

Comune di Mele	00/03/1998
Comune di Mignanego	00/05/1993
Comune di Montebruno	00/05/1996
Comune di Neirone	00/07/1996
Comune di Pieve Ligure	00/05/1996
Comune di Propata	07/07/1997
Comune di Rezzoaglio	00/12/2000
Comune di Rapallo	00/07/1996
Comune di San Colombano Certenoli	05/11/1998
Comune di Sestri Levante	00/05/1997
Comune di Sori	14/02/1990
Comune di Torriglia	00/06/1997
Comune di Tribogna	00/01/1993
Comune di Uscio	00/05/1998
Comune di Vobbia	00/08/1997
Comune di Zoagli	00/11/1997
Comunità Montana Alta Valle Scrivia	00/05/1997
Comunità Montana Val Petronio	00/08/1997

B) PROVINCIA di IMPERIA

ente convenzionato	data convenzione
Amministrazione Provinciale	24/01/1989
Comune di Cervo	00/06/1996
Comune di Mendatica	00/06/1997
Comune di Montegrosso Pian Latte	00/07/1997
Comune di Ospedaletti	23/03/1993
Comune di San Lorenzo al Mare	29/10/1998
Comune di Sanremo ⁽¹⁾	00/06/1989
Comune di Ventimiglia	05/06/1989
Comune di Vessalico	00/05/1997

(1) Comune di Sanremo ha di recente istituito un proprio difensore civico, entrato in servizio nei primi mesi del 2001.

C) PROVINCIA di LA SPEZIA

ente convenzionato	data convenzione
Comune di Ameglia	07/02/1989
Comune di Bolano	00/03/1998
Comune di Borghetto Vara	00/12/1998
Comune di Calice al Cornoviglio	00/07/1997
Comune di Carro	00/11/1997
Comune di Framura	10/03/1989
Comune di Lerici	27/08/1998
Comune di Ortonovo	00/08/1996
Comune di Porto Venere	00/08/1996
Comune di Riccò del Golfo	00/04/1994
Comune di Riomaggiore	1989
Comune di Santo Stefano Magra	07/02/1989

Comune di Sarzana	24/03/1989
Comune di Zignago	23/03/1993
Comunità Montana Media e Bassa Val di Vara	1989

D) PROVINCIA di SAVONA

ente convenzionato	data convenzione
Amministrazione Provinciale	00/05/1991
Comune di Altare	00/10/1998
Comune di Andora	03/08/1989
Comune di Bergeggi	00/10/1996
Comune di Cairo Montenotte	00/06/1997
Comune di Carcare	30/12/1997
Comune di Cengio	28/07/1998
Comune di Cerialle	20/07/1989

Comune di Laigueglia	23/03/1993
Comune di Noli	00/07/1997
Comune di Orco Feglino	25/11/1998
Comune di Savona	00/03/1989
Comunità Montana Ingauna	1989
Comunità Montana Pollupice	00/06/1989

B) Dati Statistici

Premetto che i dati sottoriportati non tengono conto degli interventi, richiesti direttamente dai cittadini, che per la loro urgenza sono stati effettuati informalmente dal personale dell'ufficio senza la prevista registrazione. Nello stesso modo informale sono state trattate le numerose richieste che non necessitano di istruttoria.

Le pratiche registrate rappresentano quindi una quota inferiore alla effettiva attività svolta che viene di seguito elencata.

La parte più considerevole numericamente dell'opera svolta dall'ufficio del difensore civico è rappresentata dalla funzione di consulenza prestata telefonicamente ai cittadini che pongono quesiti su vari problemi e chiedono consigli su problematiche in atto fra loro e privati e/o enti pubblici; la quantificazione di detti interventi può confermarsi con quella indicata nell'anno 1999 e cioè di circa 10.000 casi.

Oltre alle richieste d'intervento sopra indicate vi sono quelle inviate per posta e quelle presentate direttamente dagli interessati in occasione di incontri presso questo ufficio; dette ultime richieste possono indicarsi in numero di 2000 circa.

Per facilitare i contatti dei cittadini con la struttura del difensore civico sono state individuate, nell'ambito del territorio regionale, le sedi decentrate sotto indicate, nelle quali personale dell'ufficio garantisce la propria presenza nelle giornate di venerdì di ogni mese:

1° venerdì

- Imperia c/o il palazzo della provincia in viale Matteotti n.147;
- Arenzano in via Giuseppe Verdi n. 59 piano terra; (1)

2° venerdì

- Savona c/o il palazzo della provincia in via IV novembre n.1;
- Sarzana c/o la sede comunale in piazza Matteotti n.5;

3° venerdì

- La Spezia c/o l'ispettorato funzioni agricole della regione Liguria

in

via XXIV Maggio n.3.- 3° piano;

- Sassello (nel periodo giugno -settembre) c/o la sede comunale in piazza Concezione; (1)

4° venerdì

- Chiavari c/o la sede comunale in piazza dell'Orto n.1;
- Sarzana c/o la sede comunale in piazza Matteotti n.5;

(1) sedi decentrate di nuova istituzione

Presso dette sedi vi è stata un'affluenza di pubblico pari a complessive 700 unità circa ripartite in

n° 140 a Imperia;

n° 230 a Sarzana;

n° 150 a Savona;

n° 60 a La Spezia;

n° 45 ad Arenzano - sede decentrata istituita il 1° settembre 2000;

n° 10 a Sassello, - sede decentrata istituita nel novembre 1999;

n° 65 a Chiavari.

Le pratiche registrate in ordine cronologico e sistematico ammontano ad oltre 1600; esse vertono prevalentemente sulle ampie tematiche rientranti specificamente nella competenza prevista dalla legge per l'istituto del difensore civico e sono istruite per risolvere gli abusi, le disfunzioni, le irregolarità, le carenze, le omissioni e i ritardi delle pubbliche amministrazioni.

Non di rado pervengono richieste di intervento per fattispecie che non potrebbero essere istruite in quanto non rientranti nella competenza dell'istituto; nondimeno anche in tali ipotesi, che sono frequenti, il personale operante nella struttura si impegna per fornire adeguato

supporto informativo al richiedente di turno: gli attestati di stima ed i ringraziamenti per tale opera sono numerosi e molto raramente si verificano incomprensioni con l'utenza in questo ambito.

Le discipline "privatistiche" (diritto di famiglia, successorio, commerciale, obbligazionario ecc.) non rientrerebbero evidentemente nella competenza dell'istituto; ma la professionalità, l'esperienza e la disponibilità anche di tutto il personale dell'ufficio rende normale una attività suppletiva che risulta particolarmente utile per quella fascia di utenza - piuttosto numerosa - che non ha mezzi, conoscenze e disponibilità per risolvere autonomamente i più variegati problemi della vita quotidiana.

Considerevole è l'incremento dell'attività svolta per provvedere alla nomina di "commissari ad acta", cioè alla nomina di una figura che l'ordinamento opportunamente prevede affinché vengano posti in essere atti amministrativi che gli enti locali avrebbero già dovuto adottare per disposizioni di legge e che per inerzia (quasi sempre) o scelta non hanno comunque adottato.

Essendo una figura di recente istituzione (si ricordi che la previsione del commissario ad acta è contenuta nella legge 15 maggio

1997 n.127 e precisamente all'art.17 comma 45 - sostituito dall'art. 136 del D.L.vo 8 gennaio 2000, n.267) la procedura in discorso sta prendendo sempre maggiore sviluppo e si sta diffondendo progressivamente presso gli operatori che via via ne hanno cognizione; i risultati sono lusinghieri ed è importante contribuire a diffondere l'informazione circa l'esistenza della procedura in oggetto, che solleva gli organi istituzionali da una notevole mole di lavoro, tenendo altresì conto che i tempi di definizione della pratica sottoposta al vaglio del commissario ad acta sono piuttosto celeri.

La statistica rileva che l'invito rivolto agli enti locali a provvedere entro congruo termine a compiere atti obbligatori per legge pena la nomina di un commissario ad acta (purtroppo molti funzionari ed amministratori non conoscono ancora la norma contenuta nella legge sopraindicata e devono essere di volta in volta informati) ottiene quasi sempre un riscontro positivo; resta positivo anche il successivo dato già ricordato sopra: e cioè che la effettiva nomina del commissario ad acta comporta quasi sempre l'esecuzione immediata degli atti "omessi". Ciò deriva anche dal fatto che la scelta del commissario avviene nell'ambito di professionisti esperti e preparati che possano vantare specifiche

conoscenze utili per la soluzione delle pratiche in vertenza e che vengono attentamente e costantemente seguiti dall'ufficio.

Considerata la mole di lavoro sopra succintamente illustrata può essere utile, a questo punto, a fini prettamente statistici, suddividere le pratiche sviluppate durante l'anno 2000 sotto il profilo della percentuale nell'ambito di una più precisa suddivisione territoriale:

- 50% nella provincia di Genova (con esclusione del circondario di Chiavari)
- 20% nel circondario di Sarzana;
- 15% nella provincia di Imperia;
- 19% nel circondario di Chiavari;
- 4% nel circondario di Arenzano;
- 5 nel circondario di Sassello.

C) singoli interventi

1) tutela della salute (in generale)

Nella relazione precedente (1999), alle pagg. 31 e segg. avevo evidenziato i gravi problemi di funzionamento del servizio sanitario nazionale in Liguria. La situazione non risulta radicalmente modificata, anzi recentemente le cronache cittadine hanno purtroppo riferito taluni episodi molto gravi imputabili a non ottimale funzionamento, ad esempio, del sistema di soccorso alle persone vittime di incidenti o di malattie acute (si sono verificati anche dei decessi forse ascrivibili a mancata tempestività dei soccorsi).

Prescindendo tuttavia dalle notizie di cronaca e con riferimento più diretto agli interventi di questo ufficio va ricordato che molto opportunamente la legge regionale n.14/2000 ha confermato espressamente la validità dell'art. 17 della l.reg.27/85, che attribuisce al difensore civico la competenza ad intervenire sui reclami dei cittadini contro il funzionamento delle strutture sanitarie. A parte tale norma peraltro (che prevede tempi e modalità di intervento piuttosto anelastici) va segnalata la avvenuta istituzione delle commissioni miste conciliative

presso l'azienda ospedaliera di Genova S.Martino, la ASL 2 savonese e la ASL 3 genovese, alla cui presidenza è stato chiamato il difensore civico. Si tratta di un osservatorio molto utile per verificare il funzionamento delle strutture sanitarie, in quanto alle commissioni miste conciliative pervengono in via informale le lamentele dei cittadini insoddisfatti dalle prestazioni ricevute e della risposta avuta in prima battuta dalla direzione dell'azienda interessata. Ho potuto così notare, anche compiendo le istruttorie previste dai singoli regolamenti, che le doglianze più frequenti riguardano il mancato rimborso di spese sanitarie effettuate all'estero, i tempi di attesa, il modo inurbano o troppo burocratico del trattamento ricevuto dal cittadino. Si è peraltro aperta una grossa questione, ad oggi ancora irrisolta, sull'efficacia delle decisioni delle commissioni miste, che secondo qualche struttura aziendale costituirebbero semplici pareri disattendibili, mentre le commissioni propendono per riconoscere l'efficacia decisoria in quanto si tratta di decisioni adottate in sede conciliativa e su ricorso contro una decisione precedente.

Il problema della sanità costituisce uno dei più grossi e difficili da risolvere, e non si può certamente pensare che possa essere il difensore

civico ad affrontarlo, anche perchè a livello generale esso non rientra di sicuro nei suoi compiti, bensì in quelli degli organi politici di governo regionale. Ciò non esclude tuttavia che, nei singoli casi, l'intervento di questo ufficio, attraverso le commissioni conciliative ovvero in via diretta, possa contribuire a dare soddisfazione alle legittime istanze dei cittadini

2) A.S.L. - tutela della riservatezza

La sig. L.D., dipendente di una A.S.L., ha ricevuto per errore un accredito non dovuto sullo stipendio; accortosi dell'errore, il funzionario competente telefonava all'ufficio dove lavora l'interessata lasciando, in assenza della stessa, un preavviso relativo al recupero della somma in questione ad un collega, con richiesta di informarne la destinataria. Quest'ultima richiamava l'ufficio stipendi chiedendo se era possibile un recupero rateale, ma riceveva (a quanto ella afferma) una risposta negativa accompagnata da apprezzamenti sulle sue capacità economiche. A seguito di ciò la sig. D., dispiaciuta sia per gli apprezzamenti sia perchè notizie private riguardanti la sua retribuzione erano state divulgate a terzi, si rivolgeva a questo ufficio.

L'episodio in se considerato non è molto grave, ma non si può negare che vi sia stata una duplice offesa alla dignità personale della

sig. D., dapprima mediante la divulgazione di informazioni riguardanti dati personali (sarebbe stato sufficiente lasciare detto di avvertire la interessata che si mettesse in contatto con l'ufficio stipendi) sia per i commenti non dovuti. Segnalavo quindi il caso alla direzione generale della A.S.L. (peraltro già avvertita dalla sig.D.) suggerendo l'adozione delle misure idonee per impedire il ripetersi di fatti del genere.

Il caso è peraltro indicativo, al di là della sua modestia, dell'estendersi delle competenze del difensore civico a materie nuove, come la tutela della riservatezza. Nel contempo esso conferma la particolare sensibilità che si è venuta diffondendo in materia di c.d. privacy.

3) cartellini di identificazione degli operatori

Nella relazione per l'anno 1998, alla pag. 38, avevo segnalato il fatto che una organizzazione sindacale di operatori sanitari si era rivolta al mio ufficio lamentando che nell'ambito ospedaliero venisse imposto l'uso di cartellini di identificazione recanti l'indicazione del nominativo del portatore, oltre che la foto. Tale fatto, secondo i ricorrenti, era lesivo del diritto alla riservatezza dei dati personali.

Scrivevo al direttore generale della struttura ospedaliera interessata facendo presente che a mio avviso la doglianza non era infondata, e che l'esigenza di identificazione dell'operatore poteva essere realizzata anche in altro modo, come mediante la esposizione del numero di matricola o del solo prenome e reparto. Il dirigente generale obiettava peraltro che la legislazione regionale imponeva la indicazione del nominativo, e non raggiungeva lo scopo la mia contoosservazione che le norme incompatibili con la legge sulla tutela della riservatezza dovevano considerarsi abrogate.

Del problema avevo inviato a suo tempo una segnalazione al garante sulla riservatezza, il quale adesso mi trasmette copia del parere espresso l'11/12/2000 in risposta a numerose richieste, nel quale si afferma che anche l'esposizione di dati anagrafici sui cartellini identificativi costituisce un trattamento di tali dati, sottoposto alla disciplina della legge 675/96. Pertanto la loro diffusione può avvenire soltanto a precise condizioni, in particolare l'apposizione di indicazioni deve essere idonea a consentire l'identificazione ma non a divulgare i dati personali. Viene espressamente indicata la possibilità di esporre "un