

6.6. L'applicazione dell'art.17/38 della legge 127/97

La legge 127/97 e l'accresciuta informazione hanno alimentato il ricorso all'Ufficio da parte degli stessi consiglieri comunali, favorito dalle modifiche normative e statutarie conseguenti alla legge 142/90 che, trasformando il Consiglio comunale in un organo di programmazione e controllo, ha fatto venir meno la competenza su una serie notevole di atti.

In effetti l'art. 17/38 della L. 127/'97 ha assegnato al Difensore civico locale questo potere, atipico e improprio, di controllo di legittimità da esercitare su alcune tipologie di delibere a seguito di istanza di consiglieri comunali.

Ma anche a livello locale questa funzione ha incontrato crescenti difficoltà di applicazione, al punto da sollevare serie perplessità sul mantenimento di una forma di controllo da ritenersi ormai superata, non solo per la circostanza che molti grossi Comuni non sono ancora addivenuti alla nomina del Difensore civico comunale, ma anche nella considerazione che, con la separazione delle responsabilità relative ai poteri di indirizzo, l'adozione dei provvedimenti fa capo ormai agli apparati amministrativi.

Tuttavia il Difensore civico regionale non si è mai sottratto ad un rapporto di correttezza, mettendo a disposizione le proprie competenze. Questo anche in virtù della legge regionale 4/94 che non esclude la competenza del Difensore civico regionale quando l'istanza provenga da un Consigliere comunale, provinciale o regionale.

Si tratta di una scelta corretta, pur considerando che i Consiglieri hanno anche altri mezzi messi loro a disposizione dall'ordinamento

per chiedere chiarimenti, la cui attuazione è tuttavia affidata ai canoni classici di persuasione seguiti dal Difensore civico regionale.

Le richieste di intervento da parte dei Consiglieri comunali hanno riguardato anche i rapporti con la Giunta, tese per lo più ad ottenere modifiche sul funzionamento del Consiglio comunale, a lamentare il mancato accesso a documenti amministrativi o, più in generale, la violazione dei diritti delle minoranze.

I Comuni, pur essendo la richiesta di chiarimenti del Difensore civico regionale fuori dall'art. 17/38 della legge 127/97, hanno generalmente fornito risposta e talvolta hanno anche modificato i propri atti deliberativi alla luce delle richieste e delle perplessità espresse dal Difensore civico regionale.

6.7. *L'assistenza a favore degli immigrati*

La legge 40 del 6.3.1998 e il successivo Testo unico delle disposizioni sulle immigrazioni hanno introdotto nel nostro ordinamento la prima vera disciplina organica sugli stranieri. La lunga assenza del regolamento di attuazione della legge si era comunque tradotta nella "inattuabilità" di molteplici disposizioni.

Ma le importanti novità hanno avuto una ricaduta anche sull'attività del Difensore civico, attraverso un ufficio che da anni si caratterizza in questo impegno che ha pochi riscontri in altre realtà. Fra quelle di maggiore incidenza: l'attribuzione al pretore, anziché al Tar, della competenza a decidere sui ricorsi avverso le espulsioni amministrative, la istituzione dei "centri di assistenza temporanea", il diritto all'assistenza sanitaria, l'estensione agli immigrati dei diritti sociali, il superamento della storica condizione di "reciprocità", la

possibilità di iscrizione in albi ed elenchi di esercenti libere professioni, l'istituto del gratuito patrocinio, i centri di informazione ed assistenza legale per gli stranieri vittime di discriminazioni razziali, etniche, nazionali o religiose.

Anche la "minisanatoria" seguita alla legge 40 ha comportato la costante collaborazione con le amministrazioni periferiche dello Stato, gli Enti locali e le associazioni di volontariato, di fronte ad un fenomeno immigratorio che oggi incide profondamente nel tessuto sociale. In questo ambito l'Ufficio del Difensore civico rappresenta senz'altro un riferimento, anche quale 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.

Sia stranieri che connazionali si rivolgono quotidianamente all'Ufficio per risolvere i più diversi problemi 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, condotta generalmente attraverso regolari rapporti con la Questura, Prefettura e altre amministrazioni periferiche statali.

Il Dpr 394/99, quale regolamento di esecuzione del Testo unico 286/98, sebbene in alcuni punti chiarisca questioni spesso prospettate all'attenzione di questo Ufficio (ad esempio, in tema di utilizzo del permesso di soggiorno posseduto per svolgere attività consentite, diverse dal titolo del soggiorno stesso), altrove non scioglie nodi determinanti lasciati in sospeso dalla normativa di primo grado. Ad esempio, in tema di ricongiungimento familiare, a proposito delle modalità con le quali certificare lo stato di "inabilità al

lavoro secondo la legislazione italiana" prevista dall'art. 29 comma 1 punto d) del Testo Unico come condizione per richiedere il ricongiungimento con – e questa è la novità introdotta dalla nuova normativa – i parenti entro il terzo grado a carico.

Se il sistema disegnato dalla nuova normativa entrerà in funzione con l'attivazione, a livello provinciale, dei Consigli territoriali per l'immigrazione (v. art. 3 comma 6 del Testo unico - , dei quali faranno parte, a norma del punto b) comma 1 art. 57 del regolamento di esecuzione, i presidenti delle province), è auspicabile che i punti da chiarire, elaborati dai gruppi di lavoro della Conferenza provinciale permanente sull'immigrazione, troveranno nei Consigli il luogo ideale per essere discussi e risolti.

L'esigenza di lavorare su di un piano concreto, unitamente al bisogno di analizzare le problematiche comuni, è diventata esperienza consolidata. Si può dire addirittura che questa sia la caratteristica dell'attività dell'Ufficio in tema di immigrazione, poiché la materia, in continuo divenire, pone questioni sempre nuove che, dal caso concreto, prendono spunto per porre quesiti a livello "centrale".

Nel corso di quest'ultimo anno di attività, si è constatata la maggiore volontà di collaborazione a risolvere i problemi prospettati non solo delle Questure e degli altri uffici periferici delle amministrazioni, ma anche, e talvolta in modo determinante, degli organi centrali dello Stato, in particolare del dipartimento di pubblica sicurezza – servizio immigrazione e polizia di frontiera - del Ministero dell'Interno. Ad esempio, si è verificata la disapplicazione di una circolare ministeriale, emanata ad interpretazione della sanatoria di cui al Dpcm 16.10.98 (si trattava della disposizione che consentiva allo straniero con espulsioni amministrative pregresse di fare alla

Prefettura competente, non solo contestualmente alla domanda di sanatoria presso la Questura, ma anche successivamente, domanda di revoca dell'espulsione). Nel caso in esame, lo straniero già espulso ma in possesso dei requisiti per regolarizzarsi, non avendo fatto domanda di revoca di espulsione contestualmente alla domanda di sanatoria era stato rimpatriato. La Questura precedente aveva agito ignorando il contenuto della circolare sopra illustrata. Questo Ufficio ha segnalato il caso, ottenendo in risposta dal Capo della Polizia una lettera circolare indirizzata alla Questura interessata ed alla Prefettura della medesima provincia. La nota, facendo espresso riferimento all'intervento del difensore civico, ribadiva il contenuto della circolare invitando la Questura alla sua applicazione, fornendo anche delle indicazioni operative.

La consapevolezza del ruolo della difesa civica e la volontà di collaborazione degli organi dello Stato in materia di immigrazione, anche al di fuori del territorio regionale, è emersa in un'altra branca della materia, ossia la trattazione delle problematiche inerenti al rilascio dei visti di ingresso. In particolare, efficace è stato il contatto con l'Ispettorato – avente sede presso il Ministero degli affari esteri – di vigilanza sulle rappresentanze diplomatiche e consolari, e con gli stessi consolati, per risolvere casi di diniego di visto d'ingresso per ricongiungimento familiare (i visti d'ingresso ad altro titolo, da una parte essendoci stata la c. d. "minisanatoria", dall'altra non essendo stato ancora emanato il decreto sulla programmazione dei flussi d'ingresso, sono stati richiesti in misura molto minore).

I dinieghi in massima parte hanno riguardato la mancata prova dell'identità personale dei ricongiungendi, e del vincolo parentale col richiedente. Le rappresentanze di volta in volta interpellate hanno sempre fornito in modo sollecito ogni chiarimento richiesto e, quando

se ne è verificata la possibilità, tramite nuovi ed approfonditi colloqui con gli interessati e il reperimento di ulteriore documentazione, hanno rilasciato il visto. Ciò si è tradotto in un notevole vantaggio pratico per gli istanti, che hanno così evitato la lunga e dispendiosa procedura giurisdizionale, prevista per i provvedimenti di diniego del visto, di ricorso al TAR del Lazio.

La nuova disciplina organica sull'immigrazione – che, è bene ribadirlo, costituisce la prima esperienza italiana di trattazione normativa di ogni aspetto (scorporata a monte la normativa sul diritto di asilo, che fa parte di un autonomo e diverso testo, ancora allo stato di disegno di legge) del fenomeno immigratorio, pone continue problematiche per la tendenza del fenomeno a "scostarsi dal testo". In altre parole, il legislatore "non ce la fa" a tener dietro al prospettarsi di situazioni sempre nuove. Infatti, gli organi competenti all'applicazione della normativa, pongono in modo continuo ai ministeri dell'Interno, del lavoro e degli esteri, miriadi di quesiti che trovano solo talvolta soluzioni generali nella emanazione di circolari esplicative, che a loro volta pongono problemi di legittimità ove tendano a restringere la portata delle norme. Ne consegue che il problema più grande che si osserva è, ancora una volta, la disparità di linea seguita dalle varie Questure e, più in generale, dagli organi periferici dei ministeri suddetti.

7. LA PROMOZIONE DELLE GARANZIE DEL CITTADINO

L'iniziativa condotta dall'Ufficio per l'applicazione della legge 127/97 ha contribuito al rafforzamento della funzione istituzionale del

Difensore civico, che si è intrecciata con i processi di riorganizzazione istituzionale e amministrativa ai vari livelli. Una maggiore conoscenza sul ruolo della difesa civica ha trovato riscontro nei molteplici rapporti con le amministrazioni e le organizzazioni pubbliche, locali e nazionali.

Questa rete di scambi e di collaborazioni ha consolidato esperienze e sperimentazioni anche significative. Se ha potuto contare in Toscana su un tessuto di servizi orientato all'autogoverno, l'azione tesa a rendere accessibili i diritti conseguenti alla legge 127/97 ha consentito di rimarcare il tema centrale delle garanzie del cittadino.

In questa direzione si colloca l'impegno per dare certezza e trasparenza all'azione dei governi locali e responsabilizzare chi opera in prima fila, riducendo in primo luogo il carico della produzione amministrativa e legislativa. Nessuno sottovaluta l'importante cammino di innovazioni istituzionali e amministrative che è stato avviato, per una amministrazione pubblica che risponda non solo in rapporto agli obiettivi, ma anche alla imparziale e corretta gestione delle risorse.

Sul piano della tutela istituzionale il frutto più importante dell'attività portata avanti nel '99 è stato sicuramente la collaborazione con i Difensori civici locali, mettendo in primo piano l'esigenza di aderire alle diverse realtà territoriali e rispondere meglio alla specificità dei bisogni e delle situazioni soggettive.

Anche le convenzioni con i Comuni per l'esercizio della difesa civica, se, da un lato, hanno confermato il valore temporaneo della funzione di supplenza del Difensore civico regionale, dall'altro hanno contribuito a rafforzare la fiducia dei cittadini nel suo ruolo istituzionale, come segnalato anche sondaggi promossi fra le popolazioni interessate.

Il consuntivo che si può trarre da questo secondo anno di esercizio della legge 127/97 è che una tutela incentrata a livello comunale e orientata ad un'ottica "comprensoriale" appare certamente la più idonea e funzionale. Una difesa civica più vicina ai cittadini, in grado di offrire una risposta alla frammentarietà che ancora caratterizza assetti e processi istituzionali e, in pari tempo, di corrispondere a criteri di autonomia, funzionalità, economicità di gestione.

Il decentramento delle funzioni amministrative risponde quindi alla stessa evoluzione della difesa civica, che oggi può e deve considerarsi parte integrante dei servizi che la pubblica amministrazione offre ai cittadini.

7.1. La sussidiarietà: nuove garanzie a livello locale

L'ampia collaborazione delle amministrazioni statali e locali è anch'essa una conferma dell'importanza di una riforma nazionale che faccia perno su una diffusa articolazione territoriale. Ma al principio per il quale le decisioni devono essere prese al livello istituzionale più vicino ai cittadini non ha finora corrisposto un bilanciamento in tema di garanzie. Avvicinare le decisioni al cittadino, vuol dire avvicinare al cittadino anche gli strumenti di garanzia.

Se l'ente locale è tenuto al rispetto delle procedure e delle norme che garantiscono i diritti e la trasparenza, è un fatto che, con la separazione fra decisioni amministrative e politiche, l'interlocutore del cittadino è sempre più il funzionario amministrativo, spesso senza la possibilità per il rappresentante politico di modificare in qualche modo la decisione presa a livello tecnico.

Di fronte alle aspettative di un nuovo rapporto con le responsabilità dell'Ente locale su tutte le questioni concernenti il buon andamento dell'amministrazione, emergono quindi sempre più le competenze tecnico-dirigenziali, che vanno ad incidere direttamente sui diritti e gli interessi dei cittadini. È vero che l'art. 17/45 della legge 127 ha dato al Difensore civico regionale un potere di nomina del "commissario ad acta" nei confronti degli enti locali, ma ciò solo nel caso di omissione di atti obbligatori per legge.

Il sistema di difesa civica sul territorio si presenta perciò fortemente incompleto e lacunoso, in un contesto nel quale i processi di decentramento e di riorganizzazione registrano anche i ritardi delle Assemblee elettive ad assumere moderne funzioni di controllo, capaci di controbilanciare lo spostamento dei poteri alle competenze esercitate dagli esecutivi. Questa evoluzione evidenzia l'assenza di adeguate prerogative e di effettivi poteri di "conciliazione".

A questo si aggiunge la crisi della giustizia, i suoi tempi patologici, che sospingono di frequente la pubblica amministrazione, anche in presenza di fondati elementi, a non accogliere gli inviti del Difensore civico, sia esso regionale o locale, nella presunzione che difficilmente il cittadino sarà disposto ad affrontare i tempi lunghi e dispendiosi di un procedimento giurisdizionale.

Questo atteggiamento si avverte soprattutto nei settori dell'urbanistica e dei trasporti, ma anche in altri campi, fino a quelli che attengono allo stesso rapporto di lavoro. Da qui il bisogno di introdurre nuovi meccanismi che consentano l'esercizio di sufficienti forme di "garanzia" da parte del Difensore civico. Ma questa esigenza, ancorché su un piano diverso, sembra estendersi oggi alla Regione che, a seguito degli intensi e legittimi processi di delega nel governo del territorio, si vede costretta ad adire la via giurisdizionale

per l'eventuale annullamento di strumenti urbanistici adottati in violazione di linee ed atti di programmazione approvati a livello regionale o provinciale.

E' innegabile che l'attribuzione al Difensore civico di eventuali provvedimenti cautelari e di un potere di sospensiva dei termini per l'impugnativa dell'atto amministrativo, riuscirebbero senz'altro efficaci, in un'ottica di equilibrio tesa a risolvere i conflitti in modo conciliativo, come del resto praticato nell'esercizio dei poteri sostitutivi ex legge 127/97.

Nessuno sottovaluta lo sforzo di ammodernamento, ma l'amministrazione pubblica continua a produrre conflittualità non compatibili con una società moderna. Emergono le difficoltà ad una cultura capace di far avanzare, da un lato, il principio di sussidiarietà; dall'altro, di tradurre le innovazioni istituzionali anche sul piano organizzativo degli strumenti di tutela.

7.2. L'evoluzione dei diritti

Dopo la legge 241/90 sul procedimento amministrativo, la 142/90 in materia di enti locali e le disposizioni sulle responsabilità amministrative del '93, il quadro della legislazione orientata alla dei diritti e degli interessi dei cittadini si è certo ampliato attraverso i provvedimenti volti a migliorare i rapporti con la pubblica amministrazione, le nuove discipline in materia sanitaria, ambiente, *privacy*, beni culturali, comunicazioni, immigrazione, ecc., fino alle *leggi Bassanini* del '97, alle norme del '98 per la difesa dei consumatori e degli utenti, a quelle per la semplificazione delle procedure e dei controlli.

A queste innovazioni si sono accompagnate molteplici disposizioni a carattere locale, di pari passo con le *carte dei servizi*, gli *uffici per le relazioni con il pubblico*, gli *sportelli unici* per l'impresa, fino alla recente legge toscana 52/99 che ha attribuito in modo specifico ai Difensori civici il potere di intervenire attraverso "commissari ad acta" in materia di concessioni edilizie, in analogia a quello conferito dalla legge 127/97 riguardo ad atti obbligatori degli enti locali.

Questi sviluppi e una persistente situazione di sofferenza della pubblica amministrazione sono alla base del notevole aumento delle domande dei cittadini, che rappresentano l'attività fondamentale dell'Ufficio. E' un fatto che la competenza dell'Ufficio è entrata *a pieno regime* nei riguardi di tutte le amministrazioni pubbliche - statali, regionali e locali - operanti in Toscana. Una svolta di evidente significato quantitativo e qualitativo.

L'espansione delle competenze e i crescenti diritti che derivano dalla cittadinanza europea, hanno superato i limiti di una esperienza più orientata a funzioni di controllo, contribuendo ad una collocazione dell'Ufficio quale *intermediario* tra l'amministrazione e gli interessi espressi dai cittadini e dalla società civile. Anche le prospettive aperte dalla attesa legge quadro nazionale configurano in sostanza questo nuovo ruolo istituzionale del Difensore civico.

Una duplice funzione di "conciliazione", collocata nel quadro dell'organizzazione pubblica: quella di tutela delle posizioni giuridiche dei cittadini, singoli o associati, e quella nei confronti dell'amministrazione, per il rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza ed equità, cui si legano anche funzioni particolarmente complesse in materia di poteri "sostitutivi" nei riguardi degli Enti locali.

7.2. La qualità dei servizi

L'efficacia dei processi decisionali è la condizione per nuovi obiettivi di efficienza ed equità. L'attuale dispersione delle competenze amministrative e la proliferazione di organi e uffici 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 Toscana per migliorare la qualità dei servizi e i rapporti con i cittadini sono indicativi delle notevoli potenzialità che esistono. La qualità è anche riduzione dei costi che derivano dalle inefficienze, per liberare risorse sempre meno disponibili.

La diffusione delle carte dei servizi ha contribuito certamente ad una maggiore consapevolezza sul diritto a prestazioni di qualità. Allo stesso modo l'interesse all'entrata in funzione degli "sportelli unici" per le imprese è indicativo del rapporto sempre più stretto fra riorganizzazione amministrativa, processi di sviluppo locale e garanzie dei cittadini. Anche le imprese devono poter contare su procedure semplificate, in grado di fornire tutte le autorizzazioni necessarie, con effetti positivi nel campo dei servizi.

Ai controlli di tipo finanziario, che hanno acquistato un carattere predominante, devono seguire controlli di "risultato" attraverso un confronto ancorato ai bisogni effettivi dei cittadini e delle imprese, anziché con le procedure vigenti.

Una funzione pubblica sempre più orientata alla "qualità", alla flessibilità della domanda e al bisogno di umanizzare servizi e rapporti, richiede di poter contare su tutte le risorse della società civile. In questo ambito si collocano i nuovi compiti dell'associazionismo, puntando alla qualificazione dell'offerta

pubblica, avviando forme di complementarietà nell'erogazione dei servizi, nel sostegno alle situazioni più deboli, nella lotta ai fenomeni di esclusione.

7.3. *I rapporti con la società civile*

L'obiettivo è quello di allargare "l'area della cittadinanza", attraverso un rapporto più avanzato tra amministrazioni e movimenti associativi, anche in settori particolarmente innovativi, abbandonando procedure e appesantimenti che rappresentano un ostacolo ad una maggiore collaborazione.

Anche l'Ufficio del Difensore civico regionale è chiamato a rafforzare la sua capacità di intervento. L'iniziativa portata avanti nel '99 ha teso naturalmente a sviluppare la fiducia nelle responsabilità che fanno capo, rispettivamente, al ruolo "istituzionale" e "non istituzionale" della tutela dei cittadini, come riconosciuto anche a livello europeo e internazionale.

Questa iniziativa si è rivolta in larga parte nel campo della sanità, per il ruolo fondamentale svolto da alcune associazioni che riuniscono i soggetti colpiti da determinate patologie o loro familiari. Rispondere ai cittadini significa infatti cercare una soluzione a problemi concreti, talvolta alle emergenze, come dimostrano le innumerevoli organizzazioni, associazioni professionali, movimenti, gruppi, motivati da obiettivi e interessi diversi, ma che si estendono a campi vitali per la tutela dei diritti.

Anche le associazioni dei consumatori hanno acquistato con la nuova legge 281 un carattere operativo, sono diventate interlocutori della pubblica amministrazione, del Governo, del Parlamento. Si

tratta anche qui rafforzare nei consumatori e negli utenti la fiducia di risolvere le controversie in modo efficace e tempestivo. Non di rado le stesse associazioni si rivolgono al ruolo istituzionale del Difensore civico, evidenziando le essenziali sinergie che si vanno determinando fra questa funzione e l'azione delle associazioni, in una fase di avanzata privatizzazione dei servizi, che richiede forte autorevolezza di indirizzi e criteri certi di amministrazione, dal momento che le controversie possibili si estendono a tutta la gamma dei servizi pubblici.

Questi nuovi rapporti riflettono d'altra parte il ruolo istituzionale e politico cui le Regioni e i Comuni sono chiamati, in analogia alla esperienza degli altri paesi europei, dove ad esempio i consumatori, gli utenti e le loro associazioni possono contare su risorse e capacità che restano ancora fuori dai nostri orizzonti.

Non a caso in ambito europeo assistiamo al tentativo di ricondurre queste politiche ad un quadro unitario e più avanzato delle forme di tutela. Una riprova questa dei limiti operativi che si vanno cumulando sulla difesa civica istituzionale in assenza di una riforma nazionale in grado di favorire un moderno 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. La sussidiarietà, i nuovi diritti orientati all'efficienza, all'imparzialità, alla speditezza, il ruolo della società civile e delle formazioni sociali, incidono quindi nel più generale settore pubblico, chiamato a confrontarsi con le nuove domande.

Ma non è possibile immaginare servizi più efficienti - dalla sanità ai trasporti, dall'ambiente all'informazione - senza la costruzione di regole certe e avanzate nei diversi sistemi di amministrazione,

produzione ed erogazione di beni e di servizi, superando la frammentarietà e la settorializzazione che, sotto la spinta delle emergenze, rischiano di coinvolgere anche gli strumenti di tutela.

Si è aperta dunque una nuova fase nella quale le amministrazioni statali, regionali e locali sono chiamate a rapidi adeguamenti nei rapporti con i cittadini e la società civile, ad aggregare energie, avviare nuove sperimentazioni, far avanzare il quadro delle garanzie, evitando i pericoli di una burocratizzazione delle risposte.

8. LA CONFERENZA PERMANENTE DEI DIFENSORI CIVICI TOSCANI

L'attuazione della legge 127/97 si è inserita in un sistema che ha valorizzato l'intera rete per la difesa civica. Molti centri grandi e piccoli della Toscana hanno proceduto per la prima volta alla elezione del proprio Difensore civico: Viareggio, Pontremoli, Carrara, Livorno, i Comuni della Val Tiberina, quelli dell'Amiata grossetana, Prato, Pisa, Siena.

Non è quindi un caso se il coordinamento regionale si è trasformato nel dicembre 1998 in un vero e proprio organismo associativo, con la costituzione della "Conferenza permanente dei Difensori civici toscani" volta alla valorizzazione di ogni singola esperienza e al rafforzamento del ruolo istituzionale del Difensore civico.

L'obiettivo è quello di un contesto regionale di difesa civica orientato ad un "sistema" di garanzie dei diritti e degli interessi individuali; a qualificare tutto il campo dei servizi, facendo leva sulle

risorse pubbliche e private disponibili alla soluzione dei problemi; al rilancio delle azioni a tutela della persona e della dignità umana, in un contesto di lotta ai processi di emarginazione.

Dall'esperienza concreta è uscita la validità di una scelta che ha collocato le funzioni di coordinamento previste dalla legge regionale 4/94 in un quadro di effettiva rappresentatività di tutte le sue componenti, adeguando la difesa civica al "principio di sussidiarietà", in sintonia con i processi di decentramento e con il ruolo delle formazioni sociali nei vari campi della tutela.

A questo livello si qualifica il contributo della difesa civica toscana affinché le amministrazioni pubbliche locali siano sempre più informate a criteri di imparzialità, efficienza ed equità. Il nuovo organismo associativo ha posto così le basi per una costante esperienza di scambio e di approfondimento sulle problematiche comuni, ma anche per consentire alla difesa civica regionale e locale una più alta capacità di rappresentanza.

La Conferenza permanente dei Difensori civici toscani viene quindi ad inserirsi nel grande obiettivo di dar vita in Toscana ad una moderna "infrastruttura" dei diritti umani e civili: il perno di un sistema di garanzie capace di assecondare la spinta all'autonomia della funzione civica di fronte ai pesanti condizionamenti fra le necessità e le reali possibilità di risposta.

Sul piano operativo, la Conferenza toscana ha consentito in primo luogo il rilancio dell'iniziativa toscana, sia in direzione Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, sia nei confronti del Parlamento, del Governo e degli altri organi istituzionali a livello di Regioni, Province e Comuni.

In secondo luogo, ha posto le condizioni per una estensione dei raccordi con le molteplici organizzazioni di tutela, a partire dalle