

# SENATO DELLA REPUBBLICA

XIV LEGISLATURA

**Doc. CXXVIII**  
**n. 1/15**

## RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO  
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

(Anno 2001)

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

**Presentata dal difensore civico della regione Emilia-Romagna**

—————  
**Comunicata alla Presidenza il 28 marzo 2002**  
—————

**INDICE**

Premessa .....	<i>Pag.</i> 5
1. Quadro normativo di riferimento .....	7
2. Dati statistici .....	11
3. Attività e strategie operative .....	22
4. Casistica di taluni interventi effettuati nei confronti delle strutture regionali nonché degli enti, istituti, consorzi e aziende di cui all'articolo 2, comma 1, lettere <i>b)</i> , <i>c)</i> ed <i>e)</i> della legge regionale n. 15 del 1995 .....	27
5. Casistica di alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato ai sensi dell'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 27. ....	42
6. Alcuni degli interventi più significativi posti in essere nei confronti di altre pubbliche amministrazioni ed enti diversi .....	54
7. Conclusioni .....	61
- Emendamenti al codice di buona condotta amministrativa, approvati dal Parlamento europeo .....	63
- Decreto 28 novembre 2000. ....	72



**RELAZIONE**  
**SULL'ATTIVITA' SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE**  
**NELL'ANNO 2001**  
(art.11 della L.R. 21 marzo 1995, n.15)

**Signor Presidente del Consiglio, Signori Consiglieri regionali**

In attuazione della previsione dell'art.11, comma 1, della L. R. 21 marzo 1995, n. 15, invio la relazione sull'attività da me svolta nell'anno 2001, così da consentire a codesto Consesso di effettuare gli adempimenti di competenza di cui al 4° comma della stessa norma, il quale prevede: "Il Consiglio regionale, su proposta dell'Ufficio di Presidenza, esamina e discute la relazione; tenuto conto delle osservazioni in essa formulate, adotta le determinazioni di propria competenza che ritenga opportune e invita i componenti degli Organi statuari della Regione ad adottare le ulteriori misure necessarie".

Il presente documento rappresenta pertanto il bilancio di un anno di esercizio delle funzioni di difesa civica, ed ha la finalità di mettere a disposizione ogni utile elemento di conoscenza e valutazione circa l'adeguatezza delle attività e delle iniziative poste in essere dal Difensore civico, ma è finalizzato soprattutto a fornire a codesto Consiglio spunti di riflessione sulle iniziative più opportune da adottare per promuovere ulteriormente la diffusione e il consolidamento della difesa civica.

A tale scopo la relazione si articola in diverse parti, distinte in titoli secondo i loro contenuti:

Nel primo titolo "Quadro normativo di riferimento" viene illustrato il complesso di norme, statali e regionali, che disciplinano gli ambiti di intervento del Difensore civico e i possibili rimedi offerti ai richiedenti, cittadini e formazioni sociali.

Nel secondo titolo "Dati statistici" vengono fornite le informazioni riepilogative dell'attività svolta nell'anno, evidenziandone gli aspetti più significativi.

Nel terzo titolo "Attività e strategie operative" vengono evidenziati i problemi organizzativi e gestionali dell'ufficio, le difficoltà incontrate e i traguardi conseguiti nei rapporti con le amministrazioni destinatarie e con l'utenza, gli incontri e le iniziative adottate in ambito regionale e fuori del territorio regionale.

Nel quarto titolo "Casistica di taluni interventi effettuati nei confronti delle strutture regionali nonché degli Enti, Istituti, Consorzi e Aziende di cui all'art.2, comma 1, lettere b), c)

e d) della L. R. n. 15 del 1995", sono evidenziati taluni interventi posti in essere nella mia veste di Difensore civico regionale, ai sensi del comma 1 dell'art.2 L. R. 15/1995.

Nel quinto titolo "Casistica di alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato ai sensi dell'art.16 della legge 15 maggio 1997, n. 127", sono illustrate le funzioni, surrogatorie in quanto svolte in sostituzione del costituendo Difensore civico nazionale, esplicate nei confronti degli uffici periferici delle amministrazioni statali e degli enti pubblici.

Nel sesto titolo "Alcuni degli interventi più significativi posti in essere nei confronti di altre pubbliche amministrazioni ed enti diversi", sono evidenziati gli interventi attuati in esecuzione del principio di collaborazione con tutte le pubbliche amministrazioni previsto dall'art.2, 2° comma, della L. R. n. 15/1995.

Nel settimo titolo "Conclusioni" sono illustrate alcune considerazioni conclusive che mi permetto di sottoporre a codesto Consiglio, chiamato a valutare ed operare, con scelte lungimiranti e tempestive, tutte le misure più adeguate per consolidare e sviluppare il sistema di difesa civica regionale.

## 1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Mentre da un lato si assiste ad una progressiva modifica della cornice politico-istituzionale nella quale opera la pubblica amministrazione, attraverso una evoluzione ed una presa di coscienza, da parte della società civile, dell'esigenza di tutelare in maniera più incisiva i soggetti e le diverse categorie esponenti di formazioni sociali, dall'altro è mancato il riconoscimento a livello nazionale del ruolo della difesa civica da parte del Parlamento, con l'approvazione del testo unificato di varie proposte di legge diretto ad istituire la figura del Difensore civico nazionale (Progetto di legge n. 619 Camera, avente ad oggetto "Norme in materia di difensore civico").

Tale progetto è infatti ormai decaduto con la scadenza naturale della XIII Legislatura.

Pertanto, altre proposte di legge sono state prontamente presentate nel corso della presente legislatura, ed alcune di esse appaiono particolarmente significative e foriere di sviluppi futuri.

Mi riferisco, in special modo, all'Atto Camera n. 878, contenente una proposta di legge costituzionale avente ad oggetto "Modifiche alla Costituzione concernenti il difensore civico e i diritti elettorali nelle elezioni comunali per i cittadini di Paesi appartenenti all'Unione europea".

E' da rammentare al riguardo che nel corso dei lavori della Commissione Bicamerale era già stato esperito un tentativo di fornire un fondamento costituzionale all'istituto della difesa civica; nel testo originariamente predisposto a modifica dell'art.111, veniva disciplinata la possibilità di istituire per legge l'ufficio del difensore civico quale organo di garanzia nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

Tale previsione, che non ha avuto seguito per le note vicende della Commissione stessa, aveva il difetto di prevedere tale istituto solamente come facoltativo.

Al contrario, la proposta di legge n. 878 individua l'istituto come obbligatorio. Infatti, l'art.1 della predetta proposta, intitolato "Difensore civico", così recita:

*"Dopo l'art.113 della Costituzione è inserito il seguente:*

*"Art.113-bis - E' istituito il difensore civico come alto rappresentante, eletto dal Parlamento, per la difesa dei diritti dei cittadini, in particolare nei confronti della pubblica amministrazione e dei pubblici poteri.*

*La legge definisce le modalità di scelta e le funzioni del difensore civico"*.

Attraverso questa previsione il legislatore ha riconosciuto la necessità di individuare, a livello costituzionale, un principio di tutela alternativo alla giurisdizione, quale quello offerto dalla difesa civica, che si ispira ai principi di democrazia e buona amministrazione in quanto rappresenta uno strumento di facile accesso, gratuito e in grado di sopperire, almeno in parte, ai ritardi della giustizia italiana.

E' peraltro da sottolineare che la formulazione dell'art.1 della citata proposta è comunque circoscritta, in quanto si limita a prevedere una tutela solamente nei confronti delle pubbliche amministrazioni centrali, alle quali fanno bensì capo rilevantissimi poteri e funzioni che coinvolgono interessi e rapporti per tutto il territorio nazionale, lasciando peraltro irrisolto il problema di un sistema complessivo di difesa civica esteso a tutti i livelli e nei confronti di tutte le pubbliche amministrazioni.

Sarebbe invece auspicabile una previsione costituzionale che ricomprendesse una visione organica dell'istituto della difesa civica, con una indicazione a tutto campo dell'esigenza di dare effettività al diritto alla buona amministrazione previsto dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Ciò significherebbe riconoscere, tra le funzioni individuate come fondamentali dal nostro ordinamento, l'esigenza dell'istituto della difesa civica, esteso a tutti i livelli e munito del carattere dell'obbligatorietà, così da assicurare un sistema generalizzato ed organico di difesa civica, quale esiste oramai in tutti i paesi dell'Unione europea.

L'auspicio è, pertanto, che nel corso dell'iter parlamentare, l'atto n. 878 trovi una più puntuale enunciazione della necessità della difesa civica, così da divenire un principio al quale dovranno attenersi i diversi enti nella loro attività normativa.

Un'altra significativa modifica al sistema di difesa civica è scaturita da una legge nazionale, la n. 212 del 2000, la quale ha trovato puntuale applicazione nella nostra regione solamente durante il corso dell'anno 2001.

Tale legge, che reca disposizione in materia di Statuto dei diritti del contribuente, all'art.13 prevede la nuova figura del Garante del contribuente.

Il Garante è un organo collegiale che deve essere istituito presso ogni Direzione Regionale delle Entrate, presso la quale ha sede ed opera in piena autonomia nei confronti dell'amministrazione finanziaria per rimuovere disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione.

In sostanza, il Garante funziona allo stesso modo di un Difensore civico che opera nei confronti dell'amministrazione finanziaria, ed ha il compito di segnalare le disfunzioni e le incongruenze riscontrate nell'attività della stessa amministrazione; il Garante è peraltro sprovvisto, come del resto il Difensore civico, di poteri operativi o tantomeno coercitivi.

L'introduzione di tale organismo ha comportato che tutti gli interventi in materia fiscale aperti presso questo ufficio sono stati inviati per competenza all'ufficio del Garante, con l'unica eccezione di quelli oramai in fase di conclusione.

Ho ritenuto peraltro opportuno richiedere al Garante un cenno di notizia in ordine alla conclusione delle pratiche inviate, anche al fine di fornire eventualmente delucidazioni agli interessati che a suo tempo si erano rivolti a me.

Viceversa, ho ritenuto di non dover inviare al Garante le pratiche in materia di tributi locali, in quanto la norma che individua la competenza del predetto organo è limitata alle fattispecie nella quali è controinteressata l'amministrazione centrale o le agenzie fiscali, e non può, conseguentemente, ricomprendere le fattispecie che interessano gli Enti locali.

Nei confronti di questi ultimi, infatti, lo Statuto prevede solamente un dovere di adeguare i propri ordinamenti ai principi contenuti nello Statuto: diritti di informativa, di interpello, di difesa, di trasparenza, di chiarezza, di semplificazione, di tutela dell'integrità patrimoniale, nonché i divieti di turbativa per la richiesta di documenti già in possesso ovvero per l'accesso immotivato presso la sede del contribuente (art. 1, 4° comma, ma anche art. 17, 1° comma).

In tale convincimento sono stata confortata da un recente parere dell'Avvocatura dello Stato, interpellata al riguardo dal Garante del Veneto. Di contrario avviso è l'organismo di coordinamento dei Garanti, il quale ritiene che, "in tempi in cui il federalismo fiscale prevede progressivamente il passaggio dagli organi centrali dello Stato alle Regioni, alle province ed ai comuni, se si escludesse la competenza del Garante da un parte si priverebbe ingiustificatamente il contribuente di un possibile aiuto rispetto ad alcuni tributi, dall'altra si avrebbe una condanna del Garante stesso ad estinguersi perché si vedrebbe escluso da ambiti importanti dell'attività impositiva rispetto alla quale il contribuente deve invece rapportarsi".

Questa prospettazione a mio avviso non coglie il cuore del problema: infatti, l'attribuzione al Garante del contribuente della competenza ad intervenire nella materia dei tributi locali sarebbe forse idonea a tutelare il contribuente, ma costituirebbe sicuramente una lesione al potere dell'ente locale di prevedere un suo proprio Difensore civico al quale demandare, tra le altre materia, appunto quella, di notevole peso, relativa al contenzioso tributario.

Sarebbe infatti in contrasto con i principi dell'autonomia e del federalismo il negare alle Regioni e agli enti locali che hanno istituito o che istituiranno il proprio Difensore civico la possibilità di demandare allo stesso una competenza naturale quale quella di risoluzione dei conflitti concernenti i propri tributi.

La soluzione più aderente ai principi del federalismo è, pertanto, quella di rendere obbligatoria l'istituzione del Difensore civico da parte di tutte le pubbliche amministrazioni, e non certo quella di spostare la competenza sui tributi locali ad un organo statale.

Mi preme inoltre segnalare un provvedimento di notevole peso, che nel corso dell'anno 2001 ha dato attuazione alla previsione normativa in materia di miglioramento delle comunicazioni con i cittadini da parte del Servizio sanitario regionale, contenuta negli artt.15 e 16 della L. R. n. 19 del 1994, attraverso forme di partecipazione attiva delle organizzazioni di tutela e volontariato dei cittadini all'attività di miglioramento della qualità del servizio reso all'utente, anche attraverso la costituzione di Comitati consultivi misti.

In tale ottica, la Giunta regionale, con deliberazione n. 320 del 2000, aveva individuato un sistema di gestione dei reclami in linea con la necessità non solo di risolvere il singolo caso quanto piuttosto di pervenire ad un miglioramento generale del servizio.

Nell'ambito delle procedure indicate in tale documento, l'amministrazione regionale individuava, quale strumento di intervento ancora più incisivo e rappresentativo, un organismo avente composizione mista, costituito da rappresentanti delle categorie interessate - Aziende sanitarie e ospedaliere e associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del malato - e presieduto da un soggetto "super partes", ad esempio il Difensore civico.

In linea con tale previsione, l'Azienda USL Bologna Sud nel marzo 2001 ha istituito un'apposita Commissione Conciliativa Mista, presieduta da un rappresentante del Difensore civico, avente il compito di valutare, in sede di riesame, i reclami, le osservazioni e le opposizioni presentate dai soggetti utenti dei servizi erogati dall'Azienda contro atti o comportamenti ritenuti lesivi.

Si tratta di un importante precedente che appare idoneo a migliorare la qualità della comunicazione tra operatori ed utenti ed a migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti stessi.

La Commissione ha avviato la sua attività nel corso del 2001, prendendo in esame e concludendo un caso di reclamo, ed evidenziandosi come strumento idoneo a garantire i cittadini nei confronti delle strutture sanitarie, in special modo attraverso la prassi di sentire personalmente gli stessi in ordine agli episodi segnalati.

## 2. DATI STATISTICI

Nell'anno 2001 è proseguito il trend di incremento delle richieste da parte di cittadini ed associazioni, a riprova concreta del sentimento di attenzione della popolazione nei confronti dell'istituto e dell'apprezzamento per le iniziative poste in essere a loro tutela.

Evidenzio di seguito l'incremento degli interventi svolti nel corso degli ultimi cinque anni, che ha portato pressoché al raddoppio delle istanze: è la riprova che l'istituto viene avvertito dalla popolazione come necessario, ma che è altrettanto necessario un ulteriore sforzo, da parte dell'amministrazione regionale, per far conoscere ai cittadini l'esistenza e le caratteristiche operative di questo strumento, ponendo in essere specifiche iniziative di informazione e con il potenziamento della struttura:

### *Difesa Civica ultimi cinque anni*

1997  
1998  
1999  
2000  
2001

### *Interventi*

738  
776  
1218  
1243  
1409

E' da sottolineare al riguardo che l'incremento di casi esaminati nell'anno 2001 è stato, rispetto all'anno 2000, del 13,35%.

E' anche da sottolineare che questo incremento sarebbe stato presumibilmente maggiore se il posto di Dirigente dell'Ufficio non fosse risultato vacante, a seguito del collocamento a riposo, avvenuto con decorrenza 1° aprile 2001, del dott. Vittorio Bernini, Dirigente dell'Ufficio il quale si era costantemente dimostrato un prezioso collaboratore ed un riferimento indispensabile per tutte le attività ed iniziative poste in essere.

In effetti, la struttura ha risentito pesantemente di tale assenza, nonostante l'impegno ulteriore profuso da tutto il personale, in primis dalla dott.ssa Gloria Guicciardi, ed è stato giocoforza rinunciare a talune iniziative di collaborazione e di informazione che pur erano già state programmate per l'anno 2001.

Le richieste sono pervenute con queste modalità:

<i>Tipologia</i>	<i>Richieste</i>
Di persona	640
Posta Ordinaria	248
E - Mail	34
Telefono	335
Fax	84
Linea Verde su territorio regionale	59
Iniziativa d'Ufficio	9

Alle suddette (1409) istanze devono essere aggiunte le richieste telefoniche più semplici, che si sono concretate in un colloquio telefonico conclusosi con una semplice informazione (indicativamente una decina al giorno).

In relazione agli enti destinatari, le richieste di intervento possono essere così suddivise:

<i>Enti Destinatari</i>	<i>Interventi</i>
Regione / Enti Regionali / Az. USL	236
Amministrazioni periferiche dello Stato	291
Aziende Erogatrici di Servizi Pubblici	46
Comuni convenzionati con la R.E.R.	371
Comuni non convenzionati	196

Sono altresì pervenute richieste e reclami delle seguenti tipologie:

<i>Altre Richieste e Reclami</i>	<i>Interventi</i>
Richieste di nomina di "Commissario ad Acta"	3
Procedimenti trasmessi per competenza ad altro	37
Difensore Civico o ad altra Autorità	
Archiviati per inammissibilità : riferivano problematiche di diritto privato e rapporto di impiego con pubbliche amministrazioni	229

Nell'anno 2001 è pervenuta, nella mia qualità di difensore civico del Comune di Ravenna, una richiesta di controllo eventuale ai sensi del combinato disposto dell'art.127 del D. Lgs. N. 267 del 2000 – T. U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali - e dell'art.33 della L. R. n. 7 del 1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Trattandosi di una fattispecie particolarmente significativa, ritengo opportuno illustrare, sia pur per sommi capi, il contenuto della richiesta stessa.

Alcuni Consiglieri comunali richiedevano, con nota in data 20 luglio 2001, il controllo di legittimità su una deliberazione del Consiglio comunale di Ravenna avente ad oggetto "Rinnovo dei contratti rep. N. 2660 del 96 e n. 2912 del 97, relativi rispettivamente alle Fasi 1 e 2 di riconversione del SIC in ambiente Unix Client-Server, ad Akros Informatica S.r.l. di Ravenna".

Con successiva comunicazione datata 21 luglio 2001, pervenuta a questo ufficio il 24 dello stesso mese (ed alla Segreteria Generale del Comune di Ravenna il 25 dello stesso mese), i predetti consiglieri comunali inoltravano, facendola propria, una nota redatta dal consigliere Ancisi, ad integrazione della precedente richiesta.

Valutate le istanze pervenute, rilevavo che, mentre la richiesta di controllo in data 20 luglio risultava presentata entro il termine e dal numero di consiglieri comunali previsti dal comma 1 dell'art.127 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, al contrario la nota in data 21 luglio non poteva essere presa in esame in quanto era pervenuta oltre i dieci giorni dall'affissione all'albo pretorio della citata deliberazione ( in quanto l'affissione stessa è stata effettuata il 12 luglio 2001). Oltre a ciò, rilevavo che le riserve in essa indicate circa l'illegittimità della deliberazione impugnata non concernevano rilievi già posti con la richiesta di controllo presentata in data 20 luglio 2001, ma afferivano invece a circostanze ed elementi nuovi e non contenuti nell'originaria richiesta.

Nella richiesta di controllo pervenuta in termini, inoltre, non erano state menzionate le norme violate, come invece previsto dal comma 1 dell'art.127 del Decreto Legislativo n. 267/2000; nella richiesta stessa, difatti, i Consiglieri si erano limitati ad evidenziare una serie di osservazioni e perplessità nel merito dei contenuti del provvedimento.

In conclusione, dichiaravo inammissibile il reclamo proposto con nota in data 21 luglio 2001, mentre rigettavo il reclamo proposto con nota in data 20 luglio 2001 in quanto nel reclamo non erano state indicate violazioni specifiche di norme.

Con nota del 3 agosto 2001, il Consigliere Ancisi presentava le proprie obiezioni argomentando con le seguenti considerazioni:

*"la legge (art.127 del T.U. sull'ordinamento degli enti locali) non dice che i reclami di cui trattasi debbano pervenire al Difensore Civico entro dieci giorni dall'affissione all'albo pretorio della deliberazione contestata, bensì che i consiglieri reclamanti ne facciano richiesta scritta nei termini predetti;*

*la nota non ammessa all'esame è stata "fatta" il 21 luglio 2001, entro i dieci giorni successivi all'affissione all'albo pretorio della deliberazione contestata ;*

*non è stata trasmessa il giorno stesso a codesto Ufficio perché era un giorno di sabato, in cui gli uffici comunali di Ravenna sono chiusi, così come codesto stesso Ufficio; è stata trasmessa*

*il primo giorno utile, cioè il 24 luglio, essendo state festive le giornate del 22 (domenica) e del 23 (Santo patrono di Ravenna); la trasmissione è avvenuta via fax, dietro suggerimento dell'impiegata del Comune di Ravenna addetta a codesto Ufficio;*

*è appena logico che i dieci giorni concessi dalla legge per esaminare la deliberazione, riscontrare i motivi di illegittimità e indicare esattamente le norme di legge violate, scrivere il testo del reclamo, raccogliere un consistente numero di firme di consiglieri comunali non facilmente reperibili per la natura del loro incarico presso la residenza municipale, devono essere concessi per intero al netto di festività che riducessero il termine finale a 9, 8 o al limite anche meno giorni;*

*è prassi diffusa che scadenze di legge coinvolgenti obblighi dei cittadini verso lo Stato siano prorogate al primo giorno non festivo quando coincidenti con una festività;*

*nel dubbio interpretativo, dovrebbe essere adottata la soluzione che più va verso gli obiettivi della legge (nel caso, il controllo dell'atto in presenza di dubbi di legittimità) e non in direzione contraria (nessun controllo su un atto di cui si contesta la legittimità);*

*è così avvenuto che la parte del ricorso più stringente e attinente la violazione di precise norme di legge, puntualmente menzionate, è caduta nel vuoto, consentendo alla deliberazione di evitare un controllo più difficilmente rigettabile: questo risultato, anche se valutabile solo in sede politica, senza alcun addebito a nessuna volontà produce amarezza anche considerando che i casi assoggettabili a controllo eventuale sono minimi e quasi mai sollevati dai consiglieri di questo Comune".*

Dopo avere esaminato attentamente le argomentazioni contenute nella lettera citata ho risposto prendendo preliminarmente in esame l'interpretazione data all'inciso "ne facciano richiesta scritta", utilizzato dal legislatore per indicare il termine entro il quale i Consiglieri possono richiedere il controllo previsto dall'art.127 del D. Lgs. N. 267/ 2000.

Un chiarimento al riguardo si rende a mio avviso indispensabile, e ciò non tanto per quanto concerne il controllo sulla deliberazione del Consiglio comunale di Ravenna P.G.35494 del 5/7/2001, quanto piuttosto per evitare fraintendimenti in relazione a future, eventuali richieste di controllo.

Innanzitutto è da osservare che l'iniziativa dei Consiglieri di sottoporre a controllo le deliberazioni della Giunta e del Consiglio deve essere disposta per il tramite del Segretario Comunale, al quale quindi va presentata la relativa istanza, ai sensi dell'art.23 della l.r. n. 7/1992 e successive modificazioni e integrazioni.

Inoltre, tale iniziativa, qualora si riferisca a provvedimenti rientranti nell'elencazione di cui all'art.127, costituisce una facoltà ed un onere per gli stessi, nonché condizione imprescindibile affinché il Difensore civico (o il Comitato regionale di controllo) intervengano per l'esame di loro competenza.

La mancanza di tale iniziativa nei limiti previsti dalla relativa disciplina determina, al contrario, l'efficacia del provvedimento stesso.

L'iniziativa in questione si configura pertanto come atto recettizio, in quanto produce i suoi effetti nella sfera del destinatario, attivando l'esame di competenza del Difensore civico solamente allorché quest'ultimo ne sia messo a conoscenza tempestivamente.

A conclusione di quanto sopra segnalato che, nel gennaio 2002, mi è stata comunicata l'approvazione in Consiglio Comunale di una deliberazione con la quale è stato disposto, da un lato il ritiro, in sede di autotutela, della delibera approvata il 5 luglio, e dall'altro la definizione delle linee di indirizzo per l'espletamento della gara dei servizi informatici, con l'adozione di un'asta pubblica per affidare all'esterno il servizio di gestione e manutenzione per la durata di 4 anni del sistema informatico comunale.

Tale decisione è stata adottata in seguito alla presentazione, da parte del Consigliere Ancisi per il Gruppo Consiliare "Lista per Ravenna", di un ricorso contro la delibera del 5 luglio 2001 alla Comunità Europea che l'ha ammesso all'esame, secondo il diritto comunitario.

Infine, è da segnalare che nell'anno 2001 sono state presentate n. 35 richieste di intervento per accesso agli atti ed alle informazioni giacenti presso uffici della pubblica amministrazione.

Di tali richieste, la gran parte relative atti e documenti di enti locali, alcune sono risultate particolarmente significative in quanto, in una materia che pur riscontra frequenti ed esaustive pronunce giurisprudenziali, si è spesso resa necessaria un'opera di convincimento e di spiegazioni in relazione a fattispecie di non corretta applicazione della normativa da parte dell'amministrazione.

Si forniscono di seguito i dati relativi a tali istanze:

Istanze archiviate perché inammissibili	n. 7
Istanze trattate	n. 21
Istanze trattate come consulenze	n. 5
Istanze non coltivate dall'interessato	n. 2
<b>Totale</b>	<b>n. 35</b>

Delle 21 istanze trattate, n. 7 sono state concluse con il seguente esito:

- **Positivo: n. 6** di cui:
  - per n. 2, l'Amministrazione ha collaborato alla definizione o ha fornito spiegazioni.
  - per n. 4, è stata accolta la tesi proposta dal Difensore Civico
- **Negativo: n. 1**, l'Amministrazione, pur motivando, ha provveduto in modo difforme da quanto sostenuto dal Difensore Civico.

E' da precisare al riguardo che, delle 21 istanze trattate, 11 si sono concretate in altrettante richieste di riesame ai sensi dell'art.25 della legge n. 241 del 1990.

Come è noto, al Difensore civico è stata attribuita, con l'art.15 della legge n. 340 del 24 novembre 2000, una nuova competenza in materia di accesso alla documentazione amministrativa, con ciò modificando il comma 4 dell'art.25 della legge n. 241 del 1990.

Nella mia precedente relazione manifestavo le mie perplessità circa l'efficacia di tale attribuzione, posto che non esiste alcun potere del Difensore civico, una volta esaurito con esito infruttuoso il procedimento, di costringere l'amministrazione a dare corso all'adempimento: in tal caso resta infatti al richiedente solamente la strada del ricorso al TAR.

Significativamente, in almeno due episodi di richiesta di riesame, nei quali mi sono ritrovata impotente di fronte a dinieghi di accesso manifestamente ingiustificati, ho avuto conferma della fondatezza delle mie preoccupazioni.

In relazione agli enti destinatari, le richieste di intervento possono essere così suddivise:

- Attività svolta nei confronti dell'Amministrazione Regionale, di Enti o Istituti, Consorzi ed Aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o controllo (236):

<i>Enti</i>	<i>Interventi</i>
AMBIENTE	22
ARSTUD	12
BENI CULTURALI	2
CONSORZI BONIFICA	22
CONCORSI	4
CONTRIBUTI REGIONALI	6
DIFFERIMENTO ACCESSO ATTI, DIRITTO ALL'INFORMAZIONE, RILASCIO DOCUMENTI	11
EDILIZIA RESIDENZIALE	47
FORMAZIONE	1
OPERE E LAVORI PUBBLICI	2
PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	2
SANITA' / AZ .USL E OSPEDALIERE	76
SERVIZI SOCIALI	9
URBANISTICA	1
ALTRE MATERIE	19

• Attività svolta nei confronti di Enti Locali non convenzionati (196):

<i>Materia</i>	<i>Interventi</i>
AMBIENTE	21
ANAGRAFE	5
AUTOCERTIFICAZIONE	15
CIMITERI	3
COMMERCIO	5
CONCORSI	2
CONTRIBUTI PUBBLICI	2
CUTURA	1
DIFFERIMENTO ACCESSO ATTI, DIRITTO ACCESSO ATTI, DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	5
EDILIZIA PUBBLICA	3
INVALIDI CIVILI	2
LAVORI OPERE PUBBLICHE	9
SCUOLE PUBBLICHE	7
TRAFFICO E POLIZIA MUNICIPALE	26
SERVIZI SOCIALI	12
STRADE COMUNALI	2
TRIBUTI LOCALI	34
URBANISTICA	26
ALTRE MATERIE	16

- Attività svolta nei confronti di Enti e Amministrazioni periferiche dello Stato nonché nei confronti di Aziende erogatrici di Servizi Pubblici (325) :

<i>Enti</i>	<i>Interventi</i>
ANAS	7
AGENZIA DEL TERRITORIO	8
AREOPORTO	2
AZIENDE EROGATRICI SERVIZI PUBBLICI (SEABO, TELECOM, ENEL, FFSS; URAR, etc.)	56
BENI CULTURALI (Soprintendenza)	6
COMMISSIONI TRIBUTARIE TAR E TRIBUNALI ORDINARI	71
CORTE CONTI	2
CORTE APPELLO	1
CAPITANERIA PORTO	1
DEMANIO	5
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE, ACCESSO ATTI, RILASCIO DOCUMENTI	10
GARANTE CONTRIBUENTE	6
IMMIGRAZIONE / CONSOLATI	3
SOCIETA' AUTOSTRADE	2
MINISTERO DIFESA	4
MINISTERO ISTRUZIONE	20
MINISTERO FINANZE	32
MINISTERO TRASPORTI	4
MONOPOLI DI STATO	1
POLIZIA STATALE	25
PRA	1
PREVIDENZA/ INPS – INPDAP – altre	30
PREFETTURA	8
PROVINCIA DI BOLOGNA E ALTRE	14
QUESTURA	4
UNIVERSITA'	2

Nel corso dell'anno 2001 è proseguita l'attività di difesa civica nei confronti delle Amministrazioni comunali convenzionate: Bologna, Ravenna, Imola, Castel San Pietro Terme, Borgo Tossignano, Budrio, Casalecchio di Reno, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo, Crevalcore, Dozza, Fontanelice, Mordano, Pieve di Cento, Sant'Agata Bolognese, Zola Predosa.

Gli interventi posti in essere nei confronti delle predette amministrazioni comunali, in numero di 371, sono così ripartiti:

- Comuni convenzionati con la Regione Emilia – Romagna :

<i>Comuni</i>	<i>Interventi</i>
BOLOGNA	145
RAVENNA	154
BUDRIO	8
CASALECCHIO	15
CREVALCORE	1
SANT'AGATA BOLOGNESE	2
ZOLA PREDOSA	7
IMOLA	27
CASTEL SAN PIETRO	9
CASTEL GUELFO	0
BORGO TOSSIGNANO	0
CASTEL DEL RIO	0
FONTANELICE	0
MORDANO	0
DOZZA	2
CASALFIUMANESE	0
PIEVE DI CENTO	1

- I suddetti hanno interessato le seguenti materie:

<i>Materia</i>	<i>Interventi</i>
AMBIENTE, TUTELA E DIFESA DEL SUOLO	21
ANAGRAFE	10
ARTIGIANATO	5
AUTOCERTIFICAZIONE	5
CIMITERI	8
COMMERCIO	9
CONCORSI LOCALI	6
CONTRIBUTI PUBBLICI	12
CULTURA, SPORT, SPETTACOLO	10
DIRITTO ACCESSO ATTI E ALL'INFORMAZIONE,	8
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	18
IMMIGRAZIONE	4
PARCHI E GIARDINI, TUTELA VERDE PUBBLICO	12
OPERE E LAVORI PUBBLICI	20
SCUOLE COMUNALI	15
SERVIZI PUBBLICI (erogaz. acque, elettricità, trasporti, etc.)	27
SERVIZI SOCIALI	38
STRADE COMUNALI	9
TRIBUTI LOCALI	42
URBANISTICA ED EDILIZIA	24
VIABILITA', CIRCOLAZIONE E PIANI TRAFFICO	26
VIOLAZIONE CODICE STRADA, POLIZIA AMM.VA LOCALE	30
ALTRE MATERIE	12

Non è invece ancora giunta a conclusione la convenzione con la Provincia di Bologna la quale, pur essendo stata deliberata da entrambi gli enti, necessita di ulteriori approfondimenti.

Si tratta di una convenzione che prevede l'affidamento al Difensore civico regionale dello svolgimento delle funzioni di difesa civica provinciale, con facoltà per la Provincia stessa di stipulare apposite convenzioni con i Comuni del proprio territorio, per estendere anche a questi ultimi l'utilizzo della difesa civica regionale.

Una simile previsione appare particolarmente invitante per gli enti locali, soprattutto per quelli di ridotte dimensioni, atteso anche che l'impegno economico richiesto sarebbe particolarmente ridotto.

E' intuibile che l'approvazione della convenzione in esame costituirà un precedente significativo e non ancora attuato in altre regioni, tale da assicurare un'ampia tutela dei componenti la comunità provinciale e da incrementare in maniera sensibile l'impegno di questo ufficio.

Nel corso del 2001, sono stati conclusi 1159 procedimenti con i seguenti esiti:

**POSITIVO****310**

- 52 con l' accoglimento della raccomandazione del Difensore Civico
- 251 con la collaborazione della P.A.

**NEGATIVO****92**

- 67 accertata infondatezza dopo istruttoria
- 21 con dissenso motivato dalla P.A. e non condiviso dal Difensore Civico
- 4 per mancata collaborazione

**ARCHIVIATO****649**

- 52 per infondatezza del reclamo
- 20 per rapporto di lavoro con la P.A.
- 90 per controversia tra privati o Enti Privati
- 19 trasmessi ad altra autorità per competenza
- 79 per rinuncia al reclamo da parte degli interessati

**389**

- Casi in cui è stata prestata consulenza, forniti consigli e date le delucidazioni agli interessati.

### 3. Attività e strategie operative

Come ho evidenziato sopra, l'attività dell'ufficio ha grandemente risentito del collocamento a riposo del dirigente dell'ufficio del difensore civico, a decorrere dal 1° aprile 2001: per nove mesi la scrivente e tutta la struttura si sono trovate in condizioni di dover far fronte all'espletamento di funzioni non di propria competenza, sottraendo tempo ed energie alle attività proprie, con conseguente impossibilità di fornire sempre risposte adeguate alle esigenze dell'utenza, e ciò nonostante fosse stato affidato ad interim l'incarico ad altro dirigente regionale, peraltro avente la propria sede di servizio altrove ed oberato dei propri molteplici impegni.

Tutto ciò è avvenuto in un momento nel quale la richiesta di difesa civica si trovava in una fase di espansione, in relazione alla quale avevo reiteratamente ed inutilmente sollecitato un adeguamento dell'organico alle accresciuta mole di interventi e all'incremento di competenze via via attribuite dal legislatore nazionale e regionale.

E' da sottolineare al riguardo che l'organico di questo ufficio è rimasto invariato dalla sua istituzione; sono al contrario decuplicate le richieste di intervento, mentre sono state attivate ben 17 convenzioni con altrettante amministrazioni comunali, convenzioni che prevedono il ricevimento del pubblico in loco da parte di funzionari dell'ufficio a cadenza settimanale o mensile, con la conseguenza che il predetto personale viene sottratto sempre in maggior misura all'ordinaria attività presso questa sede.

Emblematica al riguardo è la richiesta di incrementare il numero delle presenze mensili pervenuta nell'anno 2001 da parte del Comune di Imola, amministrazione con la quale esiste dal 1998 una convenzione per l'esercizio della difesa civica.

La convenzione attualmente in essere prevede infatti una sola presenza mensile presso quella sede; per il resto, le richieste di intervento vengono inviate o direttamente dagli interessati o per via telematica attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico di quell'ente, e vengono trattate presso questa sede regionale.

Si trattava di una richiesta del tutto condivisa dalla scrivente, in considerazione della notevole affluenza di pubblico nel giorno di ricevimento e anche al fine di evitare di disperdere i frutti degli sforzi intrapresi per valorizzare l'attività svolta.

In tal senso ho pertanto evidenziato all'Ufficio di Presidenza l'esigenza di corrispondere a tale richiesta, tenuto peraltro presente che, stante l'aggravio di lavoro e di missioni da parte del personale, si rendeva contestualmente indispensabile un adeguamento dell'organico, da me già reiteratamente richiesto in precedenza.

A tale richiesta purtroppo non è stato dato riscontro.

Scendendo all'esame delle attività più significative svolte nel corso dell'anno, è da segnalare che sono proseguiti anche nell'anno 2001 gli incontri serali con la popolazione dei Comuni convenzionati, allo scopo di promuovere anche nei loro confronti una migliore conoscenza dell'istituto.

Numerose sono state anche le occasioni di incontro con i soggetti istituzionali dei vari enti ed amministrazioni, in connessione con le problematiche di difesa civica: si citano, a titolo esemplificativo, il corso di formazione tenuto presso il Servizio immigrazione del Comune di Bologna, al quale hanno partecipato numerosi operatori coinvolti in vario modo nelle problematiche proprie dei soggetti extracomunitari presenti nell'hinterland bolognese, e il seminario con alcune classi di studenti degli istituti superiori tenutosi presso il Consiglio regionale.

La scrivente ha inoltre partecipato a numerosi convegni e conferenze, tra i quali particolarmente impegnativo il Seminario che si è tenuto a Bruxelles dal 19 al 21 settembre, avente ad oggetto "The ombudsmen against discrimination", al quale hanno partecipato pressoché tutti i Difensori civici nazionali e regionali presenti nel territorio dell'Unione europea.

Si è trattato di una occasione di incontro e di scambio di notizie e di opinioni ad alto livello, che ha indubbiamente contribuito ad approfondire il ruolo del difensore civico nella tutela dei diritti fondamentali dell'uomo presentati in modo globale, cioè sia quelli "classici" che quelli "della seconda generazione".

In questa occasione, il Mediatore europeo ha illustrato l'introduzione di un Codice di buona condotta amministrativa, redatto a seguito di un'indagine svolta presso organismi e istituzioni comunitarie al fine di assicurare regole comuni di disciplina del comportamento dei pubblici funzionari nei loro rapporti con il pubblico.

Nell'allegare alla presente relazione una copia del predetto codice, segnalo che si tratta di un documento di particolare rilevanza per il buon andamento delle istituzioni pubbliche, sul quale mi permetto di richiamare l'attenzione delle SS. LL.

Pur essendo una risoluzione, priva come tale di valore cogente, la sua adozione da parte di codesta amministrazione potrà essere di grande utilità per i dirigenti e i collaboratori, in quanto un utile strumento per evitare molti casi di cattiva amministrazione attraverso un miglioramento delle relazioni tra i soggetti privati e strutture amministrative.

Sottolineo inoltre l'opportunità che ai contenuti di questa carta venga conferito un carattere di obbligatorietà, o recependoli in un Regolamento o mediante altre modalità idonee a prescrivere al personale dipendente l'obbligo di attenersi puntualmente ad esso. In tal modo codesta amministrazione darà applicazione anche al Decreto del Dipartimento della Funzione Pubblica 28 novembre 2000 - Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche

Amministrazioni – il quale, al comma 3, art. 1, dispone che le previsioni degli artt.3 e seguenti dello stesso Decreto possono essere integrate o specificate dai Codici adottati dalle singole amministrazioni, ai sensi dell'art.58 bis, comma 5 del D.Lgs 3 febbraio 1993, n. 29.

Quest'ultima disposizione consente alle pubbliche amministrazioni di dettare, nel rispetto dei principi espressi dal Decreto, autonome norme del comportamento dei propri dipendenti modulate sulle diverse esigenze espresse dalle singole realtà.

Nel corso dell'anno ho avuto ripetuti incontri con i Difensori civici delle altre regioni nell'ambito del Coordinamento nazionale, al fine di concordare ed individuare le opportune iniziative, ai vari livelli, per rafforzare il ruolo e l'attività della difesa civica in Italia.

Similmente ho avuto svariati incontri con i Difensori civici locali presenti nella regione, per coordinare le rispettive aree di attività.

A tale proposito evidenzio che, dopo un ampio dibattito, nella riunione del 30 novembre 2001 i Difensori civici presenti hanno approvato lo Statuto della Conferenza dei Difensori civici dell'Emilia-Romagna. La predetta Conferenza, istituita allo scopo di dare concreta attuazione alle indicazioni contenute nell'art.13 della L. R. n. 15 del 1995, si prefigge la promozione di una più efficace tutela dei diritti fondamentali della persona in rapporto all'evoluzione della tutela non giurisdizionale a livello locale, regionale e nazionale, attraverso scambi, collegamenti e collaborazioni varie con gli interlocutori istituzionali e non.

Infine, il 27 marzo si è insediata presso questo ufficio la Commissione per i procedimenti referendari e d'iniziativa popolare - della quale la scrivente è Presidente di diritto - istituita ai sensi degli artt.40 e seguenti della L. R. n. 34 del 1999 con il compito di giudicare l'ammissibilità delle proposte di iniziativa popolare e delle richieste di referendum abrogativi.

Nell'espletamento della propria attività la predetta Commissione ha predisposto, come primo adempimento, il Regolamento interno per la disciplina del proprio funzionamento.

Nel corso dell'anno 2001 sono stati sottoposti all'esame della Commissione due quesiti referendari, oltre ad una proposta di legge d'iniziativa del Consiglio provinciale di Piacenza.

Attesa la rilevanza e la delicatezza dei quesiti proposti, e in considerazione della necessità di procedere all'audizione degli incaricati a rappresentare i promotori dei referendum o della proposta di legge, la Commissione si è fatta carico di tenere numerose riunioni al fine di fornire una approfondita ed esaustiva valutazione circa la fondatezza di essi.

Passando all'esame di specifici aspetti dell'attività posta in essere nel periodo di riferimento, desidero segnalare che sono pervenute, come del resto già in passato,

numerose attestazioni di riconoscimento per i risultati conseguiti, sia da parte di privati che di associazioni.

L'ampiezza e la frequenza di tali apprezzamenti rappresenta uno degli aspetti che giustificano maggiormente la mia attività, nella consapevolezza che, in ogni caso, tali atteggiamenti sono solo un aspetto della medaglia.

Pur essendo, ovviamente, pervenute anche valutazioni negative, e a volte anche offensive, sulla qualità del nostro operato, è comunque sempre un sollievo constatare l'apprezzamento della concreta utilità della nostra azione e percepire la soddisfazione di coloro ai quali è stato prestato aiuto, spesso persone deboli e non sempre in grado di sostenere l'onere della parcella di un legale, o cittadini che, in buona fede, sono incapaci di comprendere che la loro pretesa non può trovare accoglimento perché in contrasto con normative vincolanti.

Anche per l'anno 2001 ho riscontrato come una gran parte delle disfunzioni lamentate è risultata dipendere dalla irrazionale organizzazione interna degli uffici o dalla farraginosità delle prassi operative seguite da questi ultimi, spesso funzionali solamente alle loro esigenze, ma incapaci di fornire ai cittadini il doveroso ed adeguato riconoscimento delle loro aspettative.

Al riguardo ho sempre ribadito, e lo faccio con decisione anche in questa sede, che la struttura pubblica esiste per servire il cittadino nella maniera più adeguata, più agile, più aperta, più disponibile.

Non corrispondere a tale esigenza significa non svolgere a fondo il proprio compito, non aiutando ma vessando il cittadino, e venendo quindi meno alla finalità assegnata.

Devo sottolineare con compiacimento che anche nell'anno 2001 è proseguita una proficua collaborazione tra il mio ufficio e i responsabili delle strutture regionali e delle altre amministrazioni, con ciò rendendo più veloce ed efficace il mio operato e di conseguenza la soddisfazione degli utenti.

Solamente in alcuni casi marginali ho dovuto procedere, dopo alcune infruttuose sollecitazioni, alla convocazione del responsabile del procedimento.

Nella presente relazione ho evidenziato, al sesto titolo, gli interventi attuati in esecuzione del principio di collaborazione con tutte le pubbliche amministrazioni previsto al 2° comma dell'art.2 della L. R. n. 15/1995.

Si tratta di richieste rivolte ad enti ed amministrazioni pubbliche nei confronti delle quali, pur non esistendo una mia diretta competenza ad intervenire, ho sollecitato una collaborazione attraverso la proposta di quesiti o il suggerimento di rimedi in forma ufficiosa,

nel presupposto che, diversamente, irregolarità o disservizi da esse cagionati a danni dei cittadini non sarebbero state rilevate e corrette.

I risultati di questo tipo di intervento sono stati diversi a seconda della diversa sensibilità istituzionale e del temperamento dei soggetti preposti ai singoli uffici, ma complessivamente ho ricevuto una buona collaborazione e una attenzione sensibile alle questioni da me prospettate.

Da ultimo, prima di passare alla casistica di alcuni tra gli interventi più significativi, sento il dovere di precisare, come ho già fatto per le precedenti relazioni, che le fattispecie segnalate si riferiscono ad episodi di ritardi, cattivo funzionamento o irregolarità, attesa appunto la finalità, propria della difesa civica, di strumento per superare le situazioni di cattiva amministrazione.

Tale circostanza, peraltro, non può essere interpretata come una valutazione negativa sulla complessiva attività dell'ente, in quanto non è dato desumere, da un singolo episodio isolato, un giudizio di siffatto genere sull'intera attività dell'ente stesso.

#### **4. CASISTICA DI TALUNI INTERVENTI EFFETTUATI NEI CONFRONTI DELLE STRUTTURE REGIONALI NONCHE' DEGLI ENTI, ISTITUTI, CONSORZI E AZIENDE DI CUI ALL'ART. 2, COMMA 1, LETTERE B), C) E D) DELLA L.R. N. 15 DEL 1995**

Vengono descritti qui di seguito alcuni interventi, tra quelli posti in essere nell'anno 2001, che appaiono più significativi e rappresentativi dell'attività svolta nei confronti delle strutture regionali e degli Enti, Istituti, Consorzi e Aziende di cui all'art.2, comma 1, lett. b), c) e d) della L. R. n. 15 del 1995.

- **Regione Emilia-Romagna - Assessorato alla Programmazione Territoriale, Politiche Abitative e Riqualificazione Urbana  
N. 416/2001**

Il Difensore civico di Parma mi evidenziava i gravissimi danni derivanti ai portatori di handicap dalla scarsità di finanziamenti statali per contributi alle opere di superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche.

A riprova di ciò mi segnalava il caso di un invalido parziale, il quale non riusciva ad ottenere il contributo pur essendo in lista d'attesa da anni, poiché da un lato la legge 13/1989 dà la priorità alle richieste di invalidi totali con difficoltà di deambulazione e dall'altro l'insufficienza di finanziamenti non consente di coprire tutte le richieste.

Nel segnalare alla Direzione Generale Programmazione e Pianificazione Urbanistica questa situazione, evidenziavo come dalla stessa poteva derivare agli interessati un ulteriore, irreparabile danno: infatti, l'inadeguato finanziamento per anni della legge n. 13/1989, correlato con l'orientamento della predetta Direzione Generale di ritenere che il diritto al contributo si perde qualora, nel frattempo, l'invalido sia deceduto, portava alla conseguenza aberrante che quest'ultimo rischiava non solo di ottenere con molto ritardo quanto a lui spettante, ma addirittura di perdere il rimborso per opere già eseguite e già utilizzate.

Ho successivamente appreso con soddisfazione che in proposito si è attivato l'Assessore regionale competente, con la presentazione al Consiglio regionale di una proposta di istituzione di un apposito Fondo regionale, quale sostegno finanziario degli interventi della legge 13/1989 per l'ipotesi in cui le somme attribuite dallo Stato alla Regione non fossero sufficienti a coprire l'intero fabbisogno.

La predetta proposta ha trovato piena attuazione attraverso lo stanziamento di un miliardo disposto con l'art.56 della Legge Finanziaria regionale n. 27/2001.

- **Regione Emilia-Romagna - Direzione Generale Agricoltura  
N. 399/2001**

Un'azienda agricola, volendo beneficiare dei contributi per investimenti in agricoltura previsti dal Piano regionale di sviluppo rurale, ed avendo i propri terreni ubicati parte in provincia di Ravenna e parte di Bologna, aveva presentato un unico piano di investimento, indirizzandolo alle due province per quanto di rispettiva competenza.

Mentre la provincia di Ravenna, a conclusione dell'istruttoria, aveva accolto positivamente il piano, altrettanto non aveva fatto la provincia di Bologna, in base al rilievo che la spesa indicata dall'azienda nel piano stesso non raggiungeva il minimo di investimenti richiesto dal Piano regionale.

Inutilmente la Federazione Regionale Coltivatori Diretti dell'Emilia-Romagna aveva fatto presente alla Provincia di Bologna l'iniquità di tale esclusione.

Esaminata la questione, ho ritenuto più rilevante e significativa un'azione nei confronti della struttura regionale competente, cioè la Direzione Generale Agricoltura, giacché il problema prospettato non sembrava isolato, bensì con una valenza di carattere generale.

Verificato poi che il Piano regionale non conteneva alcuna previsione al riguardo, prospettavo alla citata Direzione Generale l'opportunità di integrare il Piano stesso con l'indicazione delle modalità operative da seguire in simili casi, ad evitare il rischio che Province e Comunità montane esercitassero le funzioni loro spettanti con modalità divergenti a fronte di situazioni analoghe.

D'altra parte, l'attribuzione di competenza alle Province in cui è localizzata l'area oggetto dell'investimento, frutto di una scelta operativa, non poteva avere come conseguenza l'esclusione o la riduzione del beneficio in relazione allo spezzettamento burocratico ed artificiale degli investimenti, non corrispondente alla realtà concreta.

L'integrazione appariva poi particolarmente opportuna tenuto conto sia della rilevanza e dell'importanza del settore agricolo, e sia in quanto l'operatività delle indicazioni contenute nel Piano si protraeva fino all'anno 2005.

In ogni caso, rilevavo che già ora gli enti territoriali interessati sarebbero potuti pervenire ad una soluzione equa del caso prospettato: infatti, a fronte della presentazione di un'unica domanda indirizzata ai due Enti, la relativa istruttoria doveva essere esperita da entrambe le province interessate, possibilmente attraverso la conferenza di servizi prevista dalla legge n. 241/1990, unica essendo l'azienda e identici i requisiti richiesti come condizione di ammissibilità.

La Direzione Generale Agricoltura invitava allora la Provincia di Bologna a riesaminare il proprio diniego, riservandosi di studiare il problema da me prospettato.

Infine, con deliberazione di Giunta n. 2001/1459, l'amministrazione regionale provvedeva a disciplinare la fattispecie relativa alla presentazione di piani di investimento per interventi da realizzare in territori di competenza di più enti, individuando a tal fine un apposito iter procedurale fondato sul coordinamento e la collaborazione di tutti gli enti coinvolti.

La Provincia di Bologna allora si adeguava alle indicazioni regionali e concedeva il finanziamento alla ditta.

• **Regione Emilia-Romagna - Servizio Provinciale Difesa del Suolo di Bologna  
N. 620/2001**

Un gruppo di cittadini mi segnalava il potenziale pericolo di cedimento dell'argine sinistro del canale Navile, conseguente al crollo di un canale di scolo.

In precedenza gli stessi avevano informato di ciò sia il Servizio regionale Difesa del Suolo che il Consorzio della Bonifica Renana, affinché intervenissero di conseguenza.

In risposta alle mie sollecitazioni, il Servizio regionale Difesa del Suolo faceva presente di aver avuto notizia del crollo attraverso il proprio personale tecnico addetto alla sorveglianza della zona, e di aver trasmesso una relazione al Consorzio della Bonifica Renana, in quanto ritenuto competente ad intervenire.

Pertanto, mentre il Servizio regionale non aveva ritenuto di dover adottare alcun provvedimento in quanto convinto della competenza del Consorzio di Bonifica, quest'ultimo allo stesso modo non aveva adottato alcuna iniziativa in quanto si riteneva incompetente.

A questo punto però il Servizio Difesa del Suolo, consapevole della gravità della situazione, decideva di accantonare per il momento il problema dell'individuazione dell'ente obbligato a provvedere, e richiedeva alla Direzione Generale Ambiente della Regione Emilia-Romagna un finanziamento straordinario per intervenire con procedure d'urgenza o di somma urgenza.

Pertanto, nelle more della definizione della competenza a provvedere, ed in considerazione della situazione di pericolosità per l'incolumità pubblica, venivano predisposti gli interventi di messa in sicurezza dell'arginatura.

• **Regione Emilia-Romagna - Assessorato Programmazione e Pianificazione Urbanistica  
N. 381/1999**

E' giunta a soluzione positiva una vicenda che si trascinava dal 1998 – su cui mi sono diffusamente soffermata nelle precedenti relazioni - la quale, per l'ampiezza dei potenziali destinatari, aveva assunto una rilevanza di carattere generale.

Si trattava del problema dell'accoglienza agli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica delle spese di trasloco anche nell'ipotesi che quest'ultimo fosse stato determinato dall'esigenza dell'Istituto di ristrutturare il relativo immobile.

Nel silenzio della L. R. n. 12 del 1984 e successive modificazioni ed integrazioni, l'Istituto Autonomo Case Popolari di Bologna aveva assunto la determinazione di accollare tali spese all'assegnatario qualora il trasloco fosse definitivo.

Tale impostazione, a mio avviso, era in contrasto con l'obbligo, assunto dall'Istituto in sede di sottoscrizione del contratto di assegnazione, di consentire il godimento dell'alloggio senza poter modificare in senso deteriore tale situazione: conseguentemente l'Istituto, pur avendo il diritto di chiedere all'assegnatario di consentire al cambio di alloggio, non poteva, nel silenzio della legge, far gravare su quest'ultimo gli oneri derivanti dal trasloco.

Dopo uno scambio di corrispondenza ed un incontro con il Direttore della Direzione Generale Programmazione e Pianificazione urbanistica, avevo ricevuto assicurazioni circa l'inserimento di una norma in tal senso nel progetto di legge regionale in materia di edilizia residenziale pubblica e riforma degli IACP.

Nel corso dell'anno 2001, con L. R. 8 agosto 2001, n. 24, l'obbiettivo è stato raggiunto: infatti la stessa, all'art.28, prevede che, in caso di mobilità per esigenze di ristrutturazione, le spese di trasloco nell'alloggio provvisorio e quelle per il rientro in quello originario siano a carico del Comune.

• **Regione Emilia-Romagna - Direzione Generale Politiche Sociali  
N. 2/2000**

Nella relazione sull'attività svolta nell'anno 2000 davo conto di un intervento diretto a far riconoscere che la pensione di invalidità civile e l'assegno di accompagnamento non sono computabili tra gli emolumenti che concorrono a formare il reddito degli utenti disabili assistiti dai presidi socio-sanitari.

Questi i fatti. Con una direttiva risalente al 1993, la Regione Emilia-Romagna aveva fornito agli Enti locali i criteri per la determinazione del concorso alla spesa da parte degli utenti disabili assistiti nei presidi socio-sanitari, includendo tra gli emolumenti che concorrevano a formare il reddito degli stessi anche la pensione di invalidità civile e l'assegno di accompagnamento: in tal modo, un beneficio riconosciuto a fronte di patologie invalidanti particolarmente gravi, che impediscono la mobilità e l'espletamento delle quotidiane attività fisiche, veniva vanificato e addirittura determinava la penalizzazione degli utenti più bisognosi di fruire del servizio.

Manifestavo allora all'amministrazione l'esigenza di modificare con la massima sollecitudine la direttiva 875/93, quantomeno per adeguarla alle normative intervenute nel frattempo nella materia, dapprima con Decreto Legislativo n. 109 del 1998, come modificato ed integrato dal Decreto legislativo n. 130 del 2000, e successivamente con legge n. 328 del 2000 - Legge quadro sull'assistenza.

Nell'aprile 2001 la Giunta regionale approvava la nuova direttiva, recante il n. 474/2001, stabilendo in via transitoria che la valutazione della situazione reddituale degli utenti venisse effettuata, da parte degli enti erogatori, con esclusione dell'assegno di accompagnamento e della pensione di invalidità civile.

La citata direttiva lasciava peraltro irrisolto, nonostante le mie sollecitazioni al riguardo, il problema del rimborso agli aventi diritto di quanto pagato in precedenza a tale titolo.

Sul punto, a tutt'oggi non ho avuto una risposta soddisfacente dal Servizio regionale competente.

Dal momento che l'amministrazione regionale ha riconosciuto la fondatezza delle mie argomentazioni per il futuro, non si comprende per quali motivi non abbia adottato ancora alcuna determinazione per quanto concerne il periodo pregresso, quantomeno con decorrenza dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 109, il quale ha espressamente escluso tali emolumenti dai criteri di valutazione della situazione economica dei richiedenti.

Purtroppo, nell'inerzia dell'amministrazione regionale gli enti locali erogatori del servizio si sono comportati in maniera diversificata: risulta che alcuni abbiano provveduto al rimborso delle somme versate in precedenza a titolo di contribuzione sul costo della prestazione, e che altri invece abbiano sospeso ogni determinazione, in attesa di formulare un apposito quesito all'amministrazione regionale sulla possibilità di reintrodurre apposite quote di contribuzione.

La gran parte degli enti locali per i quali sono intervenuta in questa materia sono tuttora in attesa delle indicazioni che l'amministrazione regionale fornirà al riguardo.

Gli interessati, di conseguenza, subiscono trattamenti diversificati che non trovano alcuna giustificazione logica o giuridica.

Il mio auspicio è pertanto che la situazione si risolva al più presto, poiché è inammissibile che su un problema di tale rilievo e di così palese sperequazione non si sia provveduto con la massima celerità.

• **Azienda Unità Sanitaria Locale Città di Bologna**  
**N. 286/2001**

Il tecnico di un condominio presentava istanza al Comune di Bologna per ottenere l'autorizzazione all'installazione di un ascensore in un immobile nel quale abitavano alcune persone anziane, in particolare un invalido civile con gravi difficoltà di deambulazione e con complicanze cardiopatiche che non gli permettevano di salire fino al proprio appartamento, posto al 5° piano.

Il Settore Igiene Edilizia e Urbana dell'Azienda USL Città di Bologna esprimeva parere contrario in quanto l'intervento costituiva un peggioramento della situazione preesistente rispetto alla sicurezza e alla tutela dell'incolumità delle persone, ai sensi della normativa vigente.

Richiesta di intervenire, facevo allora presente al Responsabile del predetto Settore la necessità di una motivazione del parere più puntuale, attesa la sua genericità e l'assenza delle ragioni concrete in base alle quali il progetto non era attuabile.

Replicava lo stesso ribadendo le medesime generiche motivazioni che erano state poste alla base del parere negativo, cioè che nel momento in cui si riduce la larghezza di rampa della scala, l'intervento costituisce un peggioramento della situazione preesistente rispetto alla sicurezza e la tutela dell'incolumità delle persone, ai sensi dell'art.47 del Regolamento edilizio (senza peraltro precisare da un lato i limiti minimi previsti dalla normativa, e dall'altro le dimensioni cui si sarebbero ridotte le scale a seguito dell'installazione dell'ascensore).

Altrettanto poco significativo appariva il richiamo, dallo stesso operato, alla circolare comunale n. 1/97, circolare che, al contrario, è rivolta a sottolineare l'importanza di agevolare il più possibile gli interventi di realizzazione di strumenti tesi al superamento delle barriere architettoniche.

L'unico elemento nuovo fornito dal predetto Settore era peraltro l'indicazione che, nel caso di specie, l'intervento edilizio richiesto era praticabile attraverso una richiesta al Sindaco di concessione in deroga, munita del nulla osta del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco.

Nel consigliare all'interessato di attivarsi in tal senso, ho preso atto con soddisfazione della conclusione positiva della vicenda.

Devo peraltro ribadire il mancato rispetto, da parte del citato Settore, dell'obbligo di una motivazione puntuale (soprattutto in presenza di un provvedimento negativo), e sottolineare che, comunque, lo stesso Settore poteva (e a mio avviso doveva) fornire immediatamente al richiedente l'informazione sulla possibilità di richiedere la concessione in deroga.

• Azienda Unità Sanitaria Locale Città di Bologna  
N. 682/2001

Una signora si era vista negare il contrassegno auto per portatori di handicap nonostante le sue condizioni di invalidità accertata e di salute in generale.

La stessa soffriva di una serie di patologie che, pur non interessando direttamente gli arti inferiori, apparivano limitare in maniera considerevole la sua capacità di deambulazione (obesità grave con sovraccarico della volta plantare conseguente a numerosi, reiterati cicli di radiazioni rese necessarie da ben tre diverse manifestazioni tumorali in altrettanti organi; discopatia lombare e protrusioni discali; svariate patologie di notevole gravità e di diversa natura).

E' poi da sottolineare che l'interessata chiedeva il contrassegno soprattutto per poter usufruire delle molteplici cure a lei indispensabili con il minore dispendio di energia e secondo le modalità più consone alla sua grave situazione, nonché per continuare a svolgere la sua attività lavorativa, nonostante i gravi mali che l'affliggevano.

Già lo scorso anno avevo avuto occasione di occuparmi di due casi di diniego di rilascio di contrassegno opposto dal Servizio di Medicina Legale ad altrettanti invalidi, poi risolti positivamente.

In questa occasione ho pertanto ritenuto necessario non solo evidenziare la specificità della situazione rappresentata, quanto soprattutto pervenire ad una definizione dell'interpretazione da dare alla previsione normativa di "capacità di deambulazione sensibilmente ridotta" di cui all'art.381 del D.P.R. n. 495/1992 e all'art.12 del D.P.R. n. 503/1996.

A mio avviso, infatti, tale caratteristica non può e non deve essere riconosciuta solamente nei confronti di quegli invalidi che presentano una situazione di quasi totale incapacità di deambulazione ma, al contrario, può in ipotesi essere riconosciuta anche a coloro che, per le patologie che presentano, vedano comunque sensibilmente ridotta la loro capacità di muoversi e di percorrere considerevoli percorsi con le loro gambe.

La pratica in argomento è stata recentemente definita con esito favorevole e con grande soddisfazione dell'interessata.

Nell'occasione ho apprezzato la disponibilità del Direttore dell'U.O. Medicina legale il quale, per agevolare i soggetti interessati, ha dato disposizioni affinché i Presidenti delle Commissioni invalidi civili, ciechi e sordomuti e legge 104/1992, già nell'ambito della visita di invalidità e qualora la situazione clinica dell'utente lo consenta, compilino il certificato relativo al rilascio del contrassegno in argomento.

In tal modo, oltre a "semplificare" la vita per gli interessati, tale procedura determinerà un risparmio per gli stessi, essendo gratuita la visita medica presso le predette Commissioni invalidi.

• **Azienda Unità Sanitaria Locale Città di Bologna  
N. 616/2001**

Il Centro per i diritti del malato presso l'Ospedale S. Orsola - Malpighi mi segnalava il diniego a concedere l'assegno di cura ad una suora di 97 anni, opposto dal Servizio sociale del Quartiere di residenza in quanto l'anziana era alloggiata e seguita in un convento del suo ordine religioso.

Chiedevo allora delucidazioni al Settore coordinamento Servizi sociali del Comune di Bologna apprendendo, con sorpresa, che il diniego era fondato sulla deliberazione contenente i criteri operativi per l'erogazione degli assegni di cura adottata dall'Azienda USL Città di Bologna: tale documento prevede che "l'assegno non è erogabile in favore di anziano che vive in collettività. Infatti sia la finalità dell'intervento sia il requisito di ammissibilità non lo permettono."

Questa disposizione, a mio avviso, era in contrasto con i principi contenuti nella L. R. n. 5 del 1994, come puntualizzati nella direttiva regionale n. 1377 del 1999: quest'ultima, in particolare, da un lato individua come destinatari del contributo economico "altri soggetti che con l'anziano intrattengono consolidati e verificabili rapporti di cura, anche se non legati da vincoli familiari", e dall'altro fa espresso divieto alle Aziende Unità Sanitarie Locali di fissare criteri di esclusione aggiuntivi rispetto a quelli indicati dalla normativa regionale.

Ritenevo pertanto necessario acquisire l'interpretazione sul punto del Servizio regionale Servizi Socio - Sanitari, ricevendo ampia ed esaustiva assicurazione circa l'ammissibilità della concessione del beneficio.

Il predetto Servizio invitava inoltre l'Azienda USL e i Servizi sociali del Comune di Bologna ad assicurare una tempestiva attivazione degli interventi in favore dell'anziana suora, suggerendo altresì l'opportunità di adeguare il proprio regolamento alle considerazioni di principio esposte.

Finalmente, dopo alcune sollecitazioni, l'Azienda USL assicurava sia l'attivazione dell'iter procedurale di propria competenza e sia anche l'adeguamento del proprio regolamento alle indicazioni fornite dal Servizio regionale.

• **Azienda Unità Sanitaria Locale Bologna Nord**  
**N. 76/2001**

Un cittadino segnalava al Dipartimento prevenzione e salute dell'abitato dell'Azienda USL Bologna Nord e al Comune di Budrio la situazione di inquinamento determinata dai gas nocivi e dagli scarichi di una lavanderia posta nello stabile da lui abitato. Non avendo ottenuto alcun riscontro dalle predette amministrazioni, lo stesso provvedeva a segnalare l'episodio a questo ufficio.

Chiedevo allora ai responsabili dei rispettivi enti di conoscere le risultanze delle verifiche effettuate.

Dalle ispezioni prontamente effettuate dal Dipartimento Prevenzione e salute dell'abitato emergeva che non tutte le opere ed accorgimenti prescritti a suo tempo in sede di concessione edilizia erano stati eseguiti, e che conseguentemente occorreva approntare con urgenza gli opportuni interventi.

Il Comune di Budrio emetteva allora ordinanza con la quale imponeva alla ditta l'effettuazione degli interventi.

• **Azienda Unità Sanitaria Locale Bologna Nord**  
**N. 725/2001**

Il Distretto di San Giorgio di Piano della Azienda USL Bologna Nord aveva rigettato la richiesta di assegno di cura a favore di un'anziana, presentata dai suoi familiari nel 1994, nel presupposto che la stessa percepiva l'indennità di accompagnamento.

Nel 1998 analoga richiesta era stata respinta per lo stesso motivo.

In proposito, nel gennaio 2000 il Servizio regionale Servizi socio-sanitari aveva fatto presente al Distretto che, mentre inizialmente l'assegno di accompagnamento era considerato motivo di esclusione per l'erogazione dell'assegno di cura, le direttive regionali intervenute dal 1995 in poi avevano chiarito che la percezione di tale indennità comportava solamente una riduzione dell'assegno di cura.

Il Distretto allora aveva comunicato al Servizio regionale Servizi socio-sanitari che, "è stato avviato ... un percorso atto a definire nuove procedure, criteri e modalità di gestione del contributo alle famiglie, nel rispetto delle indicazioni della direttiva regionale" (la n. 1377/1999). Alla luce dei contenuti che saranno definiti in questa sede, sarà cura di questa Azienda riprendere in considerazione il caso,,,".

Ciononostante, nel luglio 2000 un familiare dell'anziana chiedeva il mio intervento per sbloccare la pratica. Invitavo allora il Distretto a provvedere al riguardo, in quanto era oramai trascorso troppo tempo.

Dopo alcuni solleciti, apprendevo che solo nell'agosto 2000 era stato elaborato il regolamento aziendale contenente la disciplina applicabile al caso in esame e che, sulla base di quest'ultimo, l'invalida era stata sottoposta agli accertamenti prescritti e le era stato riconosciuto l'assegno di cura per sei mesi, peraltro solamente a decorrere dal settembre 2001.

A conclusione del predetto intervento non posso fare a meno di sottolineare che il comportamento tenuto dall'Azienda dal 1995 (o quantomeno dal 1998, data della seconda istanza) fino al 2001, ha comportato un sensibile danno per l'interessata: infatti, il mancato assoggettamento dell'anziana alle verifiche finalizzate alla corresponsione del beneficio ha comportato la perdita del beneficio per tutti quegli anni, così come del resto è avvenuto nei confronti di tutti gli anziani che in quel periodo si trovavano in analoga situazione.

• **Azienda Unità Sanitaria Locale Bologna Sud**  
**N. 278/2001**

Insoddisfatta del medico pediatra attualmente incaricato di seguire il proprio figlio, una signora richiedeva l'assegnazione di un diverso pediatra.

L'operatore del CUP non accoglieva tale richiesta in quanto tutti i pediatri operanti su quel territorio avevano raggiunto il numero massimo di assistiti. L'interessata pertanto era invitata a sceglierne uno operante presso un comune vicino.

Non convinta di tale soluzione, per lei disagiata, la signora richiedeva l'intervento di questo ufficio.

Una rapida presa di contatto ha così permesso di individuare un pediatra che nel frattempo aveva ridotto il numero dei propri assistiti e che godeva della fiducia della signora, con ciò risolvendo felicemente la pratica.

E' da precisare al riguardo che l'interessata non aveva mai espresso critiche sull'operato degli operatori CUP, quanto piuttosto sulla scarsa disponibilità di pediatri in quel certo ambito territoriale.

• **Azienda U.S.L. di Imola**  
**N. 230/2001**

Richiedeva il mio intervento un medico psichiatra con cittadinanza italo-albanese residente ad Imola il quale, nel gennaio 2000, aveva presentato domanda di ammissione all'avviso - per soli titoli e per la posizione funzionale di Dirigente Medico Psichiatra - indetto dall'Azienda USL di Imola.

L'interessato riteneva infatti, per la sua qualità di cittadino profugo iscritto nelle liste del collocamento obbligatorio, di aver diritto all'assunzione obbligatoria in attuazione della legge n. 763 del 1981 - Normativa organica per i profughi.

Replicava l'Azienda facendo presente che il diritto all'assunzione obbligatoria è previsto solamente in relazione alle procedure concorsuali per la copertura definitiva di posti vacanti, e non per un avviso pubblico diretto ad ovviare a future necessità di assunzioni temporanee.

In ogni caso, osservava l'Azienda che, per poter beneficiare dell'assunzione obbligatoria in qualità di Medico Dirigente, l'interessato sarebbe dovuto risultare in possesso, oltre che dei requisiti generali di ammissione al pubblico impiego, anche dei requisiti specifici previsti dal

Regolamento concorsuale per il personale dirigente del Servizio sanitario nazionale: sul punto, non essendovi convergenza interpretativa con lo stesso, l'Azienda aveva formulato un quesito al Ministero della Sanità, senza peraltro ottenere alcun riscontro nonostante i ripetuti solleciti.

L'Azienda faceva inoltre presente che era infondata l'ulteriore pretesa dell'interessato di essere assunto anche in soprannumero, in attuazione dell'art.14 della legge n. 763/1981, norma che prevede tale facoltà solamente in favore del personale insegnante.

Verificata la normativa richiamata dall'Azienda a fondamento della propria decisione, non riscontravo alcuna censura nel suo operato: conseguentemente provvedevo a comunicare tutto ciò all'interessato, facendogli inoltre presente che avrei provveduto alla chiusura della pratica.

Quale risposta, lo stesso si presentava ripetutamente nell'ufficio di Imola e in quello di Bologna esibendo un insieme di leggi, regolamenti e circolari che, a suo avviso, smentivano il mio convincimento e, pretendendo di avere subito un ulteriore torto da parte mia, insisteva e contestava il mio operato, non sempre in maniera urbana.

A questo punto ritenevo indispensabile riaprire la pratica e, dopo un approfondimento di tutti gli aspetti della fattispecie, inviavo all'Azienda USL di Imola, e per conoscenza all'interessato, una nota riepilogativa della situazione complessiva.

Preliminarmente eccepivo all'Azienda che non appariva conforme ai principi di buona amministrazione il rinvio della determinazione (di sua esclusiva competenza) circa il possesso o meno, da parte del richiedente, dei requisiti specifici per l'assunzione a Dirigente Medico, in attesa del parere del Ministero della Sanità.

I tempi di conclusione del procedimento amministrativo sono, infatti, disciplinati dalla legge e dai relativi regolamenti, e non possono essere dilatati sine die in attesa di un parere facoltativamente richiesto.

A distanza di nove mesi dalla richiesta, e nel silenzio del Ministero della Sanità circa il termine entro il quale intendeva rendere il parere, ritenevo che l'Azienda potesse e dovesse decidere autonomamente, anche in applicazione analogica del termine di cui al 2° comma dell'art. 16 della legge n. 241 del 1990.

In ogni caso, a prescindere dal problema della sussistenza dei requisiti specifici in capo al predetto, mi sembrava corretto l'iter argomentativo seguito dall'Azienda per escludere che lo stesso avesse titolo per l'assunzione obbligatoria sulla base della legge n. 68 del 1999.

In realtà, non ritenevo che alla fattispecie fosse applicabile quella normativa.

L'interessato infatti aveva presentato istanza di ammissione all'avviso pubblico in data 16 gennaio 2000, quando era ancora in vigore la precedente normativa, vale a dire l'art.13 della legge n. 763 del 1981.

Le disposizioni della legge 12 marzo 1999, n. 68, (abrogative della preesistente normativa) entravano in vigore -tranne alcune norme che qui non interessavano- solamente dopo 300 giorni dalla data di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale: e poiché la legge n. 68 del 1999 era stata pubblicata sulla Gazzetta ufficiale del 23 marzo 1999, le sue disposizioni entravano in vigore il 17 gennaio 2001.

Tutto ciò a prescindere dalla ulteriore circostanza che la data alla quale occorre fare riferimento era, più esattamente, quella dell'avviso pubblico per la copertura del posto di Dirigente Medico, sicuramente antecedente al 16 gennaio 2001. In tale data pertanto era fuori discussione che fossero ancora vigenti le disposizioni dell'art.13 della legge n. 763 del 1981, che rinviavano all'applicazione dei benefici previsti dalla legge n. 482 del 1968.

Purtroppo per l'interessato, non apparivano a lui applicabili neppure le disposizioni della legge n. 482 del 1968, in quanto le stesse erano dirette a coloro che non avevano

superato il 55° anno di età, mentre egli al 16 gennaio 2000 aveva già ampiamente superato tale limite.

Sulla base di tutte queste considerazioni, ribadivo il mio convincimento circa la correttezza dell'operato posto in essere dall'Azienda nei confronti del richiedente.

• **Azienda Unità Sanitaria Locale di Ravenna**  
**N. 300/2001**

La richiesta di assegno di cura a favore di un'anziana non autosufficiente, in quanto affetta da morbo di Alzheimer e diabete, era respinta con la motivazione: "E' già titolare di IDA e non rientra nei casi di Ass. di cura di tipo A".

Il marito della signora chiedeva allora il mio intervento in primo luogo perché non comprendeva le ragioni del rifiuto, ed anche per vedere riconosciuto tale beneficio.

Convenivo con il richiedente che la motivazione del diniego non appariva né chiara né esaustiva, e mi attivavo presso l'Azienda per avere un puntuale e circostanziato approfondimento del provvedimento in parola.

Osservavo inoltre che, qualora la sigla IDA significasse "indennità di accompagnamento", andava tenuto presente che, a parte l'oggettiva oscurità di tale indicazione, la direttiva regionale in materia considerava questa indennità come motivo di riduzione del beneficio, e non certo causa di esclusione.

Non potevo pertanto ritenere accettabile la risposta fornita al riguardo dall'Azienda che -stante il limite delle risorse assegnate- in base al regolamento interno adottato dal Direttore Generale, la precedenza nell'erogazione dell'assegno di cura era riconosciuta (con eccezione per i casi rientranti nel livello A) all'anziano non beneficiario di indennità di accompagnamento o di consimili benefici economici.

In tal modo, osservavo allora, quella che l'amministrazione regionale ha indicato come circostanza suscettibile di ridurre l'importo del contributo, diveniva causa di esclusione del contributo stesso, in violazione del punto 3) della citata circolare, che non consente di prevedere criteri di esclusione aggiuntivi rispetto a quelli indicati dalla normativa regionale.

Invitavo pertanto l'Azienda a riesaminare la previsione contenuta nel proprio regolamento interno e conseguentemente anche la richiesta del signore in argomento.

Con grande celerità il Direttore Generale dell'Azienda dava ampie assicurazioni di aver disposto l'adeguamento in tempi rapidi del regolamento aziendale e di aver disposto per l'erogazione dell'assegno di cura in favore della richiedente.

• **Azienda Ospedaliera di Bologna**  
**Policlinico S. Orsola - Malpighi**  
**N. 249/2001**

Il Centro per i Diritti del malato presso l'Ospedale S. Orsola-Malpighi segnalava la prassi seguita dalle Unità Operative di oculistica di quel nosocomio di richiedere, tra gli esami preparatori all'intervento di cataratta, anche l'accertamento dell'eventuale presenza di virus HIV.

Aderendo alla mia segnalazione, la Direzione Medica Ospedaliera provvedeva ad invitare immediatamente le UU. OO. di oculistica al rispetto della legge n. 135/1990.

Inoltre, la predetta Direzione Medica trasmetteva a tutti i Dipartimenti e Unità Operative dell'Azienda stessa una circolare con la quale, richiamandosi ad una nota dell'Assessorato regionale alla Sanità di analogo contenuto, ribadiva che l'esecuzione di esami HIV, HBC, HCV, non trova alcuna giustificazione epidemiologica, se non espressamente finalizzata alla cura della singola persona, e che l'accertamento è illegittimo se effettuato senza il consenso del paziente.

• **Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna**  
**N. 914/2001**

Un minore proveniente da Modica (Ragusa), dopo essere stato sottoposto ad alcune visite di controllo presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli, aveva ricevuto la comunicazione di ricovero programmato per un certo giorno, con invito a trasmettere tempestiva comunicazione in caso di impedimento.

Recandosi presso l'Istituto alla data indicata insieme al padre, il ragazzo apprendeva solo allora che l'intervento doveva essere spostato di una settimana in quanto erano presenti in reparto, con ricovero programmato, diversi pazienti in attesa di intervento.

Interessata dal genitore del ragazzo –che, insoddisfatto delle spiegazioni fornite dall'Istituto circa l'assenza di un tempestivo preavviso dell'impedimento, aveva rinunciato al ricovero ed era tornato a casa- chiedevo di conoscere il motivo per il quale la famiglia non era stata avvertita tempestivamente del rinvio del ricovero, programmato alla pari di quelli che erano citati a giustificazione del rinvio ("all'atto del ricovero del figlio erano presenti in reparto, con ricovero programmato, diversi pazienti in attesa di intervento").

Quanto poi alla circostanza che nel reparto potevano essere ricoverati pazienti che necessitavano di intervento chirurgico urgente e non differibile, si trattava di un'eventualità da tenere presente ai fini della programmazione degli interventi, ma che non spostava i termini della questione.

Nel caso di specie, infatti, era indubitabile che l'utente si era trovato a subire il carico delle problematiche organizzative interne, con ciò sostenendo costi aggiuntivi notevoli per spese alberghiere e di aereo.

L'Istituto mi chiariva peraltro che la lettera inviata a suo tempo all'interessato fissava una data di ricovero, e non di intervento e che, mentre solitamente il periodo di attesa dell'intervento si attesta sui 2/3 giorni dal ricovero, nella circostanza si erano verificate numerose urgenze che avevano determinato lo slittamento dei tempi per l'intervento chirurgico.

Pur non potendo addebitare all'Istituto alcuna omissione, a conclusione di questo intervento ritengo di dover segnalare che, evidentemente, a monte non è stata data un'informazione sufficientemente chiara delle modalità di ricovero e di intervento, cosicché il minore, in buona fede, si è sentito oggetto di un'ingiustizia da parte dell'amministrazione.

Sarebbe pertanto opportuno, per il futuro, che l'Istituto valutasse l'opportunità di rivedere le proprie modalità di informazione sul punto.

• **Azienda regionale per il diritto allo studio universitario di Bologna**  
**N. 33/2001**

Anche in relazione all'anno accademico 2000/2001 mi è stato prospettato il problema del rispetto dei termini per ricorrere contro la graduatoria provvisoria per la concessione di borse di studio.

Si tratta di un problema già affrontato nel corso dell'anno 2000 ed evidenziato nella relazione sull'attività da me svolta in quell'anno.

Questi i fatti. Ad uno studente universitario fuori sede veniva comunicata l'esclusione dalla concessione della borsa di studio, in quanto la sua domanda era priva dei dati relativi al patrimonio mobiliare.

La comunicazione del rifiuto, spedita con lettera ordinaria in data 16 novembre, era pervenuta all'interessato il 20 dello stesso mese, termine ultimo per proporre ricorso, e ciò gli aveva reso impossibile ogni tutela della propria posizione soggettiva.

Al riguardo l'interessato mi faceva presente che, contestualmente alla proposizione della domanda di concessione della borsa di studio, egli aveva trasmesso all'Azienda una dettagliata informazione sulla situazione economica della propria famiglia, dalla quale si poteva evincere la sussistenza dei requisiti necessari per l'attribuzione del predetto beneficio.

Egli si doleva infine di aver richiesto ripetutamente un colloquio con il responsabile dell'ufficio competente senza peraltro ottenerlo.

In risposta alla mia richiesta di notizie, l'Azienda evidenziava che, nel caso in questione, non si trattava di un difetto di comunicazione che poteva aver pregiudicato l'esercizio di un diritto: infatti, *"anche un ricorso ad integrazione del dato inizialmente omesso non avrebbe potuto sanare l'incompletezza della domanda presentata. Per questo motivo la comunicazione relativa alla posizione nelle graduatorie provvisorie era stata spedita allo studente ... più tardi rispetto a quelle inoltrate agli studenti respinti per motivazioni diverse dall'incompletezza. Per lo stesso motivo non è stato accordato il colloquio da parte del Dirigente dell'Ufficio, in quanto nulla avrebbe potuto sanare la posizione in questione."*

Le argomentazioni dell'Azienda circa l'insussistenza dei requisiti economici mi sembrano corrette e convincenti.

Non altrettanto posso dire quanto al ritardo nell'invio della comunicazione della mancata ammissione alla borsa di studio.

E' da precisare al riguardo che il bando non prevedeva, tra le modalità di comunicazione dell'esito della selezione, l'invio di una lettera agli interessati: il bando prevedeva solamente che il ricorso avverso la graduatoria provvisoria per la concessione della borsa di studio potesse essere presentato entro 20 giorni dalla pubblicazione della graduatoria stessa. A sua volta, la data indicativa di pubblicazione della graduatoria provvisoria era fissata al 30 ottobre 2000, ma poteva subire variazioni in dipendenza del numero di domande presentate.

In assenza della fissazione a priori di una data certa di pubblicazione, bene aveva operato l'Azienda provvedendo ad inviare agli interessati anche una comunicazione individuale, ma solo in quanto tale comunicazione fosse tale da assolvere all'obbligo di portare a conoscenza degli stessi la notizia dell'esclusione in tempo utile.

In caso contrario, non si comprende la finalità della predetta comunicazione: se essa era necessaria, avrebbe dovuto essere inviata in tempo utile; in caso contrario, non esisteva

alcuna giustificazione all'utilizzo di denaro pubblico per effettuare quella certa attività, il cui esborso poteva trovare una giustificazione solamente nella sua utilità.

Inoltre, nel momento in cui l'Azienda non ha inviato contestualmente tutte le comunicazioni, e ciò sulla base di una propria valutazione ex ante della fondatezza dei possibili ricorsi, si è posta in contrasto con il sistema di garanzie attribuite a tutti i soggetti che si trovano in quella certa situazione.

- **Azienda regionale per il diritto allo studio universitario di Ferrara**  
**N. 421/2001**

Il Difensore civico di Mirandola segnalava il caso di uno studente presso l'Università di Ferrara al quale nell'anno accademico 2000/2001, diversamente dagli anni precedenti, l'Azienda per il Diritto allo Studio di Ferrara non aveva erogato la borsa di studio per superamento dei limiti di reddito.

E' da osservare al riguardo che l'interessato, venuto a conoscenza dell'esclusione dalla graduatoria provvisoria degli idonei, aveva inviato all'Azienda le sue osservazioni, anche se fuori dei termini previsti in quanto si trovava all'estero con il Programma Erasmus.

Ho allora richiesto all'Azienda un riesame della domanda dello studente, con un'indicazione più puntuale delle ragioni di fatto e di diritto che avevano determinato l'esclusione.

Ho ricevuto prontamente una cortese risposta, con la quale l'Azienda mi comunicava che, operata una verifica della posizione reddituale dell'interessato, aveva riscontrato che lo stesso non era stato dichiarato idoneo per ragioni tecniche dovute al programma informatico utilizzato (indicatore delle condizioni economiche inferiore alla metà dell'importo massimo, pertanto al limite), ma che a questo punto la posizione dello studente era stata recuperata ed era in fase di adozione il pagamento della borsa di studio.

Il comportamento dell'Azienda mi ha confermato ancora una volta nel convincimento che la pubblica amministrazione, se lo vuole, ha gli strumenti per operare con duttilità ed efficacia, soprattutto attraverso l'adeguamento delle proprie regole organizzative all'esigenza di tutelare le situazioni giuridiche dei cittadini, mentre quando ciò non avviene, questo dipende dall'ottica di privilegiare le problematiche interne di gestione rispetto alla qualità del servizio reso ai cittadini.

- **Istituto autonomo per le case popolari della provincia di Bologna**  
**N. 289/2001**

Un gruppo di assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica segnalavano ripetutamente all'Istituto Autonomo per le Case Popolari della provincia di Bologna lo stato di degrado nel quale si trovavano gli stabili nei quali erano alloggiati, con crepe profonde dalle quali filtrava l'acqua piovana fino ai garage, e con pregiudizio per la stabilità dell'immobile.

Numerose lagnanze inoltre concernevano la tenuta delle aree verdi condominiali, sporche e invase dalle deiezioni canine, le scale spesso ostruite da masserizie fuori uso, i parcheggi condominiali abusivamente utilizzati da terzi estranei, i numerosi autoveicoli abbandonati da anni con pericolo per l'incolumità pubblica, gli ascensori spesso fuori uso e ancora sprovvisti della messa a norma prevista dalla legge, le cantine occupate da abusivi.

Chiedo allora all'Istituto di disporre le opportune verifiche.

L'Istituto precisava di aver disposto sopralluoghi e accertamenti per una serie di comportamenti irregolari. Peraltro non gli era possibile adottare iniziative più incisive nei confronti dei trasgressori in quanto il proprio Regolamento d'uso è sprovvisto di sanzioni (e al riguardo sottolineo che è indispensabile che venga provveduto con celerità).

Infine, per quanto concerne le infiltrazioni, si trattava di una questione sulla quale poteva intervenire solamente il Comune di Bologna, proprietario degli immobili in questione e tenuto a mettere a disposizione dell'Istituto le risorse finanziarie occorrenti allo scopo.

Dal mio intervento nei confronti delle strutture del Comune di Bologna non è sortito alcun effetto sostanziale, in primo luogo per il rimpallo di competenza operato tra i vari Settori, ma soprattutto in quanto, pur riconoscendo che le infiltrazioni di acqua in corrispondenza di alcuni garage rappresentano un inconveniente grave, mi è stato risposto che non vi sono finanziamenti sufficienti per eliminare tali inconvenienti, poiché tutte le risorse finanziarie disponibili vengono finalizzate ad interventi atti a garantire la sicurezza degli utenti.

- **Consorzio di Bonifica della Romagna Occidentale  
N. 559/2001**

Un signore mi esprimeva il suo sconcerto per il diniego oppostogli dal Consorzio di Bonifica per la Romagna Occidentale di accettare una dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi dell'art.47 del D.P.R. n. 445/2000, al fine di documentare la vendita di un immobile.

Provvedevo allora a chiedere precisazioni al Consorzio, facendo altresì presente che, in base ad una recente normativa, i Consorzi di Bonifica sono autorizzati ad accedere gratuitamente alle Conservatorie dei pubblici registri immobiliari, per prendere visione degli atti ed ottenere la relativa certificazione.

Apprendevo dal Consorzio che in realtà le cose non stavano esattamente come riferitomi dal privato (situazione che a volte purtroppo si verifica nella trattazione dei reclami che pervengono): infatti, di norma gli uffici dell'ente accettano le dichiarazioni sottoscritte dagli interessati qualora le stesse non siano generiche ma rechino gli elementi essenziali per sostituire l'atto di trasferimento: estremi catastali dell'immobile, dati anagrafici e domicilio degli acquirenti, estremi dell'atto di trasferimento della proprietà.

Quanto alla facoltà di svolgere ricerche presso le Conservatorie, l'ente puntualizzava che, in via di massima, tale modalità non è utilizzata per non dover sostenere gli oneri del personale addetto, con ciò contenendo gli oneri contributivi a carico dei consorziati.

- **Consorzio della Chiusa di Casalecchio e del Canale di Reno  
N. 630/2001**

Una signora mi rappresentava il suo disagio di fronte al silenzio che il Consorzio della Chiusa di Casalecchio e del Canale di Reno opponeva alla sua richiesta, risalente a circa un anno addietro.

In quell'epoca l'interessata aveva informato il Consorzio che, a seguito della morte del marito, aveva appreso che allo stesso erano state addebitate fin dal 1974 quote consortili

relative ad un altro contribuente. Aveva pertanto chiesto il rimborso di quanto pagato senza titolo, oltre agli interessi.

Verificavo allora che, in realtà, al Consorzio non era pervenuta alcuna richiesta in tal senso, e ricevevo assicurazione che lo stesso avrebbe provveduto con sollecitudine alla restituzione all'interessata delle somme spettanti.

## **5. CASISTICA DI ALCUNI DEGLI INTERVENTI PIU' SIGNIFICATIVI SVOLTI NEI CONFRONTI DELLE AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA LEGGE 15 MAGGIO 1997, N. 27**

Vengono riportati alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, ai sensi dell'art.16 della legge 15 maggio 1997, n. 127.

### **• Ministero dell'Interno - Sezione Polizia Stradale di Bologna N. 926/2001**

Il Distaccamento Polizia Stradale di Imola aveva elevato contravvenzione per mancata utilizzazione della cintura di sicurezza a carico di una signora che viaggiava a fianco del conducente di una autovettura, benché la stessa avesse fatto presente all'agente accertatore che tale omissione era da ricollegare ad un'importante operazione chirurgica subita dieci giorni prima.

La signora chiedeva allora il mio intervento esibendomi copia della dichiarazione in tal senso resa dall'Ospedale.

Provvedevo allora ad inviare tale documentazione al Distaccamento di Imola, chiedendo di valutare l'opportunità di annullare in via di autotutela il verbale di contravvenzione.

Il Distretto di Imola interessava per competenza il Comando Polizia Stradale di Bologna, esprimendosi in favore dell'annullamento del verbale.

Viceversa, il Comando Polizia Stradale di Bologna non riteneva di aderire a tale richiesta in quanto l'art.172, comma 2, lett. f) del Codice della strada esenta dall'obbligo di indossare le cinture di sicurezza i soggetti che risultino affetti da patologie tali che costituiscono controindicazione specifica all'uso delle cinture di sicurezza, documentate con certificazione sanitaria da esibire su richiesta degli organi di polizia.

Sotto l'aspetto meramente formale la decisione appare ineccepibile: l'interessata doveva esibire la certificazione al momento dell'accertamento; la sufficienza della tardiva produzione del certificato sanitario avrebbe potuto costituire oggetto di valutazione solamente in sede di eventuale ricorso.

A me è restata la perplessità circa l'adeguatezza di tale comportamento, una volta che l'autorità competente aveva verificato che non era stata violata la finalità che informa il precetto, in quanto sussistevano i presupposti per escludere l'obbligo di indossare le cinture di sicurezza.

Mi sarebbe sembrato infatti più equo dare la prevalenza alla sostanza della fattispecie, e non al dato formale, costringendo il privato a fare ricorso per vedere riconosciute le proprie ragioni, tanto più nel caso di specie in cui si trattava di una cittadina extracomunitaria, presumibilmente non a conoscenza delle nostre regole.

• **Ministero dei Trasporti - Ufficio Motorizzazione civile di Bologna**  
**N. 874/2001**

Dopo alcuni mesi nei quali, nonostante le sue insistenze, non aveva potuto ottenere dall'Ufficio Motorizzazione di Bologna la trascrizione della vendita di un'autovettura a favore di un cittadino extracomunitario, un signore mi chiedeva di risolvere tale incresciosa situazione.

Poiché il diniego era motivato dall'ufficio con la circostanza che lo straniero, in possesso di permesso di soggiorno al momento della vendita, attualmente risultava irreperibile, facevo presente all'Ufficio Motorizzazione che, essendo stata la vendita regolarmente effettuata, esso era tenuto ad adottare i provvedimenti di competenza.

Pur non avendo ricevuto alcuna risposta dal predetto ufficio - in violazione di un preciso obbligo sancito dal combinato disposto dell'art.4 della L. R. n.15 del 1995 e dell'art.16 della legge n. 127 del 1997 - ho appreso dall'interessato dell'avvenuta trascrizione della vendita.

• **Ministero della Giustizia - Corte d'Appello di Bologna - Ufficio Unico Notificazioni Esecuzioni e Protesti**  
**N. 161/2001**

Un cittadino destinatario di un atto giudiziario mi segnalava l'incongruenza della prassi seguito dall'Ufficio Notificazioni di Bologna per la notifica dello stesso.

Infatti, sia l'avviso di deposito presso il Comune sia la successiva raccomandata recavano l'indicazione che "l'atto verrà depositato presso il comune di domicilio", senza indicare esattamente l'ubicazione dell'ufficio, telefono ed orario di apertura dello stesso, l'eventuale delega predisposta e quant'altro potesse risultare utile al cittadino.

Inoltre, una volta appurata l'ubicazione dell'ufficio, l'interessato notava che l'atto giaceva aperto presso l'ufficio comunale, con possibilità per chiunque di prenderne visione.

Si trattava, nel caso, di questione inerente il diritto alla salute, ed i dati in esso riportati erano strettamente riservati ex lege 675/1996.

Prospettavo allora al Dirigente dell'Ufficio Notificazioni l'opportunità di adottare interventi atti ad eliminare gli inconvenienti segnalati, principalmente al fine di assicurare il puntuale rispetto del diritto alla tutela dei dati personali.

Quale risposta, il predetto richiamava il disposto dell'art.140 c.p.c., che prevede l'affissione dell'avviso di deposito alla porta dell'abitazione, per argomentare che l'ufficio notificatore aveva tenuto un lodevole comportamento di riservatezza. D'altro canto, egli sosteneva, non appariva eccessivamente problematico appurare ove l'atto era stato depositato, in quanto si trattava del Comune di domicilio.

Infine, per quanto attiene alla riservatezza del contenuto dell'atto, faceva presente che gli operatori comunali, che sono tenuti al rispetto del segreto d'ufficio, devono apporre sull'atto stesso il timbro del giorno ed il protocollo, attività tutte precluse nel caso in cui questo fosse depositato in busta chiusa.

Le argomentazioni di cui sopra non mi sono apparse convincenti.

Ho pertanto ribadito il mio convincimento che, poiché il Comune di Bologna si articola in un elevato numero di uffici sparsi su tutto il territorio cittadino, occorre dare un'informazione più

precisa circa l'ufficio presso cui l'atto è depositato, con relativo indirizzo, numero telefonico e orari di ricevimento. Tali indicazioni, pur non previste dalle norme di procedura civile, appaiono esplicitazione dei principi generali di trasparenza e semplificazione delle procedure amministrative.

Per quanto concerne inoltre il diritto alla privacy, ho riconfermato il mio avviso che gli atti giudiziari debbano essere trasmessi in forma chiusa, il che non preclude all'operatore di aprirli per espletare le doverose operazioni di protocollazione, salvo reinserirli subito dopo nella relativa busta.

• **Ministero della pubblica istruzione - Scuola Media "R. de' Passeggeri" - Bologna  
N. 426/2001**

I genitori di alcuni bambini mi segnalavano le loro perplessità circa i criteri disposti per l'iscrizione degli alunni presso la Scuola media "R. de' Passeggeri" di Bologna: gli stessi lamentavano in particolare che la mancata conoscenza di tali criteri all'atto dell'iscrizione (i criteri stessi infatti erano stati adottati in epoca successiva) aveva loro precluso la possibilità di optare anche per altre scuole.

Interpellato in proposito, il Dirigente scolastico mi faceva presente che, essendo le domande di iscrizione in numero superiore ai posti, il Consiglio di Istituto, organo preposto alla definizione dei criteri, aveva stabilito criteri aggiuntivi: dall'applicazione di questi ultimi era conseguita la mancata ammissione degli alunni in questione.

L'esame della documentazione inviata mi evidenziava che nell'anno scolastico 1996/97 erano stati adottati alcuni criteri di iscrizione, peraltro del tutto generici e tali da non consentire alcuna selezione in presenza di richieste eccedenti.

Nel modulo standard predisposto dalla scuola per la domanda di iscrizione non era contenuto alcun richiamo ad essi.

Criteri selettivi erano stati adottati dal Consiglio di Istituto solamente nel marzo 2001, quando ormai erano scaduti i termini per l'iscrizione degli alunni. Tali criteri aggiuntivi, inoltre, apparivano in parte contrastanti con quelli precedenti e tali da penalizzare gli alunni appartenenti al flusso della scuola.

Facevo allora presente al Dirigente scolastico che l'eccedenza di richieste rispetto all'accoglienza di una scuola è un evento probabile, che comporta la necessità di aver già predisposti i criteri per formulare una graduatoria: pertanto sarebbe stato preciso obbligo della scuola adottare, prima della data di presentazione delle domande di iscrizione, i criteri per la gestione delle possibili eccedenze, dandone adeguata pubblicità.

Sul piano giuridico tale ritardo appariva censurabile sia perché in contrasto con i principi in materia di procedure selettive, e sia in quanto non idoneo ad escludere che tale definizione potesse essere influenzata dalla cognizione della posizione dei singoli alunni.

Sul piano sostanziale, poi, la circostanza aveva recato un danno agli interessati in quanto aveva loro precluso la valutazione circa la possibilità o meno di accoglimento delle loro domande, circostanza che, al contrario, essi avrebbero potuto valutare adeguatamente solamente qualora i suddetti criteri fossero stati tempestivamente adottati e portati a conoscenza.

• **Ministero della pubblica istruzione - Istituto Comprensivo n. 6 di Imola (Bologna)**  
**N. 505/2001**

Alcuni Consiglieri comunali formulavano taluni rilievi circa l'illogicità dei criteri utilizzati nella formazione delle graduatorie per l'ammissione al primo anno di una scuola elementare di Imola.

Alcuni criteri attribuivano 30 punti a ciascun genitore lavoratore/lavoratrice, con ciò apparendo eccessivamente penalizzanti per le famiglie monoreddito o per quelle nelle quali la moglie aveva scelto di accudire direttamente i propri figli; altri –che attribuivano tout court 30 punti al figlio di genitori stranieri, in Italia da meno di 3 anni- sembravano discriminatori verso le famiglie italiane residenti nel comune; altri infine –che attribuivano 10 punti ad alunni conviventi con un solo genitore per separazione legale o divorzio - potevano portare a soluzioni inique nei confronti di famiglie bensì unite ma non fruenti, ad esempio, della presenza di nonni o di altre persone disponibili.

E' indubbio che le questioni poste si riferivano ad un settore nel quale il principio di solidarietà sociale deve costituire il criterio primario di riferimento per le scelte che l'amministrazione va ad adottare, sempre peraltro operando un bilanciamento di interessi e sacrifici tra le varie categorie.

In risposta alla mia richiesta di notizie, la Dirigente scolastica evidenziava che i criteri adottati, in analogia con quelli utilizzati dalle altre istituzioni scolastiche del territorio, erano stati preliminarmente discussi tra le varie componenti ed approvati con deliberazione della Giunta comunale.

Nel merito, la stessa obbiettava che, anche qualora si fosse addivenuti ad una modifica degli stessi, ugualmente alcune categorie sarebbero state agevolate a discapito di altre, e vi sarebbero sempre stati soggetti esclusi e insoddisfatti.

In ogni caso, dal momento che le richieste per quella scuola erano sempre superiori ai posti disponibili, e questi ultimi erano ricollegabili alla capienza dell'istituto, il Consiglio di Istituto aveva deliberato di destinare i posti in organico solamente alla formazione delle classi.

In tal modo, con grande disponibilità l'Istituzione perveniva al risultato ottimale attraverso l'attivazione di una classe prima aggiuntiva, con ciò consentendo anche ai bambini inizialmente esclusi di frequentare la prima classe presso la scuola richiesta.

• **Ministero della pubblica istruzione - Istituto Comprensivo di Ceretolo (Bologna)**  
**N. 458/2001**

Numerosi genitori di alunni non ammessi a frequentare la prima elementare presso l'Istituto Comprensivo di Ceretolo mi sollecitavano ad intervenire per valutare l'adeguatezza dei criteri in base ai quali era stata stilata la graduatoria di ammissione.

A dire dei predetti, infatti, a seguito di presentazione di alcuni ricorsi, la Direzione della scuola aveva stabilito di non applicare i criteri stabiliti inizialmente ma di ricorrere all'estrazione a sorte.

In tal modo, oltre a determinare una ingiustificata modificazione nelle aspettative degli interessati, le ammissioni degli alunni sarebbero dipese dal puro caso, senza alcuna valutazione di ordine sociale né alcun bilanciamento di interessi e sacrifici tra situazioni diverse.

Al mio intervento ha risposto prontamente il Dirigente scolastico facendo presente che la scuola si era attenuta ai criteri predisposti dal Consiglio di Istituto e che, in ogni caso, la questione doveva intendersi superata con l'accoglimento di tutte le domande di ammissione presentate.

• **Ministero della pubblica istruzione - Istituto Comprensivo San Biagio -Ravenna  
N. 766/2001**

I genitori di una minore, già iscritta per l'anno scolastico 2001/2002 alla 1° elementare di un Istituto statale, avevano presentato domanda al Dirigente Scolastico di nulla-osta per cambio di Istituto, essendo essi intenzionati ad iscrivere la figlia in una Scuola elementare più vicina a quella frequentata dal fratello maggiore e più prossima alla loro abitazione.

Gli interessati si erano rivolti al mio Ufficio manifestandomi la loro preoccupazione circa l'accoglimento della domanda.

Con mia nota di intervento, evidenziavo al Dirigente Scolastico che i genitori in questione mi avevano riferito che la possibilità di iscrivere la figlia ad una scuola logisticamente più rispondente alle loro esigenze si era concretizzata solamente dopo la scadenza del termine per la preiscrizione (21 gennaio 2001), in quanto essi erano venuti a conoscenza dell'ubicazione dell'Istituto nel quale erano intenzionati ad iscrivere la figlia solo dopo tale data.

Evidenziavo, inoltre, come le ragioni del cambio di scuola a mio avviso legittimassero la richiesta di nulla osta, suggerendo nel contempo agli interessati di esplicitare con chiarezza anche al Dirigente Scolastico gli effettivi motivi del cambio di Istituto.

Qualche giorno dopo il Dirigente interpellato mi comunicava, con nota inviata per conoscenza, la concessione del nulla osta richiesto, in accoglimento dei motivi adottati dai genitori interessati.

• **Agenzia delle Entrate - Centro di Servizio Imposte Dirette e Indirette di Bologna  
N. 129/2001**

Un contribuente romagnolo in attesa del rimborso IRPEF 1993, volendo conoscere i tempi di liquidazione delle sue spettanze, nel gennaio 2001 aveva interpellato il sistema Informativo dell'anagrafe tributaria, apprendendo che il suo rimborso era stato sospeso dal liquidatore.

Chiedeva allora il mio intervento in quanto non era in grado di comprendere le motivazioni di tale provvedimento.

Interpellato in proposito, il Centro di Servizio II.DD. e DD. Di Bologna replicava che nella dichiarazioni dei redditi Mod.740/94 l'interessato non aveva richiesto alcun rimborso, per cui nulla gli era dovuto, a meno che non allegasse l'attestato di versamento di un importo pari a quanto richiesto.

Il contribuente faceva allora presente che il suo diritto ad ottenere quel certo rimborso discendeva da una sentenza pronunciata dalla Commissione Tributaria Provinciale di Ravenna fin dal maggio 1997.

A questo punto il Centro di Servizio replicava chiedendomi, per l'avvenire, di fornirgli tutti i dati utili e le informazioni complete relativi ai singoli casi, in modo da evitare equivoci e risposte inadeguate.

Poiché tale ultima circostanza mi era stata comunicata dall'interessato solo in quel momento, facevo allora presente ciò al predetto Centro di Servizio, precisando che comunque già nel 1997 il contribuente aveva informato l'ufficio fiscale di Ravenna della pronuncia a lui favorevole.

Facevo anche presente che - appunto in relazione alla criticità della situazione dei rimborsi a seguito di sentenze in carico al Centro di Servizio - nel novembre del 2000 la Direzione Regionale delle Entrate dell'Emilia-Romagna aveva sottolineato la necessità di porre in essere un'efficiente azione di coordinamento tra gli uffici periferici ed il Centro di Servizio, "poiché gli uni sono in possesso del fascicolo processuale quali parti nel processo tributario... e l'altro deve provvedere al pagamento del rimborso, adempimento essenziale alla definitiva conclusione del procedimento".

La vertenza si è felicemente conclusa nell'ottobre 2001.

• **Agenzia delle Entrate - Sezione staccata di Ferrara**  
**N. 546/2001**

Un contribuente lamentava che, dopo aver ottenuto il riconoscimento del proprio diritto sia dalla Commissione Tributaria di primo grado che dalla Commissione Tributaria regionale, non riusciva ad ottenere dal Centro di Servizio Imposte Dirette ed Indirette di Bologna notizie circa i tempi presumibili di rimborso della maggior somma pagata nel 1986 a titolo di imposte di registro, ipotecarie e catastali.

Verificato che la competenza spettava alla Sezione staccata di Ferrara, chiedevo informazioni, ottenendo un'assicurazione del tutto generica.

A questo punto, preso atto che il credito risaliva a molti anni addietro e che, per veder riconosciuto il proprio diritto, il contribuente aveva dovuto sostenere le spese necessarie per un duplice grado di giudizio, ho interessato l'ufficio del Garante per il Contribuente affinché le legittime aspettative dell'interessato trovassero al più presto una conclusione positiva.

• **Agenzia delle Entrate - Ufficio di Bologna 1**  
**N. 190/2001**

Nell'anno 1989 la Commissione di Primo grado di Bologna accoglieva il ricorso di un contribuente concernente un rimborso IRPEF 1981. La decisione era confermata nel 1996 dalla Commissione Tributaria di 2° grado.

Nel frattempo quest'ultimo moriva.

Nel 1999, dopo oltre tre anni senza aver ricevuto né alcuna comunicazione né tantomeno il rimborso, la figlia ed erede chiedeva al 1° Ufficio Entrate di Bologna l'esecuzione del giudicato.

Non ottenendo alcun riscontro, si rivolgeva a me.

Alle mie pressanti sollecitazioni l'Ufficio si limitava a comunicare il proprio intendimento di dar corso al rimborso.

• **Agenzia del Demanio - Filiale di Bologna**  
**N. 65/2001**

Nel lontano 1976 un agricoltore della provincia di Bologna presentò istanza all'allora Intendenza di Finanza – Ufficio Reno, per ottenere l'accessione di un terreno demaniale antistante un altro terreno da tempo concessogli.

Nonostante i numerosi solleciti, l'interessato non aveva mai ricevuto alcuna risposta.

Sono allora intervenuta a supporto della richiesta dell'interessato, chiedendo alla Filiale di Bologna dell'Agenzia del Demanio di conoscere le ragioni di tale silenzio, nonché i termini entro i quali la pratica sarebbe stata definita.

Quale risposta, l'Agenzia mi faceva presente che, a seguito di un'ennesima sollecitazione pervenuta dal privato nel 1997, aveva provveduto a richiedere (nel 1999!) il parere al Servizio Provinciale Difesa del Suolo.

L'Agenzia però non mi dava alcun ragguaglio circa il seguito di tale richiesta.

La nota della stessa Agenzia concludeva precisando che, a seguito dell'emanazione del DPCM attuativo del D.Lgs. N. 112/1998, stava per essere completato il passaggio dei fascicoli riguardanti la materia del demanio idrico alla Regione Emilia-Romagna, alla quale dovevo pertanto rivolgere ogni ulteriore richiesta di informazioni sulla pratica in argomento.

Nel concludere il mio intervento (almeno nei confronti dell'Agenzia), ho ritenuto di dover esprimere le mie più ampie riserve circa l'efficacia e la tempestività dell'attività posta in essere, atteso che l'istruttoria di questa pratica si è protratta - inutilmente - per oltre venti anni.

• **Agenzia del Territorio - Ufficio Provinciale di Bologna**  
**N. 142/2001**

Resosi conto che il reddito catastale attribuito al proprio appartamento non era conforme alle dimensioni dello stesso, nel 1993 un cittadino si era recato all'Ufficio Tecnico Erariale di Bologna con il suo tecnico di fiducia, e aveva constatato l'errore nel quale era incorso l'ufficio stesso.

Su suggerimento del tecnico, aveva compilato e presentato un modulo di correzione.

Nel 2000, con sua grande sorpresa, l'interessato riceveva dal Comune ove è ubicato l'immobile un avviso di liquidazione di maggiore imposta ICI, e così scopriva che l'ex U.T.E. non aveva dato alcun corso alla sua richiesta di correzione.

Il mio intervento si è articolato in due direzioni: immediatamente ho chiesto al Sindaco del Comune interessato di sospendere, fino alla definizione della rettifica in parola, la riscossione della maggior imposta liquidata.

Al Direttore dell'Agenzia del Territorio - Ufficio Provinciale di Bologna ho invece richiesto di dar corso alla rettifica.

Così è stato fatto, con grande sollievo dell'interessato.

• **Istituto Nazionale Previdenza Sociale - Direzione Regionale dell'Emilia-Romagna  
N. 886/2001**

L'ex portiere di uno stabile di proprietà dell'INPS fin dal 1996 aveva chiesto alla Direzione regionale dell'Istituto la rivalutazione monetaria e gli interessi sugli arretrati a lui corrisposti.

Anche l'intervento in tal senso di un legale non aveva sortito alcun esito concreto.

In seguito alle mie sollecitazioni si è chiarito che la competenza era della IGEI S.p.A. di Roma: quest'ultima ha prontamente assicurato che erano in fase di elaborazione i relativi conteggi.

**Istituto Nazionale Previdenza Sociale - Direzione Provinciale di Bologna  
N. 953/2001**

Un cittadino richiedeva il mio intervento per ottenere l'accesso agli atti nei confronti dell'INPS, ai sensi dell'art.25, comma 4, della legge n. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.

Questi i fatti. Nella sua qualità di condomino, l'interessato aveva dapprima chiesto all'Istituto di effettuare accertamenti in ordine alla posizione previdenziale di alcuni soggetti che, su richiesta dell'amministratore, avevano prestato la propria opera a favore del condominio, e successivamente aveva richiesto all'Istituto l'esame e la copia degli atti istruttori e dei verbali ispettivi.

E' da premettere al riguardo che il soggetto richiedente l'accesso aveva citato avanti il Tribunale di Bologna il condominio, nella persona del suo amministratore, in ordine alla legittimità della deliberazione assembleare in cui erano stati deliberati i lavori oggetto della richiesta di ispezione da parte dell'INPS, per i quali contestava la correttezza dell'operato dell'amministratore.

L'Istituto aveva negato l'accesso in quanto - a suo dire - il proprio Regolamento in materia sottrae all'accesso gli atti istruttori relativi a verbali ispettivi; l'ente faceva peraltro presente che, comunque, il verbale sarebbe stato notificato a breve all'amministratore del condominio.

Con il ricorso presentato in termini a questo ufficio, l'interessato eccepiva che il rifiuto dell'Istituto violava la normativa in materia di accesso e comunque appariva carente di motivazione.

Acquisito il Regolamento adottato dall'INPS in materia di accesso, constatavo che quest'ultimo inserisce "gli atti e documenti relativi alla procedura di accertamento ispettivo" tra quelli per i quali l'accesso è differito (e non escluso) per tutta la durata delle relative procedure. In applicazione di tale disposizione, pertanto, era da ritenere ammissibile una comunicazione di differimento dell'esercizio dell'accesso, ma non il diniego opposto.

Rilevavo inoltre che non era stata fornita alcuna motivazione circa la mancata applicazione, nel caso di specie, dell'art.17, n. 3, del citato Regolamento, che prevede la deroga al vincolo di riservatezza, consentendo la semplice visione degli atti amministrativi la cui conoscenza sia indispensabile per curare e difendere gli interessi giuridici del richiedente o del suo rappresentato.

Nel caso di specie, come già detto sopra, l'interessato aveva ricorso al giudice eccependo la correttezza dei lavori oggetto dell'ispezione.

Chiedo allora all'Istituto di farmi conoscere le proprie deduzioni in proposito.

Quest'ultimo replicava sostenendo che, al momento della richiesta, non era consentito accedere alla documentazione relativa alla procedura di accertamento ispettivo in atto, e che il richiamo al diritto di accesso differito appariva inconferente in quanto l'accesso diretto a tutela del proprio interesse non appariva indispensabile, ben potendo il condomino richiedere tale atto all'amministratore del condominio, cui compete istituzionalmente l'obbligo di rendere edotti i condomini di ciò.

Ribadivo allora all'Istituto il mio dissenso su una procedura a mio avviso non rispettosa del diritto all'accesso: la circostanza che il Regolamento aziendale inserisca gli atti e documenti relativi alla procedura di accertamento ispettivo tra quelli per i quali l'accesso è differito, e non escluso, per tutta la durata della procedura stessa, comportava l'obbligo per l'Istituto di consentire l'accesso a favore del richiedente nei tempi previsti.

Una volta che non era stata contestata la legittimazione del richiedente, inoltre, non rientrava infatti tra i poteri dell'Istituto quello di formulare un giudizio circa la necessità e/o indispensabilità della documentazione giuridica richiesta.

Ritenute pertanto fondate le argomentazioni addotte dall'istante, invitavo formalmente l'Istituto al rilascio della documentazione richiesta.

Quale risposta, l'Istituto mi eccepiva un'argomentazione del tutto estranea sia alle motivazioni addotte per il diniego sia alle mie richieste, basata sulla suo convincimento che l'istanza di accesso avrebbe dovuto essere rivolta non solamente all'INPS ma anche all'INAIL, in quanto il verbale ispettivo era stato elevato congiuntamente dalle due strutture.

L'Istituto inoltre riteneva che l'istanza dell'interessato fosse stata motivata con la tutela di interessi diversi da quelli cui è finalizzata la relativa normativa e che, in ogni caso, ben potendo egli acquisire la documentazione dall'amministratore, cui il verbale era stato notificato in quanto unico destinatario dello stesso, l'Istituto non era tenuto ad aderire alla richiesta di accesso.

A questo punto la norma non mi consentiva alcun intervento, pur permanendo nel convincimento che il diniego dell'Istituto fosse illegittimo e che le argomentazioni addotte dall'Istituto fossero del tutto inconferenti.

Al privato restava, pertanto, solamente la possibilità di ricorrere al TAR dell'Emilia-Romagna.

A conclusione del procedimento, sento il dovere di evidenziare che il caso in esame conferma le riserve, da me già evidenziate nella Relazione sull'attività da me svolta nell'anno 2000, sulla bontà ed efficacia dell'attribuzione al Difensore civico di un potere privo di contenuti sostanziali.

• Istituto Nazionale Previdenza Sociale - Direzione Provinciale di Bologna  
N. 537/2001

La figlia ed erede di una pensionata deceduta nel 1999 mi faceva presente che, pur avendo richiesto all'INPS ripetutamente notizie sugli arretrati già spettanti alla propria madre, e nonostante l'intervento in tal senso di un Patronato, non aveva ottenuto alcun riscontro.

Ho allora sensibilizzato al riguardo l'Istituto, ricevendo dallo stesso l'assicurazione che quella parte degli arretrati non ancora stati corrisposti alla signora causa un disagio tecnico, sarebbero stati pagati a breve.

• **Istituto Nazionale Previdenza Sociale - Direzione Provinciale di Bologna**  
**N. 381/2001**

Richiedeva il mio intervento una signora alla quale l'Istituto Nazionale Previdenza Sociale - Direzione Provinciale di Bologna aveva notificato una cartella esattoriale per omesso versamento dei contributi per il Servizio Sanitario Nazionale dell'anno 1985, relativi all'attività commerciale dalla stessa esercitata in quell'epoca.

L'interessata aveva contestato inutilmente presso gli sportelli dell'INPS la legittimità della cartella nella convinzione che, stante il lungo tempo trascorso, fosse ormai prescritta qualsiasi pretesa.

Interpellata al riguardo, la Direzione Provinciale INPS di Bologna faceva presente che nel 1992 l'Istituto aveva emesso i bollettini di pagamento dei contributi in questione e nel 1997 aveva inviato un sollecito di pagamento degli stessi.

L'interessata al contrario ribadiva di non aver ricevuto né i bollettini di pagamento dei contributi né il sollecito.

Da un esame approfondito della fattispecie ho verificato che il termine di prescrizione dei contributi per il SSN, fissato in dieci anni con la legge 33/1980, era stato ridotto a cinque dalla legge 335/1995.

Nel 1990 la Corte Costituzionale aveva riconosciuto che l'adozione di meccanismi di riscossione nuovi (non più a mezzo ruoli ma attraverso bollettini di conto corrente postali già predisposti dall'Istituto) comportava il passaggio all'Istituto della competenza sulla riscossione dei contributi maturati fin dall'1/1/1981.

Una volta ricostruita la fattispecie giuridica, occorre verificare se l'Istituto avesse compiuto qualche atto interruttivo della prescrizione.

Non poteva essere considerato tale l'invio dei bollettini di pagamento nel 1992, a mezzo posta ordinaria, in quanto sprovvisto delle caratteristiche di cui all'art.2943 c.c..

L'unico documento avente tali caratteristiche formali appariva il sollecito di pagamento inviato con raccomandata nel 1997 quando ormai, a 12 anni dal momento in cui era sorta l'obbligazione, qualsivoglia diritto a richiedere il pagamento dei contributi doveva ritenersi prescritto.

Vano pertanto appariva il richiamo dell'Istituto alla pronuncia della Corte Costituzionale dell'aprile 1990, la quale era operativa dalla data del suo deposito (e avrebbe legittimato una richiesta di pagamento entro l'anno 1995), ma che non consentiva (né ne avrebbe comunque avuto la forza) di far decorrere ex novo i termini di prescrizione.

Inconferenti risultavano anche le argomentazioni opposte dall'Istituto circa la portata di alcune circolari della Direzione Centrale INPS del 1990 e del 1992, le quali a suo dire avrebbero legittimato la riapertura dei termini di prescrizione, peraltro in assenza di specifica normativa al riguardo e in contrasto con i principi generali dell'ordinamento in materia di prescrizione.

• **Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica**

Sede di Bologna

**N. 189/2001**

Una signora bolognese lamentava che la sede di Bologna dell'INPDAP non le aveva corrisposto la tredicesima mensilità sulla pensione di reversibilità per gli anni 1998 - 1999 e 2000 in quanto essa era dipendente di un ente pubblico.

L'Istituto riteneva infatti di dover applicare il divieto previsto dall'art.97 del D.P.R. n. 1092 del 1973, di cumulo di due tredicesime mensilità in caso di concorso della pensione con altra prestazione retribuita.

Il mio intervento è stato diretto a richiamare la sentenza della Corte Costituzionale n. 232 del 1992, con la quale la predetta Corte aveva dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art.97, "nella parte in cui non determina la misura della retribuzione, oltre la quale non compete la tredicesima mensilità".

La Corte aveva infatti affermato che "mentre è ragionevole che il legislatore tenga conto del maggior introito percepito dalla persona titolare di pensione che presti opera retribuita, la decurtazione del trattamento pensionistico complessivo non può essere disposta senza stabilire il limite minimo dell'emolumento dell'attività esplicata, oltre il quale la decurtazione diventa operante"

Secondo la Corte, spettava pertanto al legislatore (che a tutt'oggi non vi ha ancora provveduto) la determinazione di detto limite e le connesse statuizioni, compresa quella concernente la decorrenza.

Sull'interpretazione da dare alla predetta pronuncia costituzionale si erano espresse, con sentenza n. 25 del 1998, le Sezioni Riunite della Corte dei Conti, le quali avevano affermato che, in assenza di un intervento del legislatore, doveva ritenersi insussistente alcun divieto di cumulo di due tredicesime mensilità, e che tali assegni spettavano conseguentemente al pensionato.

Nonostante tutto ciò, nel gennaio 2001 l'INPDAP di Bologna comunicava all'interessata che "ai sensi dell'art.97 del D.P.R. 1092/73 non spetta la 13<sup>a</sup> mensilità al pensionato che presta opera retribuita alle dipendenze di un Ente Pubblico".

Alla mia sollecitazione ad applicare i principi sopra accennati, l'Istituto ribadiva che l'estensione erga omnes della pronuncia costituzionale resta subordinata all'intervento del legislatore, al quale è espressamente demandata la determinazione del limite minimo oltre il quale è consentito il cumulo dell'emolumento.

In tal modo, l'Istituto continua a dare applicazione ad una norma dichiarata incostituzionale, quasi che la pronuncia di incostituzionalità valesse solamente a favore del soggetto che ha attivato il ricorso alla Corte Costituzionale.

• **ENEL S. p. A. - Direzione Distribuzione Zona di Ferrara**

ANAS di Bologna

**n. 16/2001**

Chiedeva il mio intervento un cittadino ferrarese il quale, da oltre quattro mesi, aveva richiesto inutilmente all'ENEL di Ferrara gli allacciamenti per la fornitura di energia elettrica e all'AGEA di Ferrara quello per la fornitura di gas metano, così da potersi trasferire nella casa di sua proprietà.

In assenza di tali allacciamenti, la sua famiglia, composta da quattro persone, viveva accampata in una casa fatiscente ed inadeguata.

Con viva soddisfazione ho potuto verificare l'utilità del mio intervento, in quanto dopo soltanto una settimana l'Enel ha installato il contatore per l'utenza.

Anche l'Agea ha provveduto in pochi giorni ai lavori di sua spettanza, dopo aver finalmente ricevuto l'autorizzazione dall'Anas ad effettuare l'allacciamento di 5 metri di tubo per il gas metano dalla sede della linea principale, posta lungo la strada statale Porrettana.

• **ENEL S.p.A.**

Zona di Bologna

**N. 296/2001**

Un signore mi segnalava di aver inutilmente richiesto all'ENEL -Zona di Bologna - di spostare una linea elettrica aerea posizionata, contro la sua volontà precedentemente espressa, sopra la sua proprietà.

La questione, risalente all'anno 1999, non era stata risolta in quanto l'ENEL, pur dichiarandosi disponibile allo spostamento qualora la linea stessa fosse risultata incompatibile con lavori, costruzioni o altro, non provvedeva a quanto richiesto, anzi insisteva per conoscere le ragioni che rendevano necessario lo spostamento stesso.

Ho allora fatto presente all'Ente che appariva ingiustificata la richiesta di motivazioni sulla necessità dello spostamento, posto che la tutela del diritto di proprietà non è subordinata all'esplicitazione di alcuna motivazione, e che nel caso di specie si verteva in una vera e propria intromissione in una proprietà privata, da rimuovere prontamente.

Recentemente l'ENEL ha richiesto un incontro con l'interessato per tentare di definire una possibile soluzione del problema.

## **6. ALCUNI DEGLI INTERVENTI PIU' SIGNIFICATIVI POSTI IN ESSERE NEI CONFRONTI DI ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI ED ENTI DIVERSI**

Ho qui evidenziato alcuni degli interventi attuati in esecuzione del principio di collaborazione con tutte le pubbliche amministrazioni previsto al 2° comma dell'art.2 della L. R. n. 15/1995.

### **• Comune di Sasso Marconi (Bologna) N. 61/2001**

Una azienda della zona chiedeva il mio intervento in relazione al comportamento tenuto dal Comune di Sasso Marconi in occasione dell'affidamento in appalto di alcuni servizi.

Infatti, inizialmente l'amministrazione aveva adottato un bando di gara indicativo, contenente i requisiti per concorrere e la precisazione che il bando di gara sarebbe stato pubblicato all'albo pretorio e sul Bollettino ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

Inopinatamente però l'amministrazione aveva stabilito di non dare seguito alla gara, ed aveva deciso di procedere ad un incarico fiduciario.

Tale determinazione, di per sé ineccepibile, non era stata però pubblicata sul Bollettino regionale, cosicché l'azienda, che aveva focalizzato la propria attenzione sulla pubblicazione nel Bollettino regionale, aveva perso i termini per concorrere all'affidamento.

Con il mio intervento ho ottenuto dall'amministrazione comunale una ricostruzione della situazione, ed ho preso atto che purtroppo ormai il danno non era più rimediabile.

Pertanto ho ritenuto necessario richiamare l'amministrazione ad una maggior rispetto per le aspettative dei destinatari dell'attività che gli uffici pongono in essere: nel caso prospettato, infatti, il modo di procedere dell'amministrazione aveva violato il ragionevole affidamento che i soggetti interessati all'avviso indicativo di gara avevano riposto in ordine alle modalità di selezione per l'affidamento dell'incarico, privando nel contempo l'amministrazione stessa della possibilità di ricevere ulteriori offerte rispetto a quelle pervenute .

### **• Comuni di Sorbolo e Mezzani (Parma) - Servizio associato di Polizia Municipale N. 361/2001**

Perveniva una richiesta, ai sensi e per gli effetti dell'art.25, 4° comma, della legge n. 241 del 1990, di riesame del diniego di accesso agli atti operato dal Servizio associato di Polizia Municipale dei Comuni di Sorbolo e Mezzani.

Rispondeva all'interessato che, trattandosi di procedimento di competenza del Difensore civico dell'ente comunale, non mi era possibile adottare alcun provvedimento, neppure come Difensore civico regionale. Prospettavo allo stesso, come unico rimedio praticabile, il ricorso al Tribunale Amministrativo regionale, esperibile nel caso di specie senza necessità di ricorrere ad un legale.

Successivamente l'interessato mi scriveva per conoscere quale fosse la normativa che disciplina il patrocinio nel rito speciale dell'accesso, e prontamente provvedevo ad inviargliela.

Ritenevo pertanto conclusa la pratica, e allo scopo scrivevo all'interessato –e per conoscenza al responsabile del Servizio associato dei predetti Comuni- precisando le conclusioni alle quali ero pervenuta.

Quale risposta mi perveniva una lunga lettera con la quale il privato, con argomentazioni sarcastiche, mi contestava "l'inatteso aiuto fornito" all'ufficio e altre consimili affermazioni che ponevano in dubbio la mia equidistanza.

Ho allora ritenuto necessario controbattere puntualmente le sue affermazioni, rivendicando la mia correttezza e la disponibilità prestata dal mio ufficio nei suoi confronti.

• **Comune di San Benedetto Val di Sambro (Bologna)**  
**N. 31/2001**

Due immobili tra loro saldamente connessi appartenevano a due diversi proprietari: il primo era un vecchio fabbricato di tipo rurale, in stato di sostanziale abbandono e non dotato di servizi; il secondo, di maggiore consistenza, era in buone condizioni ed abitato.

L'edificio A), quello fatiscente, era posto ad un dislivello inferiore di ben 3,50 metri rispetto all'edificio B), agendo quindi da sostegno di quest'ultimo, cosicché si può affermare che funzionalmente i due edifici costituissero un unico complesso strutturale.

Nel 1995 il proprietario dell'edificio A) aveva chiesto al Comune la concessione edilizia per la demolizione e ricostruzione del proprio immobile in altra posizione. Peraltro lo stesso, mentre realizzava la costruzione del nuovo edificio non dava inizio ai lavori di demolizione di quello fatiscente nonostante la diffida dell'Ufficio Tecnico comunale, motivando con l'affermazione, suffragata da perizia tecnica, che questa demolizione avrebbe determinato l'insorgere di possibili gravissimi danni alla proprietà B).

Il mio intervento è stato richiesto dal proprietario del secondo edificio, il quale lamentava che nel 2000 il Comune di San Benedetto, invece di pretendere la demolizione dell'edificio fatiscente, aveva autorizzato controparte a compiere lavori di ripristino e chiusura delle finestre dello stesso.

A seguito di mia richiesta l'Ufficio Tecnico Comunale prendeva in esame il contenuto delle perizie con le quali la proprietà A) tendeva dimostrare gli effetti negativi derivanti alla proprietà B) dalla demolizione dell'edificio stesso, e proponeva la soluzione di consolidare e chiudere l'edificio stesso, rendendolo inabitabile e non più utilizzabile.

La presente vicenda si è conclusa con l'adozione da parte del Comune di una soluzione frutto di buon senso ed equità, consistente nel mantenimento dell'attuale edificio, consolidato e reso decoroso ma dichiarato inagibile, e con la cancellazione dello stesso dalle mappe catastali nonché con l'inserimento di apposita clausola normativa nel Piano regolatore comunale.

• **Comune di Pianoro (Bologna)**  
**N. 789/2001**

L'Ufficio Scuola del Comune di Pianoro negava ai genitori di un minore la riduzione della retta scolastica per l'utilizzo del servizio di refezione.

In sede di riesame, a seguito di richiesta degli stessi, questo diniego veniva reiterato dal Coordinatore dell'area sociale.

A questo punto gli interessati richiedevano il mio intervento ritenendo di essere nelle condizioni per poter usufruire del beneficio.

Verificavo allora che il Regolamento sui servizi scolastici del Comune prevede che "le famiglie con redditi al di sotto del minimo vitale possono chiedere riduzioni sulle rette dovute, sino al 50%, presentando apposita istanza all'Ufficio e contattando l'Assistente sociale che, qualora lo ritenga opportuno, segnalerà il caso all'Ufficio scuola dopo aver effettuato una valutazione complessiva della situazione socio economica del nucleo familiare".

In base a tale formulazione ed alla valutazione della situazione socio economica della famiglia effettuata dall'Assistente sociale dell'Azienda USL Bologna Sud, era da ritenere che sussistessero i requisiti di reddito che legittimavano i richiedenti ad accedere al beneficio.

Oltre a ciò, accertavo che la procedura seguita nella gestione della pratica appariva lacunosa in quanto il diniego originario era assolutamente sprovvisto di motivazione (limitandosi ad enunciare "la Commissione non ha accolto la Vostra domanda di esenzione"), ed anche il diniego opposto alla richiesta di riesame appariva carente di motivazione, in quanto si limitava ad enunciare considerazioni extragiuridiche piuttosto che rifarsi ai parametri di valutazione contenuti nel Regolamento.

Invitavo allora l'amministrazione a rivalutare il proprio operato in via di autotutela, ottenendo infine una assicurazione positiva.

• **Comune di Cotignola (Ravenna)**

**N. 431/2001**

Ad un automobilista veniva notificata la violazione del limite di velocità dei 50 Km orari, accertata a mezzo autovelox alle ore 19,28 di lunedì 13 novembre 2000.

Al riguardo l'interessato mi faceva presente che l'infrazione non gli era stata contestata, nonostante la sua velocità fosse contenuta (71 Km. orari) e il tratto stradale fosse illuminato, circostanze queste in contrasto con la motivazione contenuta nell'accertamento: "la violazione non è stata immediatamente contestata causa impossibilità tecnica in ora notturna di intimare l'arresto di un veicolo che ha superato il limite di velocità e di fermarlo in tempo utile e nei modi regolamentari".

Nella corrispondenza intercorsa con il Comando Polizia Municipale è stato affermato che l'episodio si inquadra in una serie di servizi organizzati per contrastare il noto e triste fenomeno delle stragi notturne che coinvolge gli utenti di giovane età.

Al riguardo va evidenziato che il giorno e l'ora in cui è avvenuto il fatto (alle ore 19,28 di un lunedì) escludevano a priori la possibilità di inquadrare il servizio in tale contesto.

Appare più oggettivo invece parlare di un normale servizio di controllo.

Posti più correttamente i limiti dell'episodio, è poi da osservare che non appaiono convincenti le argomentazioni addotte dalla Polizia Municipale per motivare l'omessa contestazione immediata. A dire di quest'ultima, infatti, nel tratto di strada dove era stato accertato l'illecito non sarebbe possibile fermare i conducenti in quanto non esistono piazzole idonee per poter fermare in sicurezza i veicoli che superano la velocità massima consentita, perché la strada è costeggiata da piste ciclabili protette da cordatura rialzata; d'altro canto tale conformazione, afferma la stessa Polizia Municipale, non è motivo per omettere i controlli, anche al fine di evitare di creare, in tale zona, una sorta di impunità a favore degli automobilisti indisciplinati.

Dopo aver replicato brevemente sui vari punti, ho ritenuto non più produttivo insistere nel mio intervento, non senza peraltro far presente al Comandante della Polizia Municipale che, in ogni caso, le motivazioni addotte successivamente non apparivano in linea con quelle indicate nel verbale e che lasciava perplessi la determinazione di organizzare servizi di vigilanza con modalità tali da escludere, a priori e con valenza di carattere generale, l'obbligo della contestazione immediata.

• **Comune di Coli (Piacenza)**  
**N. 714/2001**

Il Difensore civico del comune di Piacenza chiedeva il mio intervento in quanto il Comune di Coli non aveva risposto alle sue sollecitazioni dirette a trovare una soluzione per una richiesta di concessione edilizia in sanatoria risalente al 1995.

Ho allora segnalato al Sindaco di quel Comune l'inammissibile ritardo verificatosi per quella situazione e, finalmente, mi è pervenuta l'assicurazione circa l'esito positivo della relativa pratica.

• **Comunità Montana Valle del Santerno**  
**N. 893/2001**

La titolare di un'azienda agricola si era vista negare dalla Comunità Montana Valle del Santerno il contributo comunitario previsto per i giovani agricoltori a causa del superamento del limite di età previsto dal bando (40 anni).

La signora mi faceva rilevare che la sua domanda di contributo, risalente al 1997, era stata dichiarata ammissibile in quanto all'epoca non aveva ancora compiuto i quaranta anni; peraltro, in quel momento la Comunità Montana non aveva potuto corrisponderle il contributo per carenza di fondi.

Per tale motivo la stessa Comunità aveva inserito l'istanza nel Programma di Sviluppo Rurale 2000/2006 e in quella sede le aveva eccepito il superamento del limite di età.

In proposito osservavo all'Ente che se l'istanza presentata nel 1997 legittimava l'interessata a concorrere anche ai contributi previsti nel successivo Programma regionale 2000/2006, la sussistenza del requisito dell'età non poteva più essere oggetto di valutazione, dovendosi piuttosto fare riferimento al momento della presentazione della relativa istanza.

La situazione trovava una soluzione con l'intervento di una delibera regionale che, recependo le modifiche contenute in un Regolamento CE, prevedeva che il requisito dell'età non fosse più riferito alla data di presentazione dell'istanza di aiuto comunitario ma alla data dell'insediamento agricolo.

In tal modo la Comunità Montana poteva riesaminare la richiesta e concedere il contributo.

• **Ministero della Salute - Roma**  
**N. 55/2001**

Nel marzo 2000 il Ministero della Sanità comunicava ad un cittadino bolognese l'avvenuto riconoscimento del nesso di causalità tra la propria infermità e una trasfusione di sangue infetto, nonché la concessione dell'indennizzo previsto dalla legge 25 febbraio 1992, n. 210.

Successivamente l'interessato interpellava più volte l'amministrazione senza peraltro ottenere un'informazione, neppure in via presuntiva, circa la data della riscossione dell'indennizzo in parola.

Sollecitavo allora il Difensore civico della Regione Lazio ad attivarsi presso il Ministero della Sanità e, dopo alcuni mesi, ottenevo l'assicurazione che la relativa pratica era stata trasmessa, per il seguito di competenza, all'Assessorato alla Sanità della Regione Emilia-Romagna.

Quest'ultima completava con sollecitudine l'informazione assicurando che il pagamento dell'indennizzo dovuto era già stato effettuato dall'Azienda USL competente.

• **Regione Puglia - Settore Provveditorato Economato Contratti Appalti**  
**N. 437/2001**

La proprietaria di un immobile concesso in locazione alla Regione Puglia mi chiedeva di intervenire in quanto quella amministrazione, nonostante la sua opposizione ampiamente motivata, le aveva ridotto d'imperio il canone del 20% a partire dal 1° gennaio 2001.

La signora, residente in un comune emiliano, si rivolgeva a me per conoscere i motivi della riduzione.

Dal canto mio, ritenevo di aver competenza al intervenire sulla base della previsione di cui all'art.2, 2° comma, della legge n. 15 del 1995, il quale prevede che "Il Difensore civico può altresì segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni, sollecitandone la collaborazione, per il perseguimento delle finalità di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione di cui all'art.97 della Costituzione."

Innanzitutto, verificavo che la normativa richiamata dall'Ente per disporre tale decurtazione era l'art.62, 5° comma, della Legge Finanziaria per l'anno 2001, il quale prevede che "Entro il 31 dicembre 2001 le amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, nonché le altre pubbliche amministrazioni, devono pervenire al conseguimento di risparmi pari ad almeno il 20 per cento della spesa annua per affitti e locazioni".

Appariva pertanto evidente che il precetto contenuto nella citata normativa era diretto alle pubbliche amministrazioni, e non certo ai privati contraenti i quali, in base ad un contratto stipulato in regime privato, avevano concesso in locazione i loro immobili per le esigenze di quell'amministrazione. Le amministrazioni pubbliche erano tenute pertanto a porre in essere una diversa organizzazione delle proprie strutture, così da conseguire adeguati risparmi nelle spese per locazioni. I proprietari privati potevano essere coinvolti nell'operazione di conseguimento dei predetti risparmi, ma solamente nei limiti della loro disponibilità a rinegoziare le clausole contrattuali preesistenti.

Apprendevo inoltre che la Regione Puglia aveva applicato tale interpretazione nei confronti di tutte le locazioni passive in essere e che, di fronte alle numerose contestazioni dei proprietari, la stessa aveva proposto un quesito al Ministero del Tesoro.

Mi attivavo allora nei confronti del Ministero, chiedendo di fornire con urgenza una risposta chiarificatrice alla Regione Puglia della quale contestavo la correttezza dell'operato.

Dopo alcuni solleciti senza esito, rispondeva il Ministero dell'Economia e delle Finanze il quale, senza entrare nel merito del quesito, si limitava ad assicurare la disponibilità della locale Agenzia del Demanio al fine di razionalizzare gli spazi adibiti a pubblici uffici.

Nel frattempo mi ero rivolta al Dirigente della Regione Puglia che aveva adottato la determinazione dirigenziale in contestazione, esprimendogli tutto il mio sconcerto per una interpretazione davvero singolare, e tale comunque da determinare vertenze legali con i proprietari, facendogli anche presente che altre regioni, quali l'Emilia-Romagna e la Toscana, ben altra interpretazione avevano dato a quella normativa, cercando piuttosto una rinegoziazione delle clausole contrattuali con i proprietari.

Il Dirigente replicava sostenendo che la perentorietà delle disposizioni non permetteva l'adozione di misure incisive diverse da quelle adottate.

A suo dire, se la signora che mi aveva posto la questione avesse richiesto ed ottenuto il rilascio dell'immobile... "non resterà che attivarsi per avviare le previste procedure atte ad addivenire, nei tempi previsti, all'acquisizione di altro immobile ove trasferire il proprio ufficio".

Di fronte all'illogicità di tale posizione, tentavo da ultimo la strada dell'interpello del Presidente della Giunta regionale e dell'Assessore agli Affari Generali, Contratti e Appalti, senza peraltro ottenere dagli stessi alcuna risposta.

A questo punto facevo presente all'interessata l'inutilità di proseguire l'intervento.

La stessa allora mi comunicava di aver dato mandato al proprio legale per ottenere una sentenza di sfratto per morosità.

• **Agenzia delle Entrate - Ufficio Distrettuale delle Imposte Dirette di Napoli 1**  
**N. 227/2001**

L'erede di un contribuente deceduto a Napoli nel 1995 mi chiedeva di intervenire per ottenere il rimborso delle somme già spettanti al padre, relative all'IRPEF 1990.

Poiché lo stesso non aveva allegato alcun documento, l'intervento veniva formulato in termini generici.

Con mia grande soddisfazione, l'Ufficio Distrettuale delle Imposte Dirette Napoli 1 rispondeva con la massima sollecitudine assicurando l'emissione, nel giro di pochi mesi, dei relativi vaglia bancari.

• **Comune di Roma**  
**N. 409/2001**

Nel gennaio 2000 un extracomunitario proveniente da Roma chiedeva all'Ufficio Anagrafe del Comune di Bologna il trasferimento della propria residenza.

L'ufficio, verificata la sussistenza dei presupposti per l'iscrizione, chiedeva al Settore Servizi Demografici del Comune di Roma le notizie di competenza, senza ottenere riscontro.

Al riguardo è da precisare che il Regolamento anagrafico prevede un termine di 20 giorni entro cui il Comune di provenienza deve operare la cancellazione dall'anagrafe; trascorso tale periodo, l'Ente di provenienza dovrebbero precisare le ragioni del ritardo e fissare un termine.

Nonostante i ripetuti solleciti dell'Ufficio Anagrafe di Bologna, con lettera, a mezzo fax e per telefono, i Servizi Demografici di Roma non davano alcuna risposta.

Nel marzo 2001 l'ufficio Anagrafe di Bologna chiedeva un intervento della Prefettura di Roma, anche in questo caso però senza esito.

In aprile l'interessato mi ha chiesto di intervenire, in quanto gli sembrava che un ritardo di ben 14 mesi per definire una pratica banale fosse assolutamente ingiustificato.

Ho allora sensibilizzato il Commissario straordinario del Comune di Roma, ricevendo finalmente assicurazione (agosto 2001) che la pratica era stata definita.

La motivazione addotta a giustificazione di un ritardo così clamoroso è la circostanza che, successivamente al cambiamento di residenza, l'interessato era stato dichiarato irreperibile, e poiché la procedura informatizzata non consentiva la regolare definizione della pratica, è stato necessario attendere la predisposizione di un programma ad hoc.

• **Comune di Torino**  
**N. 254/2001**

Un signore di 84 anni riceveva dal Corpo di Polizia Municipale di Torino un verbale di contravvenzione per divieto di sosta nel territorio di quel comune.

L'interessato si presentava allora nel mio ufficio e, con molta urbanità, esprimeva la propria preoccupazione non tanto per l'importo, invero modesto, che doveva pagare, quanto piuttosto per la possibile esistenza di due targhe uguali, possibile fonte di responsabilità in avvenire.

Da un lungo colloquio con il predetto emergevano elementi e circostanze tali che, uniti alla personalità del soggetto (il quale, nonostante l'età, trascorrevva la gran parte delle sue giornate a prestare assistenza ad un disabile, così come il giorno in cui è stata elevata la contravvenzione) mi facevano fortemente dubitare della fondatezza dell'infrazione contestagli.

Ho allora fatto presente il mio convincimento al Comandante della Polizia Municipale di Torino il quale, dimostrando grande sensibilità, ha provveduto ad annullare il verbale.

• **Comune di Francavilla di Sicilia (Messina)**  
**N. 188/2001**

Una cittadina italiana nata in Svizzera, attualmente residente in un comune emiliano, aveva difficoltà ad ottenere dall'ufficiale di Stato civile del Comune di Francavilla il rilascio di un certificato che attestasse il suo esatto prenome: infatti i certificati rilasciati dalle autorità svizzere riportava due prenomi, mentre nei documenti anagrafici italiani, così come in taluni certificati e titoli di studio, era riportato solamente il primo dei due.

Prima di intervenire direttamente ritenevo opportuno cercare di risolvere il problema aiutando l'interessata a predisporre una istanza circostanziata, a firma della stessa, con la quale chiarire la situazione.

Dopo alcuni giorni la signora ha ricevuto il certificato a lungo e inutilmente richiesto.

## 7. CONCLUSIONI

Dai dati statistici esposti al titolo 2° e dall'ampiezza e varietà degli interventi evidenziati nelle varie parti della presente relazione emerge come nell'anno trascorso l'attività posta in essere da questo ufficio sia stata intensa e molteplice, tale da coinvolgere tutte le migliori forze della scrivente e dei suoi collaboratori.

A fronte della tendenza che si è evidenziata - di un sempre maggior numero di soggetti che richiedono il nostro intervento e del perdurare di comportamenti irregolari da parte delle pubbliche amministrazioni - il che rappresenta la conferma dell'esigenza dell'istituto nella nostra realtà, non si è verificato quel potenziamento della struttura del Difensore civico regionale che invece era auspicabile e che aveva formato oggetto di mie reiterate richieste.

In questa situazione è giocoforza sottolineare che ulteriori iniziative dirette a promuovere la domanda di difesa civica incontreranno l'ostacolo, insormontabile, delle risorse umane presenti presso questa struttura, con la conseguenza ulteriore di dover operare una inversione di tendenza nella ricerca di modalità e settori di intervento sempre più adeguati e rispondenti alle esigenze di fasce di domanda ancora sommersa.

La scrivente si è sempre resa disponibile a porre in essere ogni intervento richiesto, anche se non rientrando strettamente nella propria competenza intesa in senso formale, nella consapevolezza dell'esigenza di incentivare un sistema globale di difesa civica: peraltro, quando rischiano di mancare le condizioni positive per l'esercizio della funzione, occorre operare una scelta dolorosa, limitando gli interventi agli ambiti di stretta competenza e accettando giocoforza un rallentamento dei tempi di definizione delle pratiche.

La riprova delle mie affermazioni può essere desunta dai dati statistici: infatti, il numero di interventi posti in essere nell'anno 2001 si è incrementato, rispetto all'anno 2000 del 13,35 %, rimanendo invariati i collaboratori a disposizione e pur in assenza, per ben nove mesi, del dirigente.

Addirittura, l'incremento intervenuto tra l'anno precedente alla mia elezione (1997) e il 2001 è stato del 91% circa, mentre similmente è rimasta invariata la struttura organizzativa.

Atteso che la disponibilità manifestata da tutto il personale non può ovviare in maniera indeterminata alla scarsità numerica di unità a disposizione, rebus sic stantibus non ha senso proseguire, come ho fatto ripetutamente in passato, ad ideare nuove forme di pubblicizzazione dell'istituto o a richiedere all'amministrazione regionale l'attivazione di iniziative di comunicazione, alle quali la struttura non potrebbe corrispondere adeguatamente e con soddisfazione degli interessati.

E ciononostante, posso dire con serenità che nel corso dell'anno 2001 si sono raggiunti risultati eccellenti, grazie soprattutto all'abnegazione dei collaboratori, così come sento il dovere di sottolineare che migliori risultati si sarebbero potuti ottenere se un incremento di organico avesse bilanciato l'accresciuta mole di lavoro.

L'orizzonte delle mie considerazioni conclusive non è certamente negativo, in quanto evidenzia con soddisfazione la prosecuzione di una collaborazione pressoché costante con molti dei responsabili degli enti e pubbliche amministrazioni interpellati; solamente in pochi casi marginali le osservazioni formulate dal Difensore civico sono state interpretate come indebita interferenza nella competenza dell'ente e rifiutate, magari con argomenti di scarso significato, mai comunque frapponendo un silenzio alle mie richieste.

Dal canto mio, ho cercato il colloquio piuttosto che lo scontro, consapevole che il Difensore civico è organo di persuasione e di mediazione, il quale deve riuscire a raggiungere un sistema di collaborazione con l'amministrazione, pena l'incapacità di tutelare adeguatamente i rapporti tra il cittadini e i pubblici poteri.

Desidero concludere questa relazione elogiando tutti i miei collaboratori i quali, pur nella difficoltà di sopperire alla modestia dell'organico e all'assenza del dirigente per nove mesi, hanno assolto con competenza, prontezza e elevatissimo spirito di abnegazione i compiti loro demandati, evidenziando una disponibilità e una preparazione professionale meritevole di elogio e di riconoscenza.

Un ringraziamento va anche all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, alle Autorità alle quali è diretta la presente relazione, ai funzionari e dirigenti regionali e degli enti destinatari dei miei interventi, per l'attenzione e la collaborazione evidenziate nei miei confronti e indirettamente in quelli dei soggetti da me tutelati.

Bologna, 27 marzo 2002

IL DIFENSORE CIVICO  
(Paola Gallerani)

*Paola Gallerani*

Testo aggiornato il 24 settembre 2001, contenente gli emendamenti al Codice proposti nel rapporto Perry ed approvati dal parlamento europeo nella risoluzione del 6 settembre 2001.

## **CODICE DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA**

Il Consiglio dell'Unione europea,

visto l'articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE e viste le disposizioni del trattato di Amsterdam relative alla trasparenza, in particolare gli articoli 1 e 6 del trattato sull'Unione europea nonché gli articoli 21 e 308 del trattato CE,

vista l'iniziativa dell'on. Roy Perry, autore della relazione sulle attività della commissione per le petizioni nel 1996-1997<sup>1</sup>, concernente la richiesta di adozione di un Codice di buona condotta amministrativa,

vista la risoluzione del Parlamento europeo del 16 luglio 1998 sulla relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 1997 (C4-0270/98)<sup>2</sup>,

vista l'inchiesta d'iniziativa del Mediatore europeo circa l'esistenza e l'accessibilità al pubblico, nelle varie istituzioni e organismi comunitari, di un codice di buona condotta amministrativa destinato ai funzionari nei loro rapporti con il pubblico,

vista la risoluzione del Parlamento europeo del 15 aprile 1999 sulla relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 1998 (C4-0138/99),

visto il regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione<sup>3</sup> considerando che il trattato di Amsterdam ha introdotto esplicitamente il concetto di trasparenza nel trattato sull'Unione europea, affermando che esso segna una nuova tappa nel processo di creazione di un'unione sempre più stretta tra i popoli dell'Europa, in cui le decisioni siano prese nel modo più trasparente possibile e il più vicino possibile ai cittadini,

<sup>1</sup> A-0190/97.

<sup>2</sup> GU C 292 del 21.09.1998, pag. 163.

<sup>3</sup> GU L 145 del 31.05.2001, pag. 43.

considerando che dall'entrata in vigore del trattato di Maastricht ogni cittadino di uno stato membro è altresì cittadino dell'Unione europea; che, come riconosciuto dall'articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, nel concetto di cittadinanza rientra il diritto alla buona amministrazione.

considerando che tale codice sarà di utilità sia per i funzionari, in quanto li informerà in modo dettagliato delle norme da rispettare nei loro rapporti con il pubblico, sia per i cittadini, in quanto fornirà loro informazioni sulle norme di comportamento che hanno diritto ad attendersi nei loro rapporti con le amministrazioni comunitarie.

considerando che tale codice deve essere accessibile pubblicamente nel modo più ampio possibile ai cittadini e reso facilmente disponibile, anche attraverso Internet.

considerando che, nelle risoluzioni C4-0270/98 e C4-0138/99, il Parlamento ha espresso il proprio compiacimento per l'iniziativa di un codice di buona condotta amministrativa per le istituzioni e gli organismi europei e ha sottolineato l'urgente necessità di elaborare quanto prima un codice del genere.

considerando che il Parlamento ha altresì sottolineato l'importanza di rendere tale codice quanto più possibile identico per tutte le istituzioni e organismi comunitari, accessibile per tutti i cittadini europei e di pubblicarlo nella Gazzetta ufficiale,

considerando che è pertanto auspicabile elaborare un codice che disciplini i principi di buona condotta amministrativa che le istituzioni, le loro amministrazioni e i loro funzionari debbono rispettare nei loro rapporti con il pubblico e tale codice sia accessibile al pubblico,

HA DECISO QUANTO SEGUE:

#### *Articolo 1*

##### **Disposizione generale**

Nei loro rapporti con il pubblico, le istituzioni e i loro funzionari rispettano i principi che compongono il codice di buona condotta amministrativa, denominato in appresso "il codice".

#### *Articolo 2*

##### **Ambito personale di applicazione**

1. Il codice si applica a tutti i funzionari ed altri agenti, per i quali vigono lo Statuto dei funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico. Di seguito il termine funzionari si riferisce sia ai funzionari che agli altri agenti.

2. Le Istituzioni e le loro amministrazioni adottano le misure necessarie per far sì che le disposizioni previste dal presente codice si applichino alle altre persone alle loro dipendenze, quali persone impiegate con contratto di diritto privato, esperti di amministrazioni nazionali in commissioni di servizio e tirocinanti.

3. Il termine pubblico si riferisce alle persone fisiche e giuridiche, a prescindere che abbiano o meno la propria residenza o sede registrata in uno Stato membro.

4. Ai fini del presente codice:

- a) con il termine "istituzione" si intende un'istituzione o un organo comunitario
- b) con il termine "funzionario" si intende un funzionario o un altro agente delle Comunità europee

### Articolo 3

#### Ambito materiale di applicazione

1. Il presente codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti delle istituzioni e delle loro amministrazioni con il pubblico, a meno che non siano disciplinati da disposizioni specifiche.
2. I principi esposti nel presente codice non si applicano ai rapporti tra l'istituzione e i suoi funzionari, in quanto tali rapporti sono disciplinati dallo Statuto del personale.

### Articolo 4

#### Legalità

Il funzionario agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione comunitaria. Il funzionario vigila in particolare affinché le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento di legge e che il loro contenuto sia conforme alla legge.

### Articolo 5

#### Assenza di discriminazione

1. Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il funzionario garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. I membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico.
2. Se si verificano diversità di trattamento, il funzionario garantisce che ciò sia giustificato dagli aspetti obiettivi e pertinenti del caso in questione.
3. In particolare, il funzionario evita qualsiasi discriminazione ingiustificata tra membri del pubblico basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

### Articolo 6

#### Proporzionalità

1. Nell'adottare decisioni, il funzionario assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo voluto. In particolare il funzionario evita di limitare i diritti dei cittadini o di imporre loro oneri, qualora non esista una ragionevole relazione tra tali restrizioni od oneri e la finalità dell'azione.
3. Nell'adottare decisioni, il funzionario rispetta il giusto equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico in generale.

**Articolo 7****Assenza di abuso di potere**

Le competenze sono esercitate unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni applicabili. In particolare il funzionario evita di utilizzare tali poteri per finalità prive di fondamento di legge o che non siano giustificate dall'interesse generale.

**Articolo 8****Imparzialità e indipendenza**

1. Il funzionario è imparziale e indipendente. Il funzionario si astiene da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi su membri del pubblico, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale quali che ne siano i motivi.
2. Il funzionario non è condizionato da alcuna influenza esterna di qualsiasi tipo, comprese le influenze politiche, o da interessi personali.
3. Il comportamento di un funzionario non deve essere mai ispirato a interesse personale, familiare o nazionale, né dipendere da pressioni politiche. Il funzionario si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni in cui egli stesso o un suo congiunto abbia un interesse finanziario.

**Articolo 9****Obiettività**

Nell'adottare decisioni, il funzionario tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il proprio peso adeguato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.

**Articolo 10****Legittime aspettative, coerenza e consulenza**

1. Il funzionario è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il funzionario segue le normali prassi dell'istituzione, a meno che non vi siano legittimi motivi per discostarsi da esse in un caso specifico.
2. Il funzionario rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.
3. Se del caso, il funzionario consiglia il pubblico su come presentare una questione rientrante nella sua sfera di competenza e su come procedere durante l'esame del fascicolo.

**Articolo 11****Equità**

Il funzionario opera in modo imparziale, equo e ragionevole.

**Articolo 12****Cortesia**

1. Nei suoi rapporti con il pubblico, il funzionario dà prova di spirito di servizio, correttezza e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il funzionario cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere nella maniera più completa e accurata possibile alle domande postegli.
2. Se il funzionario non è responsabile per la materia in questione, egli indirizza il cittadino al funzionario competente.
3. Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi di un membro del pubblico, il funzionario è tenuto a scusarsi, a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e a informare il membro del pubblico di eventuali diritti di ricorso in conformità dell'articolo 19 del codice.

**Articolo 13****Risposta alle lettere nella lingua del cittadino**

Il funzionario fa sì che ogni cittadino dell'Unione o qualsiasi membro del pubblico che scrive all'istituzione in una delle lingue previste dal trattato riceva una risposta nella stessa lingua. Nei limiti del possibile, la presente disposizione si applica anche a persone giuridiche, quali organizzazioni e imprese.

**Articolo 14****Avviso di ricevimento e indicazione del funzionario competente**

1. Per ogni lettera o denuncia indirizzata all'istituzione viene inviato un avviso di ricevimento entro un termine di due settimane, tranne i casi in cui può essere trasmessa una risposta nel merito entro tale termine.
2. La risposta o avviso di ricevimento riporterà il nome e il numero di telefono del funzionario che si occupa della questione nonché il servizio cui appartiene.
3. Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o denunce inopportune in ragione del loro numero eccessivo o perché ripetitive o prive di significato.

**Articolo 15****Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'istituzione**

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa a una Direzione generale, a una Direzione o Unità che non è competente a trattare il caso, i suoi servizi fanno sì che il fascicolo sia trasmesso senza indugio al servizio competente dell'istituzione.
2. Il servizio che ha inizialmente ricevuto la lettera o la denuncia informa l'autore di tale trasmissione indicando il nome e il numero di telefono del funzionario al quale il fascicolo è stata trasmesso.

3. Il funzionario segnala al cittadino o all'associazione gli eventuali errori od omissioni riscontrabili nei loro documenti e dà loro la possibilità di correggerli.

#### *Articolo 16*

##### **Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni**

1. Nei casi in cui siano coinvolti i diritti o gli interessi di persone fisiche, il funzionario fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, sia rispettato il diritto alla difesa.
2. Ogni membro del pubblico ha il diritto, nei casi in cui deve essere presa una decisione che incide sui suoi diritti, di presentare commenti scritti e, se del caso, di presentare osservazioni orali prima che la decisione sia adottata.

#### *Articolo 17*

##### **Termine ragionevole per l'adozione di decisioni**

1. Il funzionario assicura che sia presa una decisione su ogni richiesta o denuncia indirizzata all'istituzione entro un termine ragionevole, senza indugio e in ogni caso non oltre i due mesi dalla data di ricevimento. La stessa norma si applica alle risposte a lettere provenienti da membri del pubblico e alle risposte a note amministrative che il funzionario abbia inviato ai suoi superiori richiedendo istruzioni quanto alle decisioni da adottarsi.
2. Qualora, a causa della complessità delle questioni sollevate, una richiesta o una denuncia indirizzata all'istituzione non possa essere oggetto di una decisione entro il termine summenzionato, il funzionario ne informa quanto prima l'autore. In tal caso, una decisione deve essere notificata all'autore nel più breve tempo possibile.

#### *Articolo 18*

##### **Obbligo di indicare i motivi delle decisioni**

1. Qualsiasi decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.
2. Il funzionario evita di adottare decisioni basate su motivi sommari o vaghi o che non contengano un ragionamento individuale.
3. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da decisioni identiche, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della decisione e siano pertanto elaborate risposte standard, il funzionario si impegna a trasmettere in un secondo tempo un ragionamento individuale al cittadino che ne faccia espressamente richiesta.

#### *Articolo 19*

##### **Indicazione delle possibilità di ricorso**

1. Una decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica contiene un'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Essa

indica in particolare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti, nonché i termini per farlo.

2. In particolare, le decisioni fanno riferimento alla possibilità di avviare procedure giudiziarie e presentare denunce dinanzi al Mediatore alle condizioni indicate rispettivamente agli articoli 230 e 195 del trattato che istituisce la Comunità europea.

#### *Articolo 20*

##### **Notifica della decisione**

1. Il funzionario garantisce che le decisioni che ledono i diritti o gli interessi di individui siano notificate per iscritto alla persona o alle persone interessate, non appena la decisione è adottata.

2. Il funzionario si astiene dal comunicare la decisione ad altre fonti prima che la persona o le persone interessate ne siano informate.

#### *Articolo 21*

##### **Tutela dei dati**

1. Il funzionario che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta la vita privata e l'integrità del singolo individuo nel rispetto delle disposizioni del regolamento (CE) n. 45/2001 concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati.

2. Il funzionario evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite o di trasmettere tali dati a persone non autorizzate.

#### *Articolo 22*

##### **Richieste di informazioni**

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il funzionario fornisce a membri del pubblico le informazioni richieste. Il funzionario fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.

2. Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o troppo estesa, il funzionario invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.

3. Se un funzionario, per motivi di riservatezza, non può fornire le informazioni richieste, egli, conformemente all'articolo 18 del presente codice, indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.

4. Per richieste di informazioni su questioni per le quali non è competente, il funzionario indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione od organismo comunitario, il funzionario indirizza il richiedente a tale istituzione od organismo.

5. In funzione dell'oggetto della richiesta, il funzionario indirizza, se del caso, il richiedente al servizio dell'istituzione competente a fornire informazioni al pubblico.

**Articolo 23****Richieste di accesso del pubblico a documenti**

1. A seguito di richieste di accesso a documenti dell'istituzione, il funzionario dà accesso a tali documenti conformemente alla decisione dell'istituzione concernente l'accesso del pubblico ai documenti.
2. Se il funzionario non può ottemperare a una richiesta orale di accesso a documenti, egli invita il cittadino a formulare tale richiesta per iscritto.

**Articolo 24****Tenuta di registri idonei**

I dipartimenti dell'istituzione tengono idonei registri della corrispondenza in entrata e in uscita, dei documenti che ricevono e delle misure che adottano.

**Articolo 25****Informazione al pubblico del codice**

1. L'istituzione adotta misure efficaci per informare il pubblico dei diritti ad esso spettanti ai sensi del presente codice. Ove possibile, rende il testo disponibile sotto forma elettronica attraverso la home page del suo sito web.
2. Per conto di tutte le istituzioni, la Commissione pubblica e distribuisce ai cittadini il codice sotto forma di opuscolo.

**Articolo 26****Diritto di presentare denuncia dinanzi al Mediatore europeo**

Qualsiasi inadempienza da parte di un funzionario nell'ottemperare ai principi enunciati nel presente codice può essere oggetto di una denuncia dinanzi al Mediatore europeo conformemente all'articolo 195 del trattato che istituisce le Comunità europee nonché allo Statuto del Mediatore europeo<sup>4</sup>.

**Articolo 27****Revisione**

Dopo due anni ciascuna istituzione sottoporrà a revisione l'esecuzione del codice. L'istituzione informerà il Mediatore europeo dei risultati di tale revisione.

---

<sup>4</sup> Decisione del Parlamento europeo sullo Statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore. GU L 113 del 04.05.1994, pag. 13.

*Articolo 28*

**Entrata in vigore**

La presente decisione entrerà in vigore a decorrere dal .... Essa sarà pubblicata nella Gazzetta ufficiale delle Comunità europee.

10-4-2001

GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

Serie generale - n. 84

## DECRETI, DELIBERE E ORDINANZE MINISTERIALI

### PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

DECRETO 28 novembre 2000.

Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.

#### IL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA

Visto l'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421, recante delega al Governo per la razionalizzazione e la revisione della disciplina in materia di pubblico impiego:

Visto l'art. 11, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59, il quale, nel più ampio quadro della delega conferita al Governo per la riforma della pubblica amministrazione, ha, tra l'altro, specificamente conferito al Governo la delega per apportare modificazioni ed integrazioni al decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29;

Visto il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 80, recante nuove disposizioni in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche, di giurisdizione nelle controversie di lavoro e di giurisdizione amministrativa, emanate in attuazione dell'art. 11, comma 4, della predetta legge n. 59 del 1997;

Visto, in particolare, l'art. 58-bis del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 27 del predetto decreto legislativo n. 80 del 1998;

Visto il decreto del Ministro della funzione pubblica 31 marzo 1994, con il quale è stato adottato il codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 58-bis del predetto decreto legislativo n. 29 del 1993;

Ritenuta la necessità di provvedere all'aggiornamento del predetto codice di comportamento alla luce delle modificazioni intervenute all'art. 58-bis del decreto legislativo n. 29 del 1993;

Sentite le confederazioni sindacali rappresentative;

Decreta:

Art. 1.

#### *Disposizioni di carattere generale*

1. I principi e i contenuti del presente codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa. I dipendenti pubblici — escluso il personale militare, quello della polizia di Stato ed il Corpo di polizia penitenziaria, nonché i componenti delle magistrature e dell'Avvocatura dello Stato — si impegnano ad osservarli all'atto dell'assunzione in servizio.

2. I contratti collettivi provvedono, a norma dell'art. 58-bis, comma 3, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, al coordinamento con le previsioni in mate-

ria di responsabilità disciplinare. Restano ferme le disposizioni riguardanti le altre forme di responsabilità dei pubblici dipendenti.

3. Le disposizioni che seguono trovano applicazione in tutti i casi in cui non siano applicabili norme di legge o di regolamento o comunque per i profili non diversamente disciplinati da leggi o regolamenti. Nel rispetto dei principi enunciati dall'art. 2, le previsioni degli articoli 3 e seguenti possono essere integrate e specificate dai codici adottati dalle singole amministrazioni ai sensi dell'art. 58-bis, comma 5, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29.

Art. 2.

#### *Principi*

1. Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Nazione con disciplina ed onore e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'amministrazione. Nell'espletamento dei propri compiti, il dipendente assicura il rispetto della legge e persegue esclusivamente l'interesse pubblico; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico che gli è affidato.

2. Il dipendente mantiene una posizione di indipendenza, al fine di evitare di prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi. Egli non svolge alcuna attività che contrasti con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio e si impegna ad evitare situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione.

3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il dipendente dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie competenze, si impegna ad adempierle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse dei cittadini e assume le responsabilità connesse ai propri compiti.

4. Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio e non utilizza a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio.

5. Il comportamento del dipendente deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione. Nei rapporti con i cittadini, egli dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti. Favorisce l'accesso degli stessi alle informazioni a cui abbiano titolo e, nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'amministrazione e i comportamenti dei dipendenti.

6. Il dipendente limita gli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese a quelli indispensabili e applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa, agevolando, comunque, lo svolgi-

10-4-2001

GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

Serie generale - n. 84

mento, da parte dei cittadini, delle attività loro consentite, o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore.

7. Nello svolgimento dei propri compiti, il dipendente rispetta la distribuzione delle funzioni tra Stato ed enti territoriali. Nei limiti delle proprie competenze, favorisce l'esercizio delle funzioni e dei compiti da parte dell'autorità territorialmente competente e funzionalmente più vicina ai cittadini interessati.

## Art. 3.

*Regali e altre utilità*

1. Il dipendente non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità salvo quelli d'uso di modico valore, da soggetti che abbiano tratto o comunque possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio.

2. Il dipendente non chiede, per sé o per altri, né accetta, regali o altre utilità da un subordinato o da suoi parenti entro il quarto grado. Il dipendente non offre regali o altre utilità ad un sovraordinato o a suoi parenti entro il quarto grado, o conviventi, salvo quelli d'uso di modico valore.

## Art. 4.

*Partecipazione ad associazioni e altre organizzazioni*

1. Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica al dirigente dell'ufficio la propria adesione ad associazioni ed organizzazioni, anche a carattere non riservato, i cui interessi siano coinvolti dallo svolgimento dell'attività dell'ufficio, salvo che si tratti di partiti politici o sindacati.

2. Il dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni ed organizzazioni, né li induce a farlo promettendo vantaggi di carriera.

## Art. 5.

*Trasparenza negli interessi finanziari*

1. Il dipendente informa per iscritto il dirigente dell'ufficio di tutti i rapporti di collaborazione in qualunque modo retribuiti che egli abbia avuto nell'ultimo quinquennio, precisando:

a) se egli, o suoi parenti entro il quarto grado o conviventi, abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione;

b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti all'ufficio, limitatamente alle pratiche a lui affidate.

2. Il dirigente, prima di assumere le sue funzioni, comunica all'amministrazione le partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara se ha parenti entro il quarto grado o affini entro il secondo, o conviventi che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in

contatti frequenti con l'ufficio che egli dovrà dirigere o che siano coinvolte nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio. Su motivata richiesta del dirigente competente in materia di affari generali e personale, egli fornisce ulteriori informazioni sulla propria situazione patrimoniale e tributaria.

## Art. 6.

*Obbligo di astensione*

1. Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri ovvero: di suoi parenti entro il quarto grado o conviventi; di individui od organizzazioni con cui egli stesso o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito; di individui od organizzazioni di cui egli sia tutore, curatore, procuratore o agente; di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il dirigente dell'ufficio.

## Art. 7.

*Attività collaterali*

1. Il dipendente non accetta da soggetti diversi dall'amministrazione retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti d'ufficio.

2. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione con individui od organizzazioni che abbiano, o abbiano avuto nel biennio precedente, un interesse economico in decisioni o attività inerenti all'ufficio.

3. Il dipendente non sollecita ai propri superiori il conferimento di incarichi remunerati.

## Art. 8.

*Imparzialità*

1. Il dipendente, nell'adempimento della prestazione lavorativa, assicura la parità di trattamento tra i cittadini che vengono in contatto con l'amministrazione da cui dipende. A tal fine, egli non rifiuta né accorda ad alcuno prestazioni che siano normalmente accordate o rifiutate ad altri.

2. Il dipendente si attiene a corrette modalità di svolgimento dell'attività amministrativa di sua competenza, respingendo in particolare ogni illegittima pressione, ancorché esercitata dai suoi superiori.

## Art. 9.

*Comportamento nella vita sociale*

1. Il dipendente non sfrutta la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino. Nei rapporti privati, in particolare con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, non men-

10-4-2001

GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

Serie generale - n. 84

zione né fa altrimenti intendere, di propria iniziativa, tale posizione, qualora ciò possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.

## Art. 10.

*Comportamento in servizio*

1. Il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né affida ad altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

2. Nel rispetto delle previsioni contrattuali, il dipendente limita le assenze dal luogo di lavoro a quelle strettamente necessarie.

3. Il dipendente non utilizza a fini privati materiale o attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio. Salvo casi d'urgenza, egli non utilizza le linee telefoniche dell'ufficio per esigenze personali. Il dipendente che dispone di mezzi di trasporto dell'amministrazione se ne serve per lo svolgimento dei suoi compiti d'ufficio e non vi trasporta abitualmente persone estranee all'amministrazione.

4. Il dipendente non accetta per uso personale, né detiene o gode a titolo personale, utilità spettanti all'acquirente, in relazione all'acquisto di beni o servizi per ragioni di ufficio.

## Art. 11.

*Rapporti con il pubblico*

1. Il dipendente in diretto rapporto con il pubblico presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio. Nella trattazione delle pratiche egli rispetta l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione. Egli rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde sollecitamente ai loro reclami.

2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'amministrazione. Il dipendente tiene informato il dirigente dell'ufficio dei propri rapporti con gli organi di stampa.

3. Il dipendente non prende impegni né fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, se ciò possa generare o confermare sfiducia nell'amministrazione o nella sua indipendenza ed imparzialità.

4. Nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

5. Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in una amministrazione che fornisce servizi al pubblico si preoccupa del rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione nelle apposite carte dei servizi. Egli si preoccupa di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

## Art. 12.

*Contratti*

1. Nella stipulazione di contratti per conto dell'amministrazione, il dipendente non ricorre a mediazione o ad altra opera di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto.

2. Il dipendente non conclude, per conto dell'amministrazione, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato nel biennio precedente. Nel caso in cui l'amministrazione concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali egli abbia concluso contratti a titolo privato nel biennio precedente, si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto.

3. Il dipendente che stipula contratti a titolo privato con imprese con cui abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'amministrazione, ne informa per iscritto il dirigente dell'ufficio.

4. Se nelle situazioni di cui ai commi 2 e 3 si trova il dirigente, questi informa per iscritto il dirigente competente in materia di affari generali e personale.

## Art. 13.

*Obblighi connessi alla valutazione dei risultati*

1. Il dirigente ed il dipendente forniscono all'ufficio interno di controllo tutte le informazioni necessarie ad una piena valutazione dei risultati conseguiti dall'ufficio presso il quale prestano servizio. L'informazione è resa con particolare riguardo alle seguenti finalità: modalità di svolgimento dell'attività dell'ufficio; qualità dei servizi prestati; parità di trattamento tra le diverse categorie di cittadini e utenti; agevole accesso agli uffici, specie per gli utenti disabili; semplificazione e celerità delle procedure; osservanza dei termini prescritti per la conclusione delle procedure; sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

## Art. 14.

*Abrogazione*

1. Il decreto del Ministro della funzione pubblica 31 marzo 1994 è abrogato.

Il presente decreto sarà comunicato alla Corte dei conti per la registrazione e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma: 28 novembre 2000

Il Ministro: BASSANINI

Registrato alla Corte dei conti il 20 febbraio 2001  
Ministeri istituzionali, registro n. 2, foglio n. 111

01A3611