



CITTA' DI MONOPOLI IL DIFENSORE CIVICO

RELAZIONE ANNUALE 2010

INTRODUZIONE

A conclusione del primo anno di attività come Difensore Civico sento il dovere di ribadire alcuni concetti, già espressi nella relazione relativa all'ultimo quadrimestre del 2009 e presentata al Consiglio comunale nel febbraio scorso, che a mio avviso costituiscono il cardine su cui si fonda l'azione della Difesa Civica.

Oggi purtroppo appare anacronistico continuare a parlarne per l'oggettivo disagio che provo in virtù del fatto che la Difesa civica, quella comunale, vale a dire la più vicina ai cittadini, nel dicembre 2009 è stata legislativamente abolita, anche se con il successivo D.L. del Consiglio dei Ministri 13/01/2010 si è stabilito che l'applicazione delle norme del comma 186 dell'art. 2 della legge finanziaria 2009 avrà luogo con il rinnovo dei relativi Consigli comunali.

La *ratio* della soppressione giustificata da una politica di risparmio della spesa, per colpire forse le strutture burocratico - amministrative create attorno alla figura del difensore civico in alcune realtà comunali, non certamente la nostra,

dove il Difensore civico opera in completa solitudine utilizzando uno spazio fisico in comunione con altri, si pone tuttavia in contrasto con le risoluzioni dell'Unione Europea, tendenti ad assicurare la tutela non giurisdizionale dei cittadini in sede amministrativa, e svilisce principi tuttora costituzionalmente previsti in Italia in materia di autonomie locali, incidendo negativamente sulla potestà statutaria dei singoli comuni, che è vanto dei paesi democraticamente più evoluti.

Ma ritornando al concetto di Difesa Civica credo opportuno ribadire che, nel momento in cui c'è una reale conoscenza ed una effettiva accettazione della stessa come istituto indipendente che non sottrae alcunché ad alcuno, in quanto momento di comprensione e di confronto propositivo teso a prevenire ogni possibilità di impatto tra pubblica amministrazione e cittadini e ad avviare percorsi virtuosi di semplificazione e riconoscimento concreto dei diritti e degli interessi socialmente rilevanti, cresce anche la credibilità dell'amministrazione in quanto lo stile di relazione con i propri cittadini sarà di conseguenza improntato al più rigoroso rispetto, e questi ultimi si sentiranno tutelati nei loro diritti ed interessi sotto il profilo della imparzialità e correttezza.

Personalmente credo che questo obiettivo, nel nostro caso, sia possibile raggiungerlo in quanto il Comune oggi può contare su un congruo numero di giovani dirigenti professionalmente preparati, attenti all'osservanza delle

norme, disponibili all'ascolto dei cittadini, impegnati a migliorare la organizzazione dei singoli servizi allo scopo di render più fruibile l'Ente ai cittadini e servire meglio la collettività.

Molte cose sono infatti cambiate negli ultimi anni, la burocrazia comunale ha preso sempre più coscienza dei principi sanciti dalla legge sulla trasparenza , si è adeguata alle innovazioni introdotte dalle leggi sulla semplificazione amministrativa, ha proceduto alla informatizzazione dei servizi ed i cittadini ne hanno tratto enormi vantaggi ottenendo risultati concreti con notevole risparmio di tempo.

Rari sono infatti i casi di cittadini che si lamentano della scarsa disponibilità dei dipendenti comunali, al contrario gli uffici sono spesso frequentati dai cittadini come punti terminali di istanze propositive tendenti a migliorare determinati servizi ritenuti utili alla intera collettività.

Emblematico in proposito è il ruolo esercitato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico a cui si rivolge un numero sempre maggiore di cittadini, e per la disponibilità delle operatrici a fornire un ampio spettro di informazioni ,e per il gradimento che i cittadini ne traggono avendo l'opportunità di dialogare da pari a pari con chi in quel momento rappresenta l'amministrazione pubblica.

Non nascondo che nella corralità di questo confronto, per la comunanza di spazi, anche il Difensore civico viene spesso coinvolto con risultati ampiamente positivi.

In ogni modo notevole è stato nel corso dell'anno il flusso dei cittadini presso l'ufficio della Difesa Civica, e molteplici sono state le richieste di consulenza preventiva accanto a quelle che hanno richiesto l'apertura di una istruttoria.

Il dato è confortante e dimostra che quel poco che è stato fatto in collaborazione con l'URP a livello di informazione e diffusione del servizio ha dato i suoi frutti.

Nei mesi scorsi presso tutti gli uffici comunali è stato distribuito materiale informativo sul Difensore civico.

E' stato infatti stampato un opuscolo che risulta di facile lettura per la semplicità del linguaggio ma nello stesso tempo efficace ai fini della informazione, che dà notizia della presenza sul territorio della Difesa civica, su come accedere al servizio e quali sono gli ambiti di intervento a favore del cittadino-utente.

Nell'occasione i cittadini sono stati anche informati circa la possibilità di inviare mediante e-mail le proprie istanze e di ottenere sempre con lo stesso mezzo risposte semplici ed immediate, nonché consulenze telefoniche per venire incontro in particolar modo agli anziani.

Ciò ha permesso di soddisfare le esigenze degli utenti in modo efficace ed efficiente così da rafforzare il rapporto di fiducia tra i cittadini e l'istituzione.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

La possibilità offerta ai cittadini di accedere al servizio della Difesa civica anche in giorni ed orari diversi da quelli assegnati, nonché la disponibilità offerta di accedere allo stesso servizio telefonicamente oltre che on-line o di interloquire seduta stante tramite l'ufficio URP, ha portato ad un incremento notevole di interventi e pratiche trattate.

Molte richieste, ed in primis quelle avvenute per via telefonica o telematica, non hanno richiesto tuttavia una vera e propria istruttoria in quanto catalogate per lo più come consulenza preventiva, mentre altre, pur avendo coinvolto il Difensore civico in un'attività di informazione, sono state considerate interventi di mero indirizzo in quanto non rientranti espressamente nella competenza dello stesso.

Molte persone infatti fanno ricorso al difensore civico per l'acquisizione di pareri o consultazioni su questioni che riguardano loro rapporti con soggetti terzi oppure per dare soluzione a problemi che si intendono affrontare di cui, di volta in volta, vogliono avere certezza di far bene e di seguire la via giusta. E' il caso di questioni riguardanti controversie condominiali, rapporti specifici fra coinquilini, questioni inerenti rapporti con enti, organismi diversi, vedi i servizi radio-televisivi, postali, gestori telefonici.

Tutti trovano più facile l'accesso alla difesa civica comunale, che è loro più vicina e più tempestiva, pur non essendo tenuta quest'ultima, in senso stretto, ad occuparsi di simile istanze.

I cittadini ne sono consapevoli, ciononostante hanno bisogno di esporre i loro problemi, di avere qualcuno che li ascolti e possa all'occorrenza aiutarli a trovare la giusta soluzione o quanto meno indirizzarli in modo corretto.

Il ricorso al Difensore civico poi è ancor più comprensibile se si pensa alle difficoltà che spesso semplici cittadini incontrano nell'ottenere risposte a domande e segnalazioni rivolte ad enti terzi di rilevanza nazionale.

Diverso il discorso per quanto riguarda il grado di attenzione dei singoli servizi comunali verso i cittadini. Va dato atto che il personale comunale, in linea generale, ha sempre risposto con cortesia alle istanze avanzate, senza mettere in atto tecniche dilatatorie o peggio omissive.

LA DISTRIBUZIONE DEGLI INTERVENTI

La distribuzione e la illustrazione dei casi trattati nell'anno 2010, contenuta nei rigidi limiti concessi dal rispetto della privacy dei cittadini istanti, è sinteticamente rappresentata nelle seguenti tabelle:

Tabella n. 1

SETTORI DI INTERVENTO	
Attività produttive - Commercio	n. 12
Ecologia ed Ambiente	n. 24
Opere e Lavori pubblici	n. 15
Polizia locale - Sanzioni Amministr.	n. 22
Sicurezza sociale	n. 6
Tributi	n.18
Avvocatura - Risarcimento danni	n.15
Servizi cimiteriali	n. 10
Urbanistica - Edilizia privata	n. 7

Tabella n.2

Trasparenza e diritto di accesso	n.4
Personale dipendente	n.2
Varie	n 34

Come si evince dalle tabelle n. 1 e n. 2 i casi presi in esame assommano in totale a n. 167.

In tale numero non sono riportate le tante richieste improprie di intervento che nei limiti del possibile sono state ugualmente soddisfatte per puro atto di cortesia e per rispetto dello stesso cittadino, che spesso si rivolge al Difensore civico non avendo altra possibilità di dialogo.

Dalla ripartizione dei singoli ambiti di intervento è possibile individuare facilmente il grado di maggiore di attenzione e partecipazione dei cittadini e verificare come determinate situazioni vengono vissute dagli stessi.

E' opportuno ribadire che non in tutti i casi si è reso necessario aprire una vera e propria procedura con gli uffici di riferimento, in quanto in molti casi è stato sufficiente un confronto verbale o una semplice telefonata per chiarire le rispettive posizioni e trovare una soluzione pienamente soddisfacente per il cittadino.

ATTIVITA' PRODUTTIVE, COMMERCIO

Sono state esaminate questioni inerenti orari, autorizzazioni, spazi mercatali, che non si discostano dai contenuti di massima dal settore, e che rientrano in una casistica di ordinaria amministrazione.

L'intervento del Difensore civico ha riguardato soprattutto rilievi sollevati da operatori commerciali del settore ambulante.

In particolare un assegnatario di posteggio al mercato settimanale ha contestato il metodo utilizzato nella distribuzione dei posti nel corso del definitivo spostamento dello stesso, in quanto si è trovato ad occupare una posizione di vendita decisamente decentrata con notevole danno dell'attività di vendita, pur vantando una iscrizione al REC di circa vent'anni ed altrettanti anni di presenza al mercato settimanale di Monopoli.

Simile la situazione di un altro operatore operante nei mesi estivi in località Capitolo che avendo occupato per anni un posto di prima fila, si è visto successivamente assegnare, a seguito di redistribuzione delle aree di vendita, una postazione leggermente decentrata.

In entrambi i casi dopo attento esame delle singole posizioni ed un serrato confronto con gli Uffici di riferimento è stato possibile verificare che nell'assegnazione dei posteggi gli stessi hanno operato nel rispetto della procedura e delle indicazioni amministrative preesistenti senza operare variazioni.

Le modifiche riscontrate sono imputabili solo ed esclusivamente agli interventi operati sul territorio per adeguare le aree mercatali alle normative sanitarie e di controllo di sicurezza previste per legge.

Sempre nel settore del commercio ambulante numerosi cittadini, per la presenza in più punti della città di mercatini alimentari improvvisati o di singoli venditori che operano al di fuori di ogni norma igienica, spesso con esposizione della merce a pochi centimetri da terra, all'altezza dei gas di scarico delle auto, hanno richiamato l'attenzione del Difensore civico affinché si adoperi presso gli organi di controllo preposti per il rispetto delle norme di sicurezza e di igiene pubblica.

Identica richiesta è pervenuta per quanto avviene in Piazza XX Settembre dove si continua ad utilizzare come superficie di vendita spazi non consentiti, spesso riservati ai pedoni od al parcheggio delle auto.

Va dato atto di numerosi interventi repressivi da parte della polizia locale, ma per sconfiggere il fenomeno sarebbe opportuno procedere senza ulteriori indugi alla definitiva sistemazione delle aree mercatali giornaliere.

ECOLOGIA ED AMBIENTE

Numerosi sono stati i problemi portati all'attenzione della difesa civica e nello specifico equamente suddivisi per area tematica, in gran parte riconducibili all'esigenza da parte dei cittadini di rilevare carenze, come contributo a concorrere alla soluzione delle stesse nell'esclusivo interesse della città.

- Tante le segnalazioni circa l'uso improprio dei cassonetti, la pulizia degli stessi ed in genere la pulizia della città, in particolare nelle aree periferiche non sempre servite con la dovuta attenzione e continuità. Le sollecitazioni partite dall'Ufficio per il doveroso controllo delle singole situazioni denunciate hanno sempre trovato un adeguato riscontro, ma purtroppo non hanno portato a soluzioni definitive.

Identica situazione nelle contrade spesso deturpate da discariche di inerti a cielo aperto o da accumuli maleodoranti nei pressi dei cassonetti, regno incontrastato di branchi di cani randagi.

Parecchi i casi di incuria denunciati nel centro antico dell'abitato, in particolare nell'area di grande rilievo artistico monumentale tra Piazza Palmieri, Santa Teresa e San Pietro, spesso terra di nessuno ed oggetto di vandalismi e discarica di rifiuti negli angoli bui.

Nello specifico residenti ed ospiti dei Bed and Breakfast della zona hanno denunciato pericolose situazioni igieniche per la presenza di topi e ed acque putride per la decomposizione di rifiuti umidi depositati per strada.

Anche in questi casi si è provveduto a sollecitare i singoli uffici a mettere in atto azioni di contrasto ai casi segnalati.

In considerazione dell'imminente avvio delle procedure di gara di appalto per l'affidamento del nuovo servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, quest'Ufficio suggerisce che, in sede di predisposizione del nuovo capitolato di appalto, vengano affrontate e risolte le carenze attuali, potenziata la raccolta porta a porta ed avviata una intensa campagna di sensibilizzazione e di educazione ambientale affinché nella città pulita i cittadini tutti possano ritrovare il senso dell'appartenenza alla comunità.

- Segnalazioni ripetute sono giunte per la presenza di piccioni in determinate zone della città a seguito di infruttuose denunce effettuate presso il comando di Polizia urbana.

Anche in questo caso, preoccupante è la situazione in vico Santa Lucia, in via San Vincenzo ed in piazza XX Settembre per l'imbrattamento di edifici monumentali, sono stati interessati sia il servizio veterinario della ASL sia i Vigili ambientali, ma purtroppo si è dovuto constatare che scarsi sono i mezzi per combattere tale fastidiosa presenza. L'unico efficace strumento è scoraggiare e sanzionare quei cittadini che provvedono alla pastura e ne favoriscono la stanzialità.

- Pari difficoltà ha incontrato l'Ufficio nell'affrontare il problema del randagismo.

Alla denuncia accorata di aiuto di un cittadino residente in contrada che di fronte all'inerzia ed al rimpallo di responsabilità e competenze chiedeva di vedere liberato l'uscio della sua casa occupato stabilmente da cani randagi , l'ufficio del Difensore civico ha potuto solo appellarsi al senso di responsabilità del servizio veterinario, verificando le difficoltà oggettive derivanti dall'assenza sul nostro territorio di una struttura sanitaria e di un conseguente rifugio per cani.

- E' stata sollecitata la potatura degli alberi e la pulizia delle aree verdi, in particolare piazza Manzoni, per la presenza di giochi per bambini, gli spazi di via Quasimodo, il fossato delle mura, piazza Vittorio Emanuele.

Gli uffici preposti hanno assicurato interventi di risanamento nella imminente primavera.

- Sono in corso di istruttoria due casi nel centro storico di inquinamento acustico imputabile ad attività di pubblici esercizi.

Ad oggi i tentativi di conciliazione delle opposte ragioni esposte non hanno sortito effetto.

In proposito le lamentele pervenute sono numerose ed investono soprattutto la vivibilità nel vecchio abitato, dove emerge una realtà del rumore, frutto dell'indifferenza di tanti cittadini di fronte alle necessità primarie di quanti chiedono il rispetto delle elementari esigenze del vivere civile.

La frequentazione nelle ore serali e notturne di sale di ritrovo e di bar, di trattorie e ristoranti, la presenza di strutture all'aperto, non costituiscono la sola fonte denunciata di inquinamento acustico, in quanto, all'assordante vocio che ne deriva, si aggiunge la musica ad alto volume immessa nell'aria, spesso sino alle prime ore dell'alba, che sfora oltre certi livelli la soglia di tolleranza dei residenti.

- Parimenti l'Ufficio ha seguito e continuerà a farlo con discrezione, senza interferire con il lavoro della pubblica amministrazione, le problematiche ambientali derivanti dalla concentrazione in località Impalata dei ripetitori di segnali radio e tv, ed è in attesa delle decisioni in merito.

OPERE E LAVORI PUBBLICI

Le sollecitazioni inerenti il settore pervenute dai cittadini potrebbero apparire al primo impatto banali e frutto di eccesso di protagonismo, in realtà sono il segno dell'attenzione dei cittadini per il lavoro di un'amministrazione che spesso viene valutata in positivo o in negativo non dalla realizzazione di grandi opere pubbliche, ma dalla capacità di rispondere alle esigenze reali della comunità.

In sostanza la perfetta cura del patrimonio esistente quali strade, marciapiedi, edifici pubblici, scuole, spazi verdi, pubblica illuminazione, arredo urbano, per il cittadino non è cosa marginale ma sostanza, in quanto segno distintivo dell'immagine della città e quindi adesione all'esigenza di qualità di vita che sempre più emerge all'interno della comunità amministrata.

In tal senso vanno interpretate quindi le richieste pervenute che sono per lo più segnalazioni di situazioni da correggere o migliorare, a cui la pubblica amministrazione non ha dato risposte concrete.

Di qui il ricorso alla Difesa civica per dare maggiore forza a tali istanze e soddisfare il bisogno del cittadino di partecipazione nella costruzione di una città sempre più a misura d'uomo.

- Nello specifico senza entrare nel dettaglio dei singoli casi per l'alto numero delle situazioni trattate, va detto che al primo posto delle lagnanze dei cittadini è lo stato di degrado della viabilità cittadina interna con tutti i problemi che

ne conseguono e la scarsa manutenzione dei viali alberati per l'annoso problema delle radici dei pini.

In proposito gli uffici di riferimento hanno sempre assicurato un intervento di manutenzione ordinaria, rinviando la soluzione del problema agli interventi programmati per la primavera 2011 che prevedono il rifacimento integrale della pavimentazione di numerosi tratti stradali a partire da via A. Moro.

- Numerose anche le segnalazioni circa lo stato in cui versa la pubblica illuminazione, lagnanze che non investono tanto l'ordinaria manutenzione, quanto la vetustà degli impianti e la scarsa illuminazione di interi quartieri, in particolare la scacchiera cosiddetta murattiana, che per tale situazione a dire di alcuni cittadini presenta problemi di sicurezza per i giovanissimi e gli anziani e compromette la stessa immagine turistica della città.

Significativo è anche lo scarso gradimento per il nuovo impianto di piazza Vittorio Emanuele, considerato poco funzionale all'uso della stessa piazza, risultando quest'ultima poco sicura per gli ampi spazi bui che presenta.

Anche per questa tematica l'Ufficio del Difensore civico non ha potuto fare altro che prendere atto degli impegni assunti dalla pubblica amministrazione, riservandosi a tutela delle volontà espresse dai cittadini di espletare un puntuale controllo in fase di programmazione.

- Rilievi sono pervenuti da due cittadini, anche a nome di altri residenti, circa i lavori di sistemazione e ripavimentazione di largo San Giovanni nel centro

antico. Questi hanno contestato la scelta progettuale di eliminare i marciapiedi che a loro dire servivano da contenimento delle acque piovane, salvaguardando in tal modo da infiltrazioni di umidità le palazzine e gli interrati presenti in zona.

In proposito, con il concorso del Dirigente dell'Area tecnica sono state spiegate le ragioni tecniche e storico- artistiche della scelta, ed è stato dimostrato che il criterio adottato nello studio delle pendenze per convogliare le acque meteoriche ed allontanarle dai muri perimetrali delle case, ha dato buoni risultati, garantendone la sicurezza anche in presenza di piogge abbondanti. Si è convenuto tuttavia di tenere il caso in osservazione con l'impegno di intervenire con correttivi in caso di necessità.

- Molte le richieste pervenute dalle Contrade per la mancata manutenzione delle strade ed in particolare per non aver provveduto nonostante impegni assunti alla sistemazione di tratti di strade comunali non ancora asfaltate la cui transitabilità è fortemente compromessa dalle canalizzazioni scavate dalle acque meteoriche. Diverse le contrade interessate, tra queste San Vincenzo, Lamarosa, Stomazzelli. Alcune situazioni erano già conosciute dall'Ufficio competente, per altre si è reso necessario un sopralluogo.

Purtroppo la soluzione di questi casi va trovata con una programmazione appropriata, e l'ufficio della Difesa civica non avendo poteri in merito si è

limitata a registrare le situazioni denunciate ed a farsi portavoce presso gli uffici di riferimento.

Identica situazione per la richiesta di potenziamento dell'impianto di pubblica illuminazione degli abitanti di contrada Santa lucia.

In proposito va detto che nel corso della stesura della presente relazione, la Giunta comunale ha provveduto a finanziare l'opera e ad approvare il relativo progetto.

POLIZIA LOCALE E SANZIONI AMMINISTRATIVE

Va detto con estrema franchezza che il rapporto cittadini – polizia locale è un rapporto amore - odio, spesso improntato, in materia di sanzioni amministrative, a vivaci polemiche dettate soprattutto dalla volontà dei singoli di difendere posizioni che, se sono comprensibili sul piano umano, si scontrano poi con le articolazioni logiche su cui si fonda l'azione degli operatori di polizia.

- In tale campo l'azione del Difensore civico non può infatti andare oltre la verifica della validità della contestazione e la correttezza della notifica, in quanto solo in carenza di questi elementi basilari può intervenire per far valere le eventuali ragioni del cittadino.

Purtroppo tutti i casi portati all'attenzione dell'Ufficio non presentavano elementi di valutazione tali da poter mettere in discussione l'operato di chi ha accertato l'infrazione, in quanto nella totalità delle situazioni l'erogazione della sanzione è stata assegnata nel rispetto della normativa vigente e solo in presenza della effettiva trasgressione, come riconosciuto dagli stessi soggetti responsabili.

Se umanamente rilevante è il caso di cittadini che presentano la situazione assai grave di un lungo elenco di multe a loro carico anche per somme ingenti per svariati motivi, basti pensare a quanti praticano la commercializzazione di beni di consumo senza alcuna autorizzazione amministrativa o sanitaria, altrettanto

legittimo è l'operato di chi è preposto ad erogare sanzioni amministrative a tutela degli interessi generali della comunità.

Di qui, in ultima analisi, quel rapporto amore-odio a cui accennavo prima tende più verso il primo, in quanto ciascuno di noi è cosciente del ruolo di tutela svolto dagli operatori di polizia locale e tutti ne chiediamo l'efficace presenza sul territorio.

- Un problema molto sentito dai cittadini e fortemente sollecitato presso l'ufficio della Difesa civica è quello della segnaletica stradale ed in particolare degli attraversamenti pedonali.

Allo scopo si sono formati comitati spontanei che chiedono con forza la tutela dei pedoni, la circolazione protetta dei bambini in età scolare ed interventi più efficaci per scoraggiare gli automobilisti più indisciplinati.

Agli stessi è stato spiegato che il Corpo di polizia è già impegnato in quest'azione di controllo e che con il rifacimento degli asfalti si provvederà ad ottimizzare la segnaletica verticale ed orizzontale.

- Nel campo della viabilità, oggetto di controversia e malumore da parte dei cittadini è la classificazione dell'intera area del centro antico a *Zona a Traffico Limitato* e la conseguente distribuzione di permessi per i residenti al solo transito ed al parcheggio nelle aree riservate.

Osservazioni in proposito sono state sollevate da proprietari di immobili non residenti anagraficamente ma ugualmente domiciliati, da proprietari residenti

solo saltuariamente nei mesi estivi o nei fine settimana, ritenendo tutti di essere discriminati rispetto ai residenti stabili; osservazioni sono pervenute anche da parte di operatori sanitari, vedi i medici di base, che dovendosi recare nell'area indicata per esigenze di servizio sono stati ripetutamente oggetto di sanzioni amministrative per aver parcheggiato in spazi non utilizzati riservati ai residenti, non avendo altra possibilità.

Parimenti lamentele sono pervenute all'Ufficio da parte di cittadini, in particolare mamme con bambini piccoli e famigliari di anziani non autosufficienti, che contestano la chiusura totale dell'intera area al transito nei fine settimana durante le ore serali per soddisfare, a loro dire, talune esigenze degli operatori commerciali.

Le diverse situazioni sono state tutte attentamente esaminate alla luce delle diverse Ordinanze promulgate dal Comando di polizia locale e a tutti sono state forniti opportune spiegazioni e suggerimenti per contenere gli effettivi disagi.

Il Comando di Polizia per quanto di competenza, sicuramente terrà conto di queste osservazioni e nelle future Ordinanze, nel rispetto della legge, avrà modo di dare risposte appropriate.

- Non sono mancate infine richieste di intervento per il rispetto dei termini previsti nelle autorizzazioni delle strutture precarie all'aperto a servizio di esercizi commerciali.

E' pervenuto infatti all'Ufficio un esposto scritto, altri in forma verbale diretta o telefonica, circa il mancato smontaggio di strutture precarie all'aperto nei tempi previsti dalle relative autorizzazioni amministrative.

Il tema è molto sentito ai cittadini che vedono nel proliferare di queste strutture un abuso, a volte un pericolo, a danno della libera circolazione veicolare e pedonale. In alcuni casi, come avviene nel centro storico un danno d'immagine ai monumenti ed una sottrazione di spazi ad uso esclusivamente privato.

Anche in questo caso l'Ufficio del Difensore civico ha potuto verificare, insieme ai cittadini interessati alla problematica, la tempestività d'intervento degli uffici preposti al controllo per l'osservanza delle prescrizioni. Il tutto si è svolto nei tempi previsti e qualche eventuale lieve ritardo è stato dovuto solo a motivi tecnici.

SICUREZZA SOCIALE

Complessa ed articolata è la materia della sicurezza sociale, decisamente modesto l'ambito di intervento della Difesa civica per la rigidità delle norme, dei regolamenti, per la difficoltà di interagire con operatori anche esterni alla realtà comunale, con una propria autonomia, di qui la lentezza di certi interventi.

- L'Ufficio ha raccolto richieste di intervento relative a sussidi non concessi o alla insufficienza degli stessi, lamentele inerenti la mancata effettuazione di misure assistenziali delle quali, a ragione o a torto, è stata invocata la concessione, doglianze per i ritardi nella erogazione di determinati servizi, rimostranze per la mancata concessione di contributi ad integrazione del canone di locazione.

Per quanto riguarda l'erogazione dei sussidi ed i presunti servizi assistenziali non forniti, va detto subito che con le operatrici sociali è stato possibile accertare che ogni procedimento è stato sviluppato in modo corretto e produttivo, e che le richieste pervenute, giustificabili da un punto di vista umano, purtroppo non sempre trovano adeguata collocazione nella selva di lacci e laccioli delle leggi e dei regolamenti comunali.

Per quanto riguarda la mancata accettazione delle istanze di integrazione dei canoni di locazione, l'Ufficio ha accertato che il reddito del nucleo familiare dei

richiedenti, nella totalità dei casi esaminati, superava l'importo determinato dalle vigenti disposizioni in materia per accedere al beneficio.

- E' stato chiesto da più soggetti una maggiore attenzione alla tutela di determinati servizi per i disabili, dal riconoscimento al rimborso di talune spese previste per legge, al controllo degli spazi riservati al parcheggio, agli scivoli a mare.

Per quanto riguarda quest'ultimo problema risulta all'Ufficio che il servizio Lavori Pubblici ha predisposto che in tal senso venga attrezzata una spiaggia a nord di Monopoli; in realtà quello che si chiedeva era di dotare di servizi per disabili una delle calette a sud della città, più frequentate e più facilmente raggiungibili perché insistenti nel centro abitato.

TRIBUTI

Le questioni sottoposte all'esame del Difensore civico hanno riguardato per lo più chiarimenti inerenti il pagamento di imposte TARSU ED ICI decorse, dettati soprattutto dalla esigenza di ottenere risposte chiare.

Non è il caso di ripercorrere quanto avvenuto nei mesi scorsi con l'invio massiccio da parte dell'ufficio Tributi di circa seimila notifiche di accertamento. Il cittadino si è trovato in notevole difficoltà per l'impossibilità nell'immediato di accedere all'ufficio preposto all'accertamento, con il gravame del termine perentorio dei sessanta giorni per l'eventuale pagamento del presunto accertato.

Di qui il ricorso massiccio alla Difesa civica che ha tentato di svolgere un'opera di mediazione per venire incontro alle giuste esigenze del cittadino, che chiedeva unicamente di far valer il proprio diritto a documentare la correttezza dei pagamenti effettuati e ad ottenere la cancellazione del provvedimento.

La collaborazione si è sviluppata soprattutto nell'informare correttamente il cittadino-contribuente, nel vagliare la documentazione dallo stesso prodotta e nell'aiutarlo a compilare una dichiarazione in autotutela da inviare all'ufficio, per interrompere i termini di legge.

Di tanto è stato informato il Dirigente dell'Area Finanziaria con preghiera di evitare in futuro, per quanto possibile, situazioni simili, pur avendo constatato di persona l'esiguo numero di addetti assegnati all'ufficio tributi, a fronte della

grande mole di lavoro che, a presto, sarà chiamato a svolgere a seguito della riforma della fiscalità in atto.

AVVOCATURA - RISARCIMENTO DANNI

Come ho avuto modo di mettere in risalto nella precedente relazione, devo purtroppo ancora una volta ribadire che troppe sono le richieste di risarcimento danni, che a distanza di mesi ed anni non trovano una opportuna definizione.

In primis troppo lunga è la fase istruttoria conseguente alla denuncia, durante la quale viene avviata la procedura di accertamento della conoscenza da parte degli uffici preposti alla viabilità ed alla manutenzione delle strade, di eventuali sinistri occorsi, della presenza di buche, di altri danni al manto stradale o alla pavimentazione di transito pedonale, sul luogo e nel periodo indicato dal richiedente.

Nella pluralità dei casi gli uffici si tutelano con la formula generica di non essere stati messi a conoscenza né dell'infortunio occorso, né della presenza, nel luogo indicato, di problemi al manto stradale o ai marciapiedi.

E' chiaro che di fronte a simili dichiarazioni, in assenza di testimonianze probanti, se non quelle di parte ove presenti, non disponendo di altri elementi di valutazione se non i referti del Pronto Soccorso accertanti il danno subito dalla parte lesa, l'ufficio istruttorio non può fare altro che rigettare l'istanza di risarcimento, non avendo certezza assoluta che l'infortunio sia imputabile alla cattiva manutenzione delle strade o altro.

Di qui la frequente chiamata in giudizio del Comune per danni o lesioni, situazione che finisce per intasare il lavoro già impegnativo dell'avvocatura

comunale, ed in subordine il ricorso al difensore civico per sollecitare risposte o invocarne l'intervento a tutela di un diritto presunto, avendo vista respinta la propria istanza.

Numerose sono le richieste in tal senso, anche se modeste sono le possibilità di intervento della Difesa civica a fronte della evidente posizione di difesa dell'Ente, che non essendo in grado di assumersi la piena responsabilità dei sinistri denunciati, preferisce scoraggiare il cittadino con la prospettiva di una procedura giudiziaria lunga nel tempo ed incerta sul piano del risultato.

Quest' Ufficio comprende la difficoltà dell'Ente ad affrontare finanziariamente il problema dei risarcimenti, comprende la politica di scoraggiare richieste improprie o fraudolente, ma non può accettare che venga negato in modo semplicistico il giusto ristoro a quanti hanno subito danni reali per l'inerzia negli interventi di manutenzione delle strade o peggio per la salvaguardia degli equilibri di bilancio.

SERVIZI CIMITERIALI

L'ufficio della Difesa civica con riferimento ai servizi cimiteriali ha raccolto alcune segnalazioni inerenti la organizzazione dei servizi, la manutenzione dei viali e degli spazi devozionali.

In particolare per quanto riguarda la zona storico-monumentale è stata evidenziata l'insufficiente pulizia e l'inesistenza della sorveglianza con la raccomandazione ad una maggiore attenzione al decoro del luogo che dovrebbe essere caro a tutti, in quanto custode di affetti perduti.

Altra questione sollevata da più cittadini è la difficoltà nel reperire loculi e tombe di proprietà comunale per i propri cari, nonché loculi ossari.

Di tanto quest'Ufficio ha inteso dar notizia per completezza di informazione e, pur essendo a conoscenza che queste problematiche sono da tempo a conoscenza dell'amministrazione, intende sollecitarne l'attenzione affinché diventino prioritarie nell'agenda futura.

URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

Nello specifico non ci sono state da parte dei cittadini contestazioni per quanto riguarda il lavoro degli uffici, ma solo segnalazioni generiche pervenute alla Difesa civica per conoscenza, che hanno avuto nella stragrande maggioranza dei casi una soluzione soddisfacente per gli interessati che di conseguenza hanno rinunciato all'intervento del Difensore civico.

Solo in un caso c'è stata una corrispondenza ed una richiesta ulteriore di chiarimenti che purtroppo non ha trovato soluzione positiva per il cittadino a seguito di una pregressa violazione urbanistica.

L'Ufficio ha invece raccolto numerose segnalazioni di cittadini che hanno sollevato perplessità su numerosi interventi di restauro di immobili privati nel centro antico, denunciando scarsa attenzione da parte dell'ufficio che ha autorizzato i lavori circa l'esecuzione degli stessi e l'uso di materiali utilizzati.

In particolare viene contestato il ricorso a materiali che poco hanno a che fare con la storicità degli edifici, snaturandone il valore monumentale. Frequente, a loro dire è ancora l'uso di serramenti in alluminio anticorrosione e di pitture plastiche sulle facciate esterne.

In alcuni casi l'ufficio della Difesa civica ha provveduto alla verifica delle segnalazioni constatando la veridicità dei fatti e nello stesso tempo che i lavori in atto venivano eseguiti in presenza di una formale autorizzazione urbanistica.

Di qui la raccomandazione, per quanto possibile, in fase di autorizzazione di lavori di restauro conservativo nel centro antico, di un attento controllo all'uso di materiali, affinché non si vada a snaturare la valenza storica di un edificio che, anche se architettonicamente povero, inserito in un contesto urbanistico ben definito, deve necessariamente conservare la sua memoria storico-architettonica.

Trasparenza e Diritto di Accesso

Contrariamente a quanto si pensi gli uffici non registrano, da parte di cittadini portatori di interessi correlati, il ricorso frequente al diritto di accesso.

La giurisprudenza affermatasi recentemente ha infatti non poco ristretto le ragioni del contendere fra cittadini ed amministrazione.

In particolare la nozione di “situazione giuridicamente rilevante” di cui all’art. 22 della Legge 241 del 1990 che legittima il diritto di accesso non presuppone necessariamente una posizione soggettiva qualificabile in termine di diritto soggettivo o di interesse legittimo.

Sappiamo che la legittimazione all’accesso viene riconosciuta a chi possa dimostrare che gli atti procedurali oggetto dell’accesso abbiano spiegato e siano idonei a spiegare effetti diretti o indiretti nei suoi confronti.

Purtroppo la funzionalità del servizio mostra qualche crepa nel momento in cui ci si trova di fronte a casi per i quali i criteri di discrezionalità pur indicati dal legislatore, non si appalesano di sempre facile applicazione.

E’ quanto si verifica quando vengono coinvolti interessi di altri soggetti, tanto da determinare conflitto fra due interessi, quello dell’accesso ai documenti e quello alla privacy di altri cittadini coinvolti.

In siffatti casi si tratta di valutare se il diritto posto dal cittadino a base della sua richiesta di accesso, può essere considerato prevalente sul diritto alla privacy di altri cittadini, anche se il buon senso dice di tutelare sempre il diritto

di grado maggiore, in quanto una scelta diversa finirebbe per ledere interessi prevalenti di riservatezza.

Con riferimento a quest'ultima situazione la Difesa civica ha dovuto interessarsi di un solo caso sollevato da un cittadino che si è visto negare il diritto di accesso ad alcuni atti da un Dirigente dell'ente.

Dall'esame della richiesta e delle motivazioni addotte per il diniego, l'ufficio del Difensore civico non ha potuto far altro che constatare la corretta applicazione da parte del dirigente interessato della normativa vigente, avendo intravisto quest'ultimo nella richiesta non la tutela di un diritto soggettivo prevalente, funzionale alla salvaguardia di specifici interessi giuridici, ma la volontà di esercitare un controllo, quasi una censura nei confronti di terzi.

Il richiedente, dopo aver ricevuto le opportune spiegazioni e la garanzia della correttezza dell'operato del dirigente, ha riconosciuto che la sua istanza di accesso era finalizzata solo al controllo di una determinata situazione che non aveva al momento alcuna relazione con la tutela di un suo interesse particolare.

In altre richieste quest'Ufficio ha constatato che molto spesso non c'è motivazione, né la precisa indicazione di interessi diretti ed apprezzabili; in altre ancora ha verificato che tutto si esaurisce nella richiesta generica di documenti, palesando con chiarezza che l'istanza stessa di accesso si fonda su elementi pretestuosi.

PERSONALE DIPENDENTE

Il Regolamento sul funzionamento del Difensore civico non consente che questi possa raccogliere istanze del personale comunale.

E' una scelta legittima ed in parte condivisibile per ovvie ragioni, anche se non tutti i Consigli comunali, delle città ove è presente la figura del Difensore civico, hanno adottato lo stesso criterio.

Ciononostante, anche se non ritengo opportuno esplicitare nello specifico le ragioni del coinvolgimento dell'ufficio della Difesa civica per i due casi annoverati nella Tab. 2, affrontati e risolti con un po' di buon senso, non ho inteso sottrarmi all'ascolto delle altre sollecitazioni che mi sono pervenute, ravvisando in esse la pressante richiesta di una maggiore attenzione ai problemi del personale.

Tra gli interventi sollecitati, alcuni sono di natura sindacale e quindi oggetto di tutt'altro tipo di assistenza, mentre altri di natura squisitamente relazionale, in quanto strettamente collegati all'organizzazione del lavoro ed al grado di soddisfazione che ne deriva, lamentando i più la scarsa attenzione dell'Amministrazione alla qualità del lavoro svolto ed all'impegno profuso, tanto da non ricevere riscontro alcuno.

Affido queste brevi considerazioni alla valutazione di quanti hanno a cuore la funzionalità dell'Ente e le sorti stesse del personale.

VARIE

In tale categoria ho inteso raccogliere tutte le istanze non strettamente di competenza della Difesa civica.

Si tratta di numerose richieste, pervenute nei più disparati modi, di consigli di natura comportamentale o giuridica su problematiche inerenti la vita quotidiana: il rapporto con i vicini, la ripartizione delle spese condominiali, la lettura e la spiegazione di un contratto con i nuovi gestori dell'energia o con i diversi operatori telefonici, la ricerca di una casa in locazione, la ricerca di un lavoro integrativo, l'esclusione dalla partecipazione ad un concorso pubblico, la congruità dell'assegno di pensione, e altro.

In tutti i casi si è cercato di dare delle risposte operative, offrendo soluzioni o indirizzando opportunamente gli interessati verso gli uffici territoriali di riferimento in grado di fornire soluzioni o informazioni adeguate.

L'Ufficio ha tuttavia rilevato, come anticipato nell'introduzione, che per la stragrande maggioranza dei cittadini, soprattutto anziani, è predominante il bisogno di comunicare con qualcuno, esternare i piccoli problemi quotidiani, essere ascoltati per allontanare le proprie paure ed incertezze, recuperare una certa fiducia nelle persone e nelle istituzioni.

Tanto che tutti o quasi, dopo essere stati ascoltati, vanno via rasserenati, chiedendo di poter ancora tornare in caso di bisogno, perché soli o perché nessuno in famiglia ha tempo per prestare loro attenzione.

CONCLUSIONI

Nel chiudere la presente relazione non posso esimermi dal ricordare, a quanti hanno creduto e credono ancora oggi nella figura del Difensore civico, che questi è punto di riferimento privilegiato per il cittadino, e che, a prescindere da ogni qualsiasi colore o ideologia politica, in piena autonomia senza asservimento ad alcuno, maggioranza o minoranza, ha il compito di far emergere le cose che in una pubblica amministrazione non funzionano, al fine di contribuire a migliorarle, e registrare in positivo quanto c'è di buono.

Il difensore civico inoltre, per il ruolo che la legge gli assegna, è parte di un sistema istituzionale articolato e complesso, tanto è vero che, se l'efficienza e l'efficacia della sua azione è nella capacità di dare risposte concrete alle richieste dei cittadini, è anche vero che la sua capacità di intervento è a sua volta, strettamente correlata al grado di attenzione e di priorità che la politica e l'apparato burocratico gli riconoscono.

La qualità della sua azione poi, non è tanto nella quantità degli interventi, poiché il dato quantitativo è strettamente correlato al bisogno del cittadino di far valere nei confronti della pubblica amministrazione i diritti soggettivi di cui si sente defraudato, ma nei risultati ottenuti nel momento in cui il cittadino stesso, grazie alla mediazione della Difesa civica, vede pienamente riconosciuti i suoi diritti, ed il funzionario o amministratore responsabile del procedimento ammette l'errore, ponendovi rimedio.

Inoltre se il numero di interventi riportati in tabella per qualcuno risulti modesto, val la pena ricordare che quel dato non contempla la totalità delle sollecitazioni pervenute all'ufficio, ma solo una parte, in quanto nella maggioranza dei casi è stato sufficiente interloquire con una semplice telefonata con gli uffici di riferimento per risolvere il caso, avendo trovato nei funzionari interpellati quasi sempre una buona collaborazione ed una cordialità di fondo, apprezzata dagli stessi cittadini.

Certo tanti sono i problemi che ad oggi affliggono il nostro territorio, anche se non mancano le premesse per una loro soluzione nel medio tempo.

Di qui la raccomandazione, per un urgente e sistematico piano di rifacimento della rete stradale, per una maggiore attenzione ai problemi di tutela ambientale e sicurezza sociale, per l'avvio di un concreto progetto di educazione alla raccolta differenziata, per un piano di sicurezza per le contrade, per una politica di sano recupero del centro storico, patrimonio monumentale da conservare nella sua identità.

Sono questi i problemi sentiti dai cittadini ed oggetto di continuo confronto con gli stessi nei mesi scorsi; certo ce ne sono altri, ma da qualche parte bisogna pure cominciare.

Un ringraziamento particolare alla sig.ra Maria Mastromarco , funzionario URP, alla sig.ra Margherita Lippo, funzionario della Segreteria Generale, alla sig.re Maria Ramirez e Maria Teresa Fiume dei servizi URP ed Informa

Giovani, per la squisita e volontaria collaborazione, e per avermi fatto sentire meno solo nella solitudine del mio ufficio.

Il Difensore Civico

Paolo Rotondo