

15 settembre 2007 0:00

IL DIFENSORE CIVICO

di [Rita Sabelli](#)

Il difensore civico e' un organo indipendente che funge da garante della legalita', dell'imparzialita' e del buon andamento della pubblica amministrazione e che deve attivarsi -sia di propria iniziativa che su domanda di singoli- per eliminare abusi, disfunzioni, carenze e ritardi della stessa.

Questi organi possono essere comunali e provinciali (istituiti dalla Legge 142/90), oppure regionali (legge 127/97). La loro funzione e' esercitata da un cittadino italiano che dev'essere in possesso di peculiare e documentata competenza giuridico-amministrativa nonche' di determinati requisiti personali.

Sono incompatibili con questa figura i membri dei Parlamenti, i consiglieri od assessori di enti, i dipendenti delle amministrazioni, le persone con incarichi sindacali o in partiti politici, i professionisti od esperti che abbiano rapporti di lavoro o di collaborazione con l'ente in questione.

La persona viene nominata dal consiglio dell'ente o dall'ufficio di presidenza, rimane in carica dai tre ai cinque anni, di solito, e puo' essere rieletta un numero limitato di volte.

E' bene sapere che non vi sono obblighi di istituzione, quindi non e' detto che ogni comune, provincia o regione sia dotata di difensore civico, anche se ormai questo organo e' piuttosto diffuso. Tutto dipende dal singolo ente, che con il proprio statuto, e tramite appositi regolamenti, ne istituisce e regola la figura.

Puo' accadere anche che uno stesso difensore possa tutelare i privati sia nei riguardi del comune che della provincia, oppure del comune oltre che della regione, a seguito di accordi sottoscritti tra le amministrazioni stesse. Alcune regioni inoltre hanno previsto nel proprio statuto una "conferenza periodica" dei difensori civici operanti sul loro territorio, per definire le aree di attivita' di ciascuno di essi, individuare le modalita' organizzative e per evitare sovrapposizioni di intervento. Questo a causa dei problemi di coordinamento fra i diversi livelli di difesa civica.

L'ufficio del difensore civico e' di solito istituito presso i locali dell'ente, e viene dotato di attrezzature e di personale necessario allo svolgimento della sua attivita'.

indice scheda

[LE FUNZIONI](#)

[COME USUFRUIRNE](#)

[LE FUNZIONI](#)

Le funzioni del difensore civico si sono via via ampliate -in modo indiretto- con l'evolversi delle norme riguardanti l'attivita' della pubblica amministrazione, dalla legge 241/90 -che ha stabilito l'obbligo di prefissare precisi termini per la conclusione dei procedimenti amministrativi, ha istituito la figura del responsabile del procedimento e fissato termini per l'audizione dell'interessato nonche' sancito il diritto di accesso agli atti da parte del cittadino- fino al d.lgs.29/93 e alla legge 20/94 che hanno introdotto, tra le altre cose, il controllo di gestione e l'ufficio relazioni con il pubblico (URP).

In modo diretto, invece, dopo la prima legge istitutiva (la 142/90), sono intervenute la legge 104/92 e il d.P.C.M. 19/5/95 (lo schema generale di riferimento per le carte dei servizi pubblici sanitari), nelle quali si fa direttamente riferimento alla figura del difensore civico. Nel primo caso viene ammessa la costituzione di parte civile di tale organo per i reati commessi a danno di persone portatrici di handicap; nel secondo invece gli si affida il compito di riesaminare, su istanza dell'URP (ufficio relazioni con il pubblico), i reclami presentati dall'utente e rimasti insoddisfatti in merito a servizi pubblici sanitari. Lo schema delle carte dei servizi pubblici sanitari prevede anche che il difensore civico regionale presieda le commissioni miste conciliative e riceva le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami in materia sanitaria.

Per approfondire il punto consigliamo la consultazione dei regolamenti o dei siti delle regioni dedicate all'argomento. Un interessante esempio, ed utile fonte di informazione, riguarda la regione Toscana e si trova a questo link: clicca qui (<http://www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/settori/sanita/home.htm>)

In termini generali I suoi compiti sono cosi' riassumibili:

- vigila sulla conformita' dell'attivita' amministrativa dell'ente (comune, provincia o regione, a seconda del caso) rispetto alle leggi;
- assicura il rispetto dei diritti e della tutela delle posizioni soggettive dei soggetti legittimati di fronte all'amministrazione (regionale, provinciale o comunale) tutelandoli e controllando il regolare svolgimento delle loro pratiche presso di esse;
- favorisce in generale la comunicazione tra l'ente e il privato;
- deve segnalare, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'Amministrazione nei confronti dei privati;
- puo' eseguire indagini sull'operato degli uffici amministrativi;
- segnala all'ente interessato le disfunzioni che ha rilevato.

In pratica le funzioni principali sono due:

- tutelare le situazioni soggettive dei cittadini, assistendoli ed aiutandoli nei rapporti con gli enti,
- supervisionare l'azione amministrativa, tendendo a garantirne il piu' possibile l'efficienza e rilevandone disfunzioni e mancanze.

A titolo di esempio, il difensore civico puo' intervenire riguardo:

- pratiche amministrative (anagrafiche, di immigrazione, urbanistiche, etc) aperte presso gli uffici dell'ente locale;
- servizi pubblici resi dall'ente locale o da sue partecipate (trasporti, asili nido, case comunali, raccolta rifiuti, distribuzione del gas ed acqua potabile, etc);
- territorio e strutture pubbliche locali (stato delle strade, viabilita', cantieri, segnaletica, illuminazione, igiene pubblica, edilizia pubblica, etc);
- sanita', con competenza pero' del difensore civico regionale (vedi sopra).

Non puo' invece, mai intervenire:

- su atti meramente politici;
- su atti gia' davanti all'autorita' giudiziale civile, amministrativa, tributaria, penale;
- in materia di pubblico impiego, di accordi sindacali e di lavoro in generale;
- su richieste dei consiglieri od amministratori direttamente dipendenti dall'amministrazione in questione;
- per annullare, riformare o sanzionare direttamente in relazione ad atti amministrativi;
- nelle controversie tra privati (per esempio in merito a questioni condominiali, contrattuali, etc.)
- nei ricorsi relativi ad imposte locali (ICI, TARSU) o a sanzioni amministrative (come le multe al codice della strada). In questo caso sono competenti -rispettivamente- il giudice tributario o il giudice di pace presso i quali possono essere aperte delle conciliazioni (l'alternativa, nel caso di multe al codice della strada, e' il prefetto).
- in questioni inerenti servizi nazionali resi dallo Stato o da privati, come quello telefonico ed elettrico. In questo caso il punto di riferimento sono i rispettivi garanti (Agcom, garante per l'energia ed il gas, etc.)

Per i dettagli e' bene riferirsi al regolamento dello specifico ufficio, spesso accessibile anche per via telematica, sui siti Internet degli enti.

[COME USUFRUIRNE](#)

Ci si puo' rivolgere agli uffici per iscritto, per telefono o per via telematica (con un e.mail inviata magari attraverso il sito Internet). Se si sceglie la via scritta e' bene inviare una raccomandata a/r, altrimenti ci si puo' recare di persona presso l'ufficio e compilare i moduli gia' pronti.

Il servizio e' gratuito ed e' gestito secondo il regolamento dello specifico ente (comune, provincia, regione) a cui il cittadino interessato deve inevitabilmente rifarsi.

Ormai l'accesso telematico e' diffusissimo, e tramite lo stesso e' possibile non solo consultare regolamenti ed informarsi sulle procedure (anche relative a casi gia' presentati da altri), ma anche scaricare modulistica.

Per conoscere l'indirizzo dell'ufficio a cui rivolgersi e' quindi consigliabile recarsi presso l'ente (comune, provincia, regione), o visitarne il sito ufficiale.

Per i difensori civici regionali si veda anche il sito della "Conferenza dei Parlamenti regionali": clicca qui

http://www.parlamentiregionali.it/consiglieri_regionali/difesa_civica/presentazione.php

Nota importante:

Il difensore civico non e' un organo giurisdizionale come il giudice di pace, ma un organo che si avvicina di piu' alle figure di conciliazione che svolgono tutele preventive con le quali si tenta di evitare un contenzioso o una causa. Quindi, nel caso non si sia soddisfatti del suo operato o si intenda chiedere alla pubblica amministrazione dei danni specifici, e' bene agire anche giudizialmente, magari tentando di trovare comunque una soluzione "amichevole" tramite un'ulteriore conciliazione davanti agli organi giurisdizionali.

Ha collaborato Barbara Vallini