



**Città di Desenzano del Garda**

**IL DIFENSORE CIVICO**

# ***RELAZIONE 2002***



*“Il difensore civico interviene al fine di garantire l'effettivo rispetto dei principi di legalità, di buon andamento, efficienza e imparzialità dell'azione amministrativa”*

LE RICHIESTE DEI CITTADINI.....	3
LA DISTRIBUZIONE DELLE DOMANDE PER UFFICI.....	4
L'AZIONE DELLA DIFESA CIVICA PER UFFICI .....	5
1. Anagrafe, Stato Civile, Leva.....	5
2. Commercio.....	5
3. Ecologia ed ambiente .....	5
4. Edilizia Privata, pubblica e urbanistica. ....	7
5. Lavori pubblici e servizi generali.....	9
6. Privati ed altri enti .....	12
7. Polizia Municipale.....	13
8. Pubblica Istruzione e servizi socioassistenziali.....	15
9. Segreteria Generale .....	16
10. Tributi.....	16
LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI.....	18
I RAPPORTI TRA IL DIFENSORE CIVICO E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE..	19
CONCLUSIONE.....	20
PERSONALE DELL'UFFICIO .....	21

## LE RICHIESTE DEI CITTADINI

I 101 casi trattati nell'anno 2002 continuano a testimoniare l'apprezzamento dei cittadini per l'ufficio del difensore civico comunale, tanto più che al medesimo ci si rivolge non soltanto per pratiche che incontrano difficoltà nel loro procedere, ma anche per consigli sulle iniziative da prendere o comportamenti da tenere nei confronti di uffici, comunque, presenti sul territorio comunale. Per altro, fatta eccezione per una decina di casi, che si presentano complessi e, quindi, tali da dover essere seguiti anche nell'anno corrente, la stragrande maggioranza ha trovato soluzione nello stesso anno di riferimento.

Per dare preciso conto dell'operato del difensore civico si fa presente che per "*caso trattato*" si intende ogni problema che abbia comportato un esame di merito e per il quale l'ufficio ha aperto un fascicolo e, dunque, svolto una istruttoria, conclusa con una informazione, quasi sempre scritta, data al richiedente oppure un intervento presso i responsabili degli uffici interessati affinché si adoperassero per rimediare o risolvere il problema sottoposto all'attenzione della difesa civica. Non sono invece considerate le richieste (verbali o telefoniche) di pareri o di informazioni alle quali è pur sempre stata data una risposta cosicché, pur essendo state aperte complessivamente, nell'anno di riferimento, 101 pratiche, gli incontri con i cittadini hanno raggiunto il numero di 180, poiché, come si è già avuto modo di rilevare nelle precedenti relazioni, alcuni casi continuano a richiedere parecchi accessi all'ufficio e non sempre ciò è dovuto ai "tempi" degli uffici, bensì, almeno in alcuni casi, agli stessi richiedenti, i quali stimano che le pressanti richieste sull'ufficio di difesa civica valgano ad ottenere loro quella risposta favorevole che non sempre, pur con la più buona volontà delle parti in causa è possibile dare.

## LA DISTRIBUZIONE DELLE DOMANDE PER UFFICI

Il difensore civico comunale interviene su richiesta dei cittadini su materie molto diversificate e la distribuzione dei casi per le domande dell'anno 2002 per materia è stata la seguente:

TABELLA CONTEGGIO PER UFFICI

ANNO 2002	INTERVENTI
ALTRI ENTI	16
ANAGRAFE - Stato Civile	2
ANAGRAFE - Leva/elettorale	1
CED - Servizi Informativi	1
COMMERCIO	1
ECOLOGIA-AMBIENTE	13
ECONOMATO	1
EDILIZIA PRIVATA	8
LL.PP.	19
PRIVATO	10
SEGRET. GENERALE	3
SERVIZI SOCIALI - PUBBLICA ISTRUZIONE	5
TRIBUTI	14
VV.UU	7
TOTALE	101

## **L'AZIONE DELLA DIFESA CIVICA PER UFFICI**

### **1. ANAGRAFE, STATO CIVILE, LEVA**

Sono stati trattati tre casi, di essi due sono stati facilmente risolti non appena sottoposti ai competenti uffici e con soddisfazione degli interessati; mentre il terzo verte su materia complessa (dichiarazione di morte presunta di persona dispersa a causa degli eventi bellici della seconda guerra mondiale), per la quale dovrà essere interessata l'Autorità Giudiziaria Ordinaria, in quanto l'ufficio di stato civile è competente nella sola fase finale del procedimento e precisamente quello che attiene alla trascrizione della sentenza dichiarativa della morte presunta.

### **2. COMMERCIO**

L'unica richiesta pervenuta ha riguardato la possibilità di partecipazione al Mercatino dell'Antiquariato ed è stata dovuta alla mancanza di conoscenza da parte dell'interessato dell'iter procedurale per poter accedere alla manifestazione mensile. L'indicazione fornita al richiedente ha consentito al medesimo di avere regolare accesso.

### **3. ECOLOGIA ED AMBIENTE**

Vi è stata una crescita consistente di casi che hanno interessato la difesa civica, infatti si è saliti a tredici, rispetto ai sette dello scorso anno 2001 e, per altro, in massima parte dovuti ad inquinamento ambientale ed acustico. Inoltre, al di là del dato statistico che già di per sé stesso dà l'idea di una situazione di disagio che tende ad aumentare anziché a contenersi, si avverte nella popolazione residente un crescente disagio per il mancato rispetto della quiete pubblica, in particolare negli orari tradizionalmente dedicati al riposo e ciò è dovuto, in special modo, alla scarsa collaborazione offerta da coloro che producono attività di intrattenimento (nel senso ampio che si può dare al termine), quali locali pubblici e manifestazioni di vario genere, che si svolgono principalmente durante la stagione turistica ed alla popolazione che

frequenta gli uni e le altre. Vi è, dunque, la necessità di porre in atto, come già segnalato nelle relazioni precedenti, una azione di deciso contrasto dell'inquinamento acustico, attraverso il contenimento delle fonti sonore, in via generalizzata, facendo obbligo ai titolari dei pubblici esercizi di rispettare le modalità d'uso delle predette fonti stabilite dalla normativa vigente ed il loro spegnimento non oltre la mezzanotte; si suggerisce a tal fine di rendere note le disposizioni anche a mezzo di ordinanze ordinarie che rendano sempre più consapevoli di esse i titolari di tutti i pubblici esercizi, i responsabili delle manifestazioni e coloro che disturbano la quiete pubblica e le sanzioni amministrative pecuniarie applicabili nel caso di violazioni delle predette disposizioni. Tanto più ora che, con l'art. 16 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, sono state determinate nella misura da 25 euro a 500 euro. Inoltre, è necessario porre in atto idonea azione di vigilanza nelle ore notturne, con intensificazione nei fine settimana, per porre argine al fenomeno degli schiamazzi notturni, e rumori di ogni tipo effettuati con mezzi mobili, particolarmente dannosi alla salute ed alla stessa attività turistica. Mentre, per casi singoli e ritenuti del tutto fuori norma si potrà intervenire, anche a mezzo di apposita ordinanza, che nel caso in cui debba eliminare una situazione di danno o di pericolo attuale e concreto per la salute pubblica può configurarsi quale provvedimento contingibile ed urgente, nel qual caso il danno deve risultare da inequivoci accertamenti tecnici e devono ricorrere i necessari presupposti di urgenza. Sempre in tema di ambiente si rendono necessari interventi di ripulitura di marciapiedi e di aree (scarpate) adiacenti alle strade ove, in alcuni casi (in special modo nelle zone periferiche) abbondano rifiuti costituiti da: cartacce, scatolette, bottiglie di plastica ed altro, che oltre a creare problemi sotto il profilo igienico-sanitario, danno all'ambiente un aspetto molto negativo e arrecano disdoro all'immagine complessiva della città.

Altro problema segnalato alla difesa civica, in più occasioni, è stato quello della sporgenza delle siepi sui marciapiedi fiancheggianti le vie pubbliche e

che può costituire pericolo per i passanti (in particolare per i bambini) in quanto, il più delle volte, i rami vengono a trovarsi all'altezza degli occhi oppure coloro che passano debbono scendere dal marciapiede e camminare sulla strada con pericolo per la loro incolumità. Si rileva, comunque, a proposito di questo tema, che sono stati effettuati interventi che, in alcune zone, hanno restituito i marciapiedi alla loro originaria funzione. In altri casi ancora, è stato richiesto l'intervento della pubblica amministrazione per porre fine al latrare di cani proveniente da abitazioni o dal canile intercomunale. Nel primo caso, la polizia municipale ha effettuato sopralluoghi per accertare in concreto il disturbo arrecato con invito ai proprietari ad una custodia attenta onde evitare, per quanto possibile, di arrecare disturbo al vicinato; anche se, a ben vedere, si tratta soprattutto di questioni tra privati e, dunque, di competenza della magistratura, anziché dell'autorità comunale, il cui intervento ha comunque avuto la finalità di contenere almeno il disturbo lamentato. Mentre, per quanto riguarda il secondo caso è in corso l'istruttoria per accertare, mediante prove fonometriche, la reale entità del fenomeno, che se dovesse risultare comprovata pone in capo all'amministrazione comunale il dovere di intervenire per attenuare il più possibile il disturbo anche a mezzo di sistemi di insonorizzazione della struttura.

#### **4. EDILIZIA PRIVATA, PUBBLICA E URBANISTICA**

Il numero di casi posti all'attenzione della difesa civica è pressoché stazionario e, a differenza del 2001, anno per il quale il tema di maggiore rilievo è risultato "la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà", per l'anno 2002, i problemi posti sono risultati molto diversificati. Inoltre, va detto che l'accesso alla difesa civica non è riconducibile a ritardi del settore preposto, bensì ad iniziative dei cittadini per lamentare il rilascio di autorizzazioni e concessioni edilizie, dimostratosi legittimo all'esame delle singole pratiche, oppure per denunciare la necessità di interventi repressivi di costruzioni realizzate al di fuori del normale iter procedurale. Per quanto

riguarda, nello specifico, le concessioni edilizie va osservato che un solo caso è tuttora in corso, anche a seguito di richiesta della Giunta regionale di un approfondito esame della pratica, con sopralluoghi molto puntuali, per verificare se esistano le condizioni dettate dalla vigente legislazione nazionale e regionale per procedere all'annullamento della concessione edilizia, con conseguente eliminazione del corpo di fabbricato industriale realizzato sulla base del citato provvedimento concessorio.

In un altro caso i privati chiedono l'asportazione di manufatti che hanno reso abitabili (e comunque creata nuova cubatura) superfici in origine costituite da balconi ed in un altro ancora la richiesta di asportazione di un elevatore fatto installare da persona inabile in un condominio per raggiungere agevolmente l'abitazione posta ai piani alti del condominio stesso, posto che l'istante sostiene che l'installazione ha ridotto, oltre il consentito la larghezza delle scale. Anche in questo caso, l'ufficio, che aveva rilasciato l'autorizzazione, con piena legittimità, in presenza di legge regionale che addirittura eroga un contributo per tale fattispecie (e previa deliberazione dell'assemblea condominiale e nulla-osta della competente A.S.L.), è tempestivamente intervenuto per accertare che la realizzazione sia stata effettuata nei termini indicati dal provvedimento dirigenziale. La pratica è, pertanto, in via di definizione.

A questo riguardo va evidenziato la tendenza del privato - denunciante a chiedere la demolizione di opere che siano state realizzate senza la prescritta denuncia di inizio attività (D.I.A.) o autorizzazione o concessione edilizia, a seconda dei casi, senza tenere in considerazione il fatto che molte volte si è in presenza di opere che possono essere sanate, sia pure con la corresponsione degli oneri imposti per legge. Nei casi di cui trattasi l'ufficio non può che seguire la normativa dettata in materia, normativa che in questi ultimi anni ha conosciuto, per altro, una notevole spinta liberalizzatrice, soprattutto per quanto concerne la legislazione regionale.

In sostanza, l'intervento della difesa civica ha spesso avuto il semplice scopo di contribuire a chiarire al cittadino lo stato della legislazione, anche se si ribadisce quanto lo scrivente ha già avuto modo di annotare nelle precedenti relazioni, vale a dire l'attenzione posta dal settore nel dare informazione a tutti gli interessati ed ai controinteressati nel procedimento e ciò oltre che assolvere al principio di legalità, fa sì che tutti i soggetti coinvolti siano messi nella condizione di porre in essere le azioni che ritengano consone al soddisfacimento dei loro diritti ed interessi.

Per quanto riguarda l'urbanistica, le domande rivolte alla difesa civica hanno avuto principalmente lo scopo di chiarire aspetti complessi della normativa, che risulta a tratti farraginoso, anche per l'intersecarsi di norme statali e regionali, ma il tutto si è risolto con interventi volti a precisare la corretta posizione assunta dall'ufficio, che dispone, del resto, di accurati interpreti della materia.

#### **5. LAVORI PUBBLICI E SERVIZI GENERALI**

La relazione dell'anno 2001 si apriva su questo tema con l'invito a continuare nella realizzazione di opere volte alla eliminazione delle barriere architettoniche, in esecuzione del piano tracciato con le schede predisposte dal responsabile del settore nell'anno 2000, a questo riguardo, si suggerisce di porre in atto ulteriori interventi, neppure molto costosi, per rendere transitabili tutti i marciapiedi (di cui si è già trattato più sopra per la loro pulizia); alcuni, infatti presentano dislivelli (a volte rilevanti) ed ancor più veri e propri impedimenti al passaggio delle carrozzelle per bambini, anziani e disabili, in quanto recano, nel bel mezzo, piastre (di ispezione dei pozzetti) elevate rispetto al normale piano vario.

Il suggerimento scaturisce, oltre che dalla sensibilità propria di chi scrive, soprattutto dalle sollecitazioni che periodicamente pervengono dai cittadini alla difesa civica.

Continuano, inoltre, a giungere richieste di messa a punto della toponomastica, la quale, se è pur vero che è necessario sia posta con cura in ogni comune, risulta prioritaria in una cittadina turistica qual è Desenzano del Garda, abitata, in molti periodi dell'anno, da molte persone che non sono residenti e, quindi, necessitano maggiormente di una toponomastica chiara e inequivocabile; la quale oltre che risultare di indubbia utilità darà pure, se accompagnata da analoga cura per quella turistica, una immagine complessivamente gradevole.

Più in generale, per quanto concerne il settore nel suo complesso, va sottolineato che, così come è avvenuto per gli anni precedenti, le sollecitazioni dei cittadini (che a volte sfociano nella irritazione) continuano ad avere riguardo, in elevata misura, alla manutenzione del patrimonio comunale (inteso in senso complessivo di beni demaniali e patrimoniali); infatti, le richieste di intervento si rivolgono per lo più: all'acquedotto, per carenza d'acqua o per rotture dovute ad eccessiva pressione o per altra causa, alle fognature, per esondazione nel periodo di piogge rilevanti, ai marciapiedi, come già detto per la pulizia e per la sistemazione, agli impianti di illuminazione di vie e piazze, per la mancanza di luce dovuta a fari spenti o di luce molto attenuata per la copertura di rami o per la mancanza di pulizia del vetro che protegge il corpo illuminante, alle strade e alle piazze, per tratti sconnessi o con buche che possono essere causa di incidenti, anche gravi.

Si continua, pertanto, a ritenere non banale il provvedere con tempestività ad una accurata e generalizzata manutenzione dei beni esistenti (tanto più che il Comune di Desenzano del Garda dispone ad oggi di una dotazione ragguardevole). Azione tempestiva, in quanto il più delle volte il notevole ritardo con il quale si interviene fa sì che i cittadini si sentano trascurati e l'intervento, pur effettuato ma procrastinato di molto, non pone al riparo l'amministrazione da giustificata critica; accurata, nel senso che se gli interventi sono svolti con completezza soddisfano appieno l'utenza e portano a minore periodicità di esecuzione e, dunque, l'Amministrazione consegue

anche un evidente vantaggio sotto il profilo della economicità degli interventi; generalizzata, nel senso di una eguale attenzione per tutto il patrimonio comunale.

Ci si rende ben conto come non sia agevole e sempre possibile tenersi sulla linea comportamentale suggerita, ma è fuori dubbio il dover tendere al suo conseguimento, poiché essa risulta di sicuro gradimento alla popolazione e, pertanto, dovrebbe essere data come obiettivo alla struttura burocratica, con necessari supporti: l'apprestamento di un nucleo di pronto intervento per i servizi manutentivi gestiti in economia e per quelli affidati a ditte appaltatrici, la pretesa del rispetto dei tempi contrattuali (per altro dovuto), con la puntuale applicazione delle sanzioni previste a fronte di inadempienze contrattuali, ivi compresa la revoca dell'affidamento quando queste siano ripetitive.

Un altro argomento riguarda il calcolo della superficie d'acqua occupata dagli assegnatari di posti barca. Come si ricorderà, il settore ha avuto in attribuzione la gestione dei porti, che aveva dato origine a ricorsi alla giustizia amministrativa in ordine alla assegnazione dei posti barca, ricorsi che si sono conclusi in senso favorevole all'Amministrazione; mentre per quanto concerne la modalità di calcolo del canone concessorio, la questione è tuttora portata avanti da alcuni proprietari di barca, per il fatto che gli stessi continuano a sostenere l'erronea applicazione della normativa da parte della Amministrazione comunale, la quale, del resto, ha fondato il suo agire su un parere legale acquisito sul tema e fatto proprio con apposita deliberazione della Giunta comunale.

Il difensore civico richiesto di un parere sul tema, da parte di un assegnatario di posto barca, non ha ritenuto di dover accedere alla richiesta stessa, in quanto, come già riferito, l'Amministrazione comunale aveva già assunto un circostanziato parere legale ed anche perché ha ritenuto maggiormente consoni alle sue funzioni promuovere una precisa pronuncia dell'ente (nella fattispecie la Regione Lombardia) che ha dettato la normativa di riferimento,

posto che la reiterata richiesta comunale non ha ottenuto, a tutt'oggi, una risposta idonea a dissipare i dubbi sulla corretta applicazione della norma regionale in materia.

Infine, sul tema in esame va pure registrato un recente incontro del Vice Sindaco con assegnatari di posti barca, con la presenza dello scrivente. Il rappresentante dell'Amministrazione ha dato assicurazione in ordine alla disponibilità a rivedere la posizione assunta a fronte di una interpretazione non equivoca della Regione sulla applicazione della norma di cui trattasi. Si è, pertanto, in attesa della risposta regionale.

## **6. PRIVATI ED ALTRI ENTI**

Si registra un sensibile aumento delle richieste relative a questioni che non attengono propriamente alla sfera pubblica locale, bensì a rapporti di vicinato oppure a problemi con Enti ed organismi diversi dall'Amministrazione Comunale, ma operanti sul territorio comunale, (come ad esempio: Enel, Poste, Ferrovie, Assicurazioni, ecc.) Al riguardo, pur nella consapevolezza che il difensore civico, come è scritto nel dépliant che ne illustra le funzioni ed i compiti, "non è l'avvocato della gente né il giudice di Forum", i cittadini che ponevano quesiti e richieste di soluzioni sono stati ricevuti e, pur se edotti dell'ambito di azione della difesa civica, non si è ritenuto di negare loro l'indicazione di un indirizzo o di un possibile orientamento o di avviarli all'ufficio competente, presso il quale si è a volte intervenuti con il seguito della soluzione del problema prospettato e soddisfazione del richiedente. Tanto più che, in alcuni casi, si è potuto constatare come il determinarsi di certe situazioni sia maggiormente imputabile ad incomprensione che ad impossibilità di provvedere, mentre in altre è lo stesso cittadino ad avanzare richieste che obiettivamente non possono essere accolte. Per molti di questi casi, la terzietà del difensore civico è risultata utile ad evitare l'insorgenza di inutili controversie; oggi resa consistente da una generalizzata (e non sempre giustificata) insofferenza dei cittadini verso ciò che è pubblico o che appare

ancora tale, nonostante la privatizzazione, attraverso la costituzione di società per azioni, di servizi di primaria importanza, quali, ad esempio, la fornitura dell'energia elettrica, le poste ed i trasporti.

## **7. POLIZIA MUNICIPALE**

Si è registrato una contrazione delle istanze pervenute alla difesa civica riferite al settore. Le stesse hanno riguardato questioni molto diverse tra loro. L'inquinamento, un tema che, come si è detto riferendo sull'ambiente, incontra sempre più l'attenzione dei cittadini che sono molto infastiditi dal poco rispetto portato per la quiete pubblica e da qui la richiesta pressante e ripetuta di controlli accurati. E' necessario, a questo riguardo, che allorquando il Comune viene chiamato in causa e si ha fondato motivo di ritenere che la richiesta trovi giustificazione, venga interessato l'organo preposto per le prove fonometriche oppure che le medesime vengano effettuate dallo stesso Comune o da tecnici della materia (come avviene, ad esempio, nel Comune capoluogo, anche per una accelerazione dei tempi d'intervento) per poter assumere, sulla base di quanto certificato (passaggio essenziale) i conseguenti provvedimenti. Inoltre, aldilà di specifici interventi richiesti, si coglie l'occasione per sottolineare come sia di somma importanza che la Polizia Municipale compia azione di generalizzato controllo delle fonti di rumore di qualsiasi tipo (attività lavorative, manifestazioni, mezzi mobili, vociare di persone, nelle ore dedicate al riposo) con l'adozione di provvedimenti volti a dare puntuale applicazione alle norme del regolamento di polizia urbana; ciò vale anche per la pulizia di strade, piazze, giardini e spazi pubblici in generale. Infatti, alcuni cittadini hanno segnalato come molti siano lordati da escrementi di cani, poiché alla raccolta non provvedono i proprietari degli stessi animali oppure da rifiuti di ogni genere. Si tratta, in sostanza, di intraprendere, con perseveranza, una azione di prevenzione e di repressione insieme, al fine di sviluppare la cultura del rispetto della cosa pubblica, troppo spesso deturpata da ogni sorta di ingiuria.

Si è pure provveduto a segnalare al Comando alcune lamentele riguardanti il rapporto non sempre fecondo tra agenti e cittadini. Chi scrive è ben consapevole di quanto risulti difficile unire l'azione di vigilanza, che ricomprende anche la repressione di azioni antigiuridiche, e l'atteggiamento di rispetto da parte dei cittadini per la Polizia Municipale; ma, in ogni caso, colui che agisce in nome e per conto della Pubblica Amministrazione non potrà discostarsi dal codice di comportamento dettato per i dipendenti delle PP.AA. locali che gli fa obbligo di tenere un comportamento tale "da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione", poiché in caso di offesa da parte del cittadino altri sono i mezzi di difesa che l'ordinamento giuridico appresta, in special modo, ai pubblici ufficiali.

Va riferito che da parte del Comando si sono avute risposte sufficientemente convincenti rispetto ai casi segnalati su questo specifico tema del rapporto con i cittadini; ma il suggerimento di cui sopra ha carattere generale e, se accolto, servirà a rafforzare l'autorevolezza che il corpo di Polizia Municipale nel suo complesso ed ogni componente del medesimo in particolare dovranno avere presso la popolazione; poiché se altrettanto si deve dire per ciascun dipendente, ancor più ciò vale per coloro la cui azione si svolge principalmente sul territorio.

Infine, come per gli anni scorsi, sono stati portati all'attenzione del difensore civico rilievi su contravvenzioni al codice stradale, che, al contrario, sono risultate regolarmente elevate, in questi casi si è rivolto invito ad eseguire il pagamento della sanzione amministrativa prevista. Mentre, per quanto riguarda la rilevazione di contravvenzioni al menzionato codice con strumentazione tecnica (autovelox) si deve ricordare la necessità di contestazione ogniqualvolta ciò sia reso possibile dalle caratteristiche della viabilità e del traffico (senza trascrizione a verbale di clausole di stile del tipo. "visto che gli operatori erano impegnati per altri rilievi" o simili), nel senso che la fermata del veicolo non crei situazioni di pericolosità.

## **8. PUBBLICA ISTRUZIONE E SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI**

L'area della pubblica istruzione e dei servizi socio-assistenziali aveva fatto registrare nel 2001 il più alto numero di istanze al difensore civico, rispetto a tutti gli altri settori; al contrario nel 2002 il numero di accessi è stato nullo per la pubblica istruzione, mentre si è drasticamente ridotto per i secondi (servizi socio assistenziali), infatti si sono registrati soltanto quattro casi, due dei quali hanno riguardato, per altro, le case c.d. "Aler", e, quindi, solo indirettamente riferibili ai servizi sociali, nel senso che, per il primo, sono stati chiesti chiarimenti da dare in merito all'assegnazione di un alloggio per l'edilizia economica e popolare, mentre, per il secondo, si verteva in tema di manutenzione, la quale non essendo effettuata veniva a determinare una situazione di disagio e pure in questo caso, ancor meno riconducibile alla competenza del settore, è stata, pertanto, prontamente interessata la competente Azienda. Gli altri casi sono stati risolti agevolmente, atteso il loro scarso rilievo.

Il problema della normativa concernente la partecipazione al voto degli anziani utenti (o potenziali utenti) dei Centri Sociali per rendere valida l'elezione dei comitati di gestione dei centri stessi, che, come è stato riferito nella relazione a questo Organo di governo per l'anno 2001, era stato portato anche all'attenzione del difensore civico, si è risolto con la deliberazione consiliare che ha ripristinato l'originaria formulazione normativa, ma della questione è già perfettamente edotto il Consiglio comunale, in quanto Organo che ha assunto, nel corso dell'anno cui si riferisce la presente relazione, la predetta deliberazione. A questo riguardo si è provveduto a segnalare ai presentatori del ricorso straordinario al Presidente della Repubblica (portato pure alla conoscenza del difensore civico) l'opportunità di comunicare l'avvenuta cessazione della materia del contendere onde evitare l'inutile protrarsi dell'iter procedurale che, allo stato, non ha più ragione di essere; comunicazione che, se non ancora avvenuta, potrebbe essere fatta anche dal Comune per la finalità di cui si è detto.

Infine, bisogna rilevare che qualora la situazione riguardante il settore, che è vasto e sempre più articolato e complesso, si dovesse mantenere in ordine alle istanze indirizzate alla difesa civica entro il limite dell'anno di riferimento di questa relazione o di poco superiore verrebbe raggiunto un ottimo standard operativo.

#### **9. SEGRETERIA GENERALE**

Si ascrivono a questo ufficio tre casi che però non rilevano per carenze o sollecitazioni del medesimo ad adempiere, bensì per la materia trattata, infatti due di essi attengono specificatamente al servizio di segretario comunale: il primo per avere un concorrente al posto di segretario generale del Comune interessato il difensore civico in ordine alla trasparenza nella scelta del funzionario. L'istanza non aveva alcuna ragione di essere presentata, poiché, allo stato attuale della legislazione in materia, il Sindaco sceglie il segretario comunale normalmente tra coloro che hanno presentato la domanda (al limite potrebbe anche scegliere nell'albo indipendentemente dalle domande presentate e ciò dà l'idea dell'ampia discrezionalità di cui dispone nella scelta) con una concisa motivazione e procede a formalizzare la nomina non appena l'Agenzia per i Segretari comunali generali (con sede in Roma) abbia accertata l'esistenza dei requisiti di legge in capo al prescelto. In ogni modo, il Sindaco stesso ha chiarito con l'interessato la regolarità del procedimento, cosicché l'istanza allo scrivente è stata archiviata senza alcun seguito.

L'altro caso, portato alla conoscenza del difensore civico, riguarda la domanda di tirocinio da svolgere presso questo Comune da un aspirante segretario comunale. Alla stessa l'Amministrazione darà il seguito di rito.

Infine, è stata soddisfatta una richiesta di chiarimenti relativamente alla Guida Informativa Vivi la Città pubblicata dal Gruppo Media.

#### **10. TRIBUTI**

Come per gli anni scorsi, per il settore finanziario si evidenzia il servizio tributi, poiché è il solo che ha dato origine ad accessi alla difesa civica, in

numero crescente rispetto all'anno 2001. Le richieste pervenute hanno interessato i seguenti tributi:

imposta comunale sugli immobili (I.C.I.);

tassa per la raccolta e lo smaltimento rifiuti solidi urbani (T.A.R.S.U.);

canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (C.O.S.A.P.)

**Per l' I.C.I.** - Le domande pervenute hanno riguardato, in massima parte, richieste di rimborsi o di chiarimenti relativi alla struttura dell'imposta o alle agevolazioni o riduzioni previste dalla deliberazione di applicazione od ancora richieste di delucidazioni per le aree fabbricabili ed il recupero per gli anni pregressi. Ogni domanda è stata vagliata con attenzione e con l'apporto solerte della responsabile del servizio; tant'è che i diversi richiedenti si sono mostrati soddisfatti per la comprensione loro offerta in una materia che risulta ostica; diversamente, alcuni hanno mostrato contrarietà per quanto attiene alla applicazione delle sanzioni previste dalla vigente normativa regolamentare per la mancata denuncia di situazioni modificative delle precedenti, pur dovendo prendere atto che, allo stato attuale, in siffatta questione l'ufficio è tenuto al rispetto del regolamento, anche per evitare la responsabilità patrimoniale che ne deriverebbe dal mancato introito a favore dell'ente. Per altro, questa situazione risulta ormai transitoria, in quanto per il futuro le comunicazioni di variazione verranno eseguite direttamente dal competente ufficio del catasto, il che risulta in linea con la semplificazione amministrativa.

**Per la T.A.R.S.U.** - Le poche domande pervenute hanno avuto riguardo, come sempre, a contribuenti non residenti, ai quali sono state fornite, con la collaborazione della responsabile del servizio, le delucidazioni atte a rendere chiari i termini di applicazione della tassa (tariffa). In altri casi, riguardanti cancellazioni dal ruolo o riduzioni si è fatto rilevare che, per ottenere quanto era nel diritto dei contribuenti, si rendeva necessaria la presentazione da parte loro di istanza motivata, infatti la lagnanza non risultava da imputare a

mancata risposta del servizio, bensì a non avvenuta segnalazione della nuova situazione.

Per il C.O.S.A.P. si è trattato di questioni inerenti il sistema di misurazione della superficie da sottoporre al canone, nonché di fornire chiarimenti, maggiormente dettagliati, sull'applicazione della misura del canone stesso. Anche in questi casi la posizione dell'ufficio è risultata aderente alla legislazione vigente, ma i cittadini interpellati si riferivano per lo più alla modalità di risposta.

### **LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI**

In ordine alla modalità di comunicare con i cittadini si rileva che gli uffici molto spesso, pur avendo ragione sotto il profilo strettamente tecnico-giuridico, forniscono risposte con linguaggio strettamente burocratico e, come tale, poco o per nulla comprensibile ai destinatari. Del resto è questo un tema del quale ci si è molto interessati anche a livello centrale (Ministero della funzione pubblica), vale a dire sulla necessità di semplificare e rendere il più possibile chiaro il linguaggio con il quale ci si rivolge ai cittadini, in particolare quando si tratta di materie che si caratterizzano per il loro tecnicismo. L'invito, dunque, che il difensore civico formula a tutti gli uffici è quello di fare uso, tanto nei rapporti verbali quanto in quelli scritti, di parole il cui significato sia il più possibile chiaro ed accessibile a tutti i cittadini. Ne guadagnerà molto il rapporto tra loro e il personale della pubblica amministrazione locale.

## **I RAPPORTI TRA IL DIFENSORE CIVICO E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Si deve dare atto che i dirigenti ed i responsabili degli uffici e dei servizi, nonché, più in generale, ogni dipendente al quale, per motivi operativi pratici, la difesa civica abbia dovuto fare ricorso, hanno sempre corrisposto con apprezzabile disponibilità e molta sollecitudine. Discorso, in certa misura, diverso deve essere fatto invece per le risposte che in qualche caso, a seguito degli elementi forniti, si sono potute dare a coloro che hanno chiesto l'intervento del difensore civico, nel senso che se è pur vero che a volte la risposta non poteva che essere negativa, come del resto risulta evidente da quanto esposto nei precedenti paragrafi, è altrettanto vero che altre volte sarebbe stato possibile accelerare i tempi e soprattutto non dare indicazioni anche precise in ordine alla soluzione di un problema e poi vederla procrastinata senza specifiche motivazioni che dessero ragione del mutamento delle condizioni iniziali. Molto meglio, quando non si ha la certezza sui tempi non assumere impegno in ordine a tale fattore (anche se la situazione del tipo delineato deve continuare ad essere l'eccezione) onde evitare la giustificata irritazione dell'utenza e, sia pure in via subordinata, di esporre la stessa difesa civica a dare risposte che risultino successivamente controvertibili, con conseguente innegabile appannamento della immagine della pubblica amministrazione in generale presso i cittadini.

## CONCLUSIONE

La relazione che si rassegna al Consiglio comunale risponde innanzitutto all'obbligo e alla finalità dettati per la stessa dallo statuto e dal regolamento per il difensore civico, ma può anche costituire un contributo agli Organi di governo del Comune nell'espletamento del loro mandato in tema di controllo sullo svolgimento della gestione per la verifica del raggiungimento degli obiettivi assegnati. Infatti, pur nella distinzione dei ruoli codificata dalla legislazione vigente, l'azione gestoria dei dirigenti, dei responsabili degli uffici e dei servizi e di tutta la struttura burocratica, sarà tanto più efficace quanto più risulterà efficiente il rapporto con gli Organi elettivi, rapporto che ricomprende anche, componente essenziale, la valutazione della quantità e della qualità gestionale, elementi essenziali ai fini della gestione del sistema premiante del personale. Infine, i suggerimenti contenuti nella relazione in ordine allo svolgersi dell'azione amministrativa, oltre che a costituire una prerogativa propria del difensore civico, hanno soprattutto e come sempre lo scopo di favorire in massimo grado la soddisfazione dei destinatari del servizio reso dalla pubblica amministrazione locale e nello spirito con il quale sono formati ci si augura, pertanto, che possano essere recepiti.

## **PERSONALE DELL'UFFICIO**

Come per gli anni precedenti, devo esprimere un vivo ringraziamento al personale dell'ufficio di difesa civica per la puntualità e precisione con le quali svolge il proprio lavoro e la correttezza con la quale si rapporta con il pubblico, anche se non sempre corrisposto.

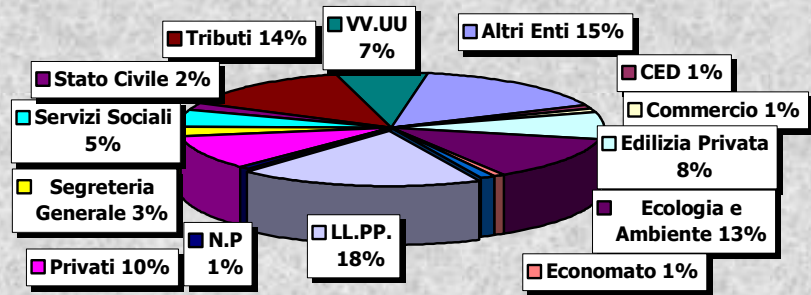
Il Difensore Civico

Dr. Esterino Caloffi

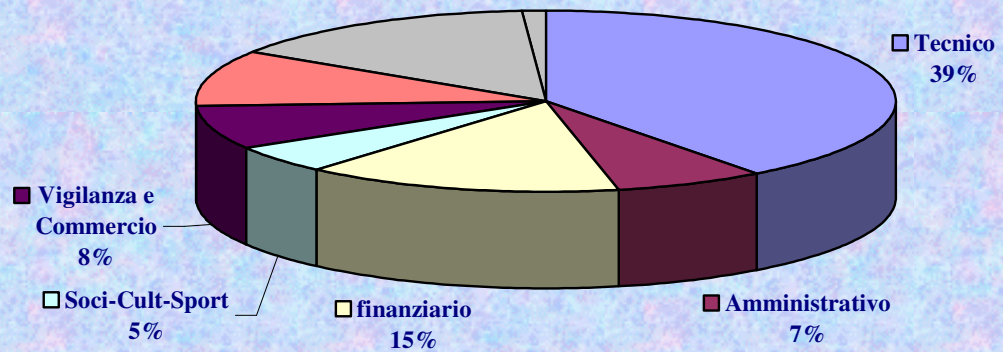




**Grafico degli interventi anno 2002 per uffici**



**GRAFICO INTERVENTI 2002 PER SETTORI**





## GRAFICO STORICO

