Da troppe parti si elude il problema di adeguate garanzie "non giurisdizionali", spunta l'insofferenza dei grandi apparati burocratici. Anche dal fronte delle autonomie sembrano talvolta rimesse in discussione conquiste ormai affermate nelle stesse legislazioni regionali.

Non è facile, ad esempio, ricucire la mole delle osservazioni dei Consigli e delle Giunte regionali al testo di riforma predisposto dalla Commissione affari costituzionali della Camera, anche per il peso

giocato dalle strutture amministrative, ancorché questo non sia privo di significati. Ma sarebbe venir meno alle responsabilità verso i cittadini che si rivolgono al Difensore civico, verso le stesse Regioni e autonomie, lo stesso Stato, dal momento che il Difensore civico regionale opera oggi anche per sua delega, se non registrassimo anche le posizioni che si pongono in controtendenza rispetto ai lavori portati avanti in sede parlamentare.

Se è vero che i cambiamenti istituzionali sono chiamati a produrre un nuovo rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione, altrettanto certo è che un rapporto di parità è tale se fondato su effettivi meccanismi di "garanzia". Al di là di forzature e approssimazioni giuridiche, colpisce la considerazione che il Parlamento non dovrebbe legiferare in materia di difesa civica.

Le Regioni hanno introdotto in Italia la difesa civica, ma non è l'unico caso in cui hanno anticipato la legislazione nazionale. Nella difesa dei consumatori, ad esempio, dopo le leggi regionali degli anni '80, è intervenuta la legge nazionale 281/98 che instaura un sistema nazionale di tutela in questo campo. Un sistema nel quale le Regioni e le autonomie locali sono perfino assenti, incentrato com'è sulle associazioni private, fornite peraltro di poteri paragonabili a quelli in discussione per la difesa civica.

L'iniziativa parlamentare si è sempre verificata quando l'evoluzione dei problemi ha assunto dimensioni che esorbitavano dai limiti intrinseci della legislazione regionale, o quando si trattava di introdurre situazioni giuridiche particolarmente innovative da incidere sull'intero ordinamento.

Anche con il Difensore civico le Regioni sono state antesignane di realtà e tendenze presenti in larga parte d'Europa, dove peraltro la figura si inquadra in una tradizione improntata a spirito di servizio nei

confronti della collettività e dei singoli, con risultati che nessuno mette in discussione. Ma ad oggi il Difensore civico è operante sono in 13 Regioni, oltre alle Province autonome di Trento e Bolzano. E' vero che da parte di alcune Regioni, come la Toscana, si è cercato di rafforzare funzioni e prerogative, è un fatto però che la forbice fra la crescente domanda dei cittadini e le condizioni strutturali si è sempre più allargata. La stessa legge 142/90 che concesse a Comuni e Province la "facoltà" di istituire il Difensore civico non ha dato risultati positivi. Solo il 5 per cento delle amministrazioni locali lo hanno eletto. Uno squilibrio difficilmente sostenibile, mentre non si arrestano disparità e inefficienze, fenomeni di degrado che si estendono perfino a strutture pubbliche.

Davanti alla sfida dell'Europa, l'Italia è rimasta il solo paese privo di un sistema nazionale di difesa "non giurisdizionale" presente in qualunque democrazia che si rispetti. Non esiste neppure l'interlocutore nei confronti dei Difensori civici degli altri Stati membri, mentre anche l'Unione Europea con il Trattato di Maastricht si è dotata del Difensore civico nell'azione delle istituzioni e di organi comunitari. In questa situazione di estrema debolezza i Difensori civici regionali continuano così a sostenere, nei confronti di Comuni e Province, anche un'azione di supplenza che va crescendo, al punto da mettere in crisi le già esigue compatibilità strutturali. Ma cresce anche la diffidenza dei cittadini verso questa inerzia, mentre si affacciano nuovi bisogni e interessi individuali e collettivi.

Sono mature nel paese le condizioni per dar vita ad un sistema nazionale di difesa civica? Per la costruzione di una "infrastruttura" di garanzie paragonabile a quella esistente negli altri paesi? La *Bicamerale* ha avuto l'esito che si conosce, ma le proposte rimesse al Parlamento rappresentano il frutto di una evoluzione che non può

essere ignorata. Emergono infatti il progressivo avvicinamento del Difensore civico alle autorità di garanzia; la funzione di conciliazione nelle controversie fra cittadini e pubblica amministrazione; l'esigenza di autonomi poteri istruttori; le azioni di responsabilità a carico di funzionari inadempienti; il concetto di "cattiva amministrazione" mutuato a livello europeo ed esteso anche ad ipotesi di comportamento non corretto; la necessità di contenere i ricorsi alla giurisdizione amministrativa, nell'obiettivo di porre fine a quella "denegata giustizia" che non ha riscontro in alcun paese europeo.

Anche sul terreno dei contenuti le funzioni hanno conosciuto in questi anni una evoluzione: dalla 142, che qualifica la figura del Difensore civico sia come garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione sia come strumento di "partecipazione", fino alla legge 127/97 che ha esteso nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato i compiti esercitati in ambito locale.

Ma in questi anni c'è stata anche una evoluzione sul piano dei valori che devono presiedere ad ogni adeguamento dell'azione pubblica alla realtà europea: i principi di efficienza, trasparenza, imparzialità ed equità, da coniugare con una sistematica opera di delegificazione; la necessità di "bilanciare" il superamento dei controlli di legittimità; l'abbandono della vecchia visione dell'autorità giurisdizionale quale unico rimedio al cattivo comportamento dell'amministrazione; la diffusione dell'istituto della "conciliazione", che fa riscontro, da un lato, alle spinte per massimizzare l'autonomia dei centri di amministrazione e gestione; dall'altro, al bisogno di offrire una sponda alle componenti più deboli della società, penalizzate anche sul piano dell'azione giurisdizionale.

Mentre quindi si rafforza l'esigenza di moderne forme azione per un ruolo di garanzia svincolato da ogni dipendenza, riaffiora una visione "paternalistica" nella quale prevale la vecchia cultura, quella provinciale e imperscrutabile dei controlli: da una parte quelli "amministrativi", dall'altra quelli giurisdizionali. Si continua cioè a rimuovere la questione decisiva, quella di assicurare ai cittadini un rimedio semplice ed efficace a vecchi e nuovi diritti, venendo meno perfino a convenzioni europee e internazionali che pure debbono rappresentare un comune denominatore di civiltà giuridica.

Certo, non è facile adeguare i rapporti fra pubblica amministrazione e cittadini. E' un fatto però che lo sviluppo degli ordinamenti federali ha sempre offerto le migliori opportunità. I ritardi e le resistenze alla riforma nazionale sono perciò anche il segno delle difficoltà che incontrano i cambiamenti istituzionali a riprendersi l'onere di guardare dalla parte dei cittadini, ai costi umani, economici e sociali che va provocando l'assenza di un moderno sistema di "garanzie".

E' tempo di sgombrare il campo da una visione del Difensore civico che appartiene al passato, a quella cultura "amministrativista" che lo costringe nell'angusto campo di una legittimità formale, al punto da rimettere in discussione perfino la facoltà di indagini anche d'ufficio, di accedere alla documentazione amministrativa, di rivolgersi se necessario all'opinione pubblica per denunciare inefficienze e situazioni di cattiva amministrazione. Eppure si tratta di prerogative riconosciute da documenti internazionali peraltro ratificati dal nostro paese.

Tutto ciò non ha alcun riscontro nelle democrazie avanzate. Paradossalmente neppure nelle nuove democrazie dell'est o dell'America latina. In recenti convegni internazionali infatti si è

notato lo sconcerto di autorevoli rappresentanti italiani di fronte a paesi in via di sviluppo dotati di Difensori civici in grado di confrontarsi con pari prerogative con quelli di paesi portati a modello, come la Spagna, la Norvegia, l'Austria.

6.6. *Lo spirito delle leggi Bassanini*

Se è importante la determinazione dei grandi principi a livello internazionale, è poi a livello locale che il cittadino si trova a confrontare i propri diritti. Si tratta allora di recuperare lo spirito e i contenuti delle *leggi Bassanini*, collocando la difesa civica nell'alveo dei processi destinati a valorizzare l'autonomia comunale e la gestione associata dei servizi. Questo adeguamento appare decisivo. Non riguarda solo i Difensori civici, ma l'intera società, a partire dalle istituzioni. Il punto è di "comporre" i conflitti che sempre più difficilmente trovano soluzione. Una difesa civica capace di interagire con i nuovi assetti organizzativi: per semplificare uffici e procedure, umanizzare processi e relazioni, far avanzare la sostenibilità dello sviluppo, contribuendo in questo modo alla costruzione di un nuovo "Statuto della cittadinanza".

Il rapporto che si va consolidando tra crescita dei "diritti di cittadinanza" e "funzionalità" del sistema pubblico tocca quindi da vicino la prospettiva di un "autogoverno" reale, ma anche le condizioni per una "cittadinanza compiuta". I Difensori civici ritengono di poter contribuire a questo processo, all'efficienza per tutte le funzioni localizzabili a livello del territorio. Non avremo più sviluppo, se le nuove responsabilità non si accompagneranno alla