



Il Difensore Civico Regionale

Relazione Anno 2021

Avv. Giandonato Morra

Sommario

Premessa.....	3
La legislazione nazionale e regionale di riferimento	5
1. AMBITO AMMINISTRATIVO GENERALE.....	5
2. L'ACCESSO AGLI ATTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE	6
3. AMBITO SOCIO SANITARIO.....	6
La sentenza n. 416/2021 con la quale il TAR Abruzzo ha annullato un provvedimento confermativo del diniego assunto da una Amministrazione Comunale in relazione ad una decisione di accoglimento del ricorso da parte del difensore civico regionale	8
Malati di sclerosi multipla: completato l'iter burocratico per l'inserimento nel Prontuario Terapeutico Regionale di un farmaco contenente il principio attivo SIPONIMOD e risolte le prime difficoltà nell'approvvigionamento del farmaco.	9
Il valore sociale dell'azione dell'Ufficio di difesa civica regionale	10
L'attività dell'Ufficio nell'anno 2021	12
I ricorsi e le richieste di riesame sui denegati accessi - le decisioni assunte dal Difensore Civico.....	14
1. FOCUS SULL'ACCESSO DOCUMENTALE (LEGGE 241/1990) - LE DECISIONI PIÙ SIGNIFICATIVE.....	15
2. FOCUS SULL'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (D.LGS. 33/2013) - LE DECISIONI PIU' SIGNIFICATIVE.....	20
Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A.	23
1. PANORAMICA GENERALE	23
2. ALCUNI CASI	24
La struttura di supporto e l'organizzazione dell'attività	30
1. IL RAPPORTO CON L'UTENZA	30
2. LO STAFF DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE.....	31
3. CONTATTI	32



Premessa

Signor Presidente,

Signori Consiglieri,

la presente è la prima Relazione annuale di questo Difensore civico che è stato nominato nello scorso maggio 2021 e per questo ringrazia il Presidente Marsilio, il Presidente Sospiri e l'intero Consiglio Regionale pur se la nomina è avvenuta a seguito di decreto presidenziale.

Sicuramente il momento particolare e difficile che stiamo vivendo rende la mia persona particolarmente attenta e concentrata sul ruolo di Difensore civico che vede un aumento esponenziale di richieste formali od anche di semplici contatti che certificano l'importanza di questo Istituto.

Un sentito ringraziamento ed apprezzamento va all'Avv. Fabrizio Di Carlo, mio predecessore, per il certosino lavoro svolto nel suo mandato, di cui si colgono i frutti quotidianamente.

Ultimo, ma più sentito ringraziamento va a tutti i componenti dell'ufficio, che pur operando, a mio parere, in carenza di organico, garantiscono in primis elevata competenza unitamente ad una disponibilità ed umanità nei confronti dell'utenza non sempre riscontrabili nella Pubblica Amministrazione.

Va segnalato che a livello di Coordinamento Nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome, oltre a condurre una interlocuzione parlamentare e governativa per arrivare alla nomina di un Difensore civico nazionale, che darebbe nuova linfa e forza al ruolo della difesa civica nel Paese, ci si sta occupando di seguire, veicolare e proporre quel giusto adeguamento ai tempi attuali di un istituto che deve trovare ulteriori forme di estrinsecazione operativa al servizio dei cittadini utenti.

Valga per tutti la possibilità per ogni Regione di affidare le funzioni di Garante della salute al Difensore civico regionale, facoltà questa prevista dalla legge Gelli-Bianco (n. 24 del 2017).

Questa opportunità ad oggi è stata colta con risultati lusinghieri dalla Regione Piemonte ed appare evidente come sarebbe utile ed auspicabile la possibilità concessa ad ogni Cittadino di poter segnalare ogni anomalia nel campo dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria ad un soggetto istituzionalmente deputato.

Credo, infine, che sia più importante di queste mie brevi note un'attenta lettura della Relazione proposta ed in tal senso, a rafforzamento di una migliore conoscenza, si auspica una inversione di tendenza che consenta a questo Difensore civico di relazionare in Consiglio o in opportuna Commissione sui risultati ottenuti, miglioramenti richiesti ed opportune modifiche legislative.

Con osservanza.

Avv. Giandonato Morra



La legislazione nazionale e regionale di riferimento



1. AMBITO AMMINISTRATIVO GENERALE

Art. 82, comma 1 Statuto Regione Abruzzo

Il Difensore civico regionale è autorità indipendente della Regione preposta alla tutela amministrativa dei cittadini.

Art. 82, comma 2 Statuto Regione Abruzzo

Il Difensore civico è nominato dal Consiglio, con la maggioranza qualificata prevista dalla legge e con modalità che ne assicurino l'imparzialità e l'indipendenza.

L.R. 20 ottobre 1995, n. 126 e successive modificazioni ed integrazioni

Il Difensore civico svolge la propria attività al servizio dei cittadini in piena autonomia e non è soggetto ad alcuna forma di dipendenza o di controllo, gerarchico o funzionale.

L'azione del Difensore civico regionale è finalizzata a garantire l'effettivo rispetto dei principi di buon andamento, imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Art. 16 della legge 127/1997

A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.

Art. 136 del D.Lgs 267/2000

Qualora un Ente locale, invitato a provvedere entro congruo termine, ritardi od ometta di compiere atti previsti come obbligatori dalla legge, il Difensore civico regionale può provvedere a mezzo di nomina di un commissario ad acta.

2. L'ACCESSO AGLI ATTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE

A tutela dei principi di trasparenza e di accesso agli atti amministrativi, presenti nell'ordinamento, le disposizioni di seguito richiamate affidano al Difensore civico regionale con riferimento ai soli atti di Regioni e EE.LL. la competenza per:

- *il riesame del denegato accesso documentale, espresso o tacito , **art. 25, comma 4 della legge 241/1990;***
- *l'esame dei ricorsi avverso il denegato accesso civico - **art. 5, comma 8 del D.Lgs 33/2013 come sostituito dall'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97;***
- *l'esame dei ricorsi dei controinteressati avverso l'accoglimento della richiesta di accesso civico- **art. 5, comma 9 del D.Lgs 33/2013 come sostituiti dall'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97.***

3. AMBITO SOCIO SANITARIO

Art. 8 , 2° comma DPCM 19/05/1995

Il Difensore civico Regionale presiede le Commissioni Miste Conciliative istituite dalle ASL per la valutazione di istanze che abbiano per oggetto la violazione dei principi, fatti propri dalle Carte dei Diritti

Regolamento di Pubblica Tutela approvato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 274 del 2011

Nel disciplinare i presupposti per ricorrere alla Commissione Mista Conciliativa (art. 7) ammette in ogni caso, la possibilità di ricorrere, esaurite le procedure previste dal regolamento, alle forme di tutela previste dalla legge istitutiva del Difensore civico (art. 8).

Art. 36 della legge 104/1992

La richiamata disposizione, all'interno della legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate contempla la possibilità della costituzione di parte civile del Difensore civico nei procedimenti penali per i reati di cui all'articolo 527 del codice penale, i delitti non colposi di cui ai titoli XII e XIII del libro II del codice penale, nonché i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, commessi in danno di persona portatrice di minorazione fisica, psichica o sensoriale

Art. 2 legge 8 marzo 2017, n. 24.

Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di garante per il diritto alla salute e disciplinarne la struttura organizzativa e il supporto tecnico.

Il Difensore civico, nella sua funzione di garante per il diritto alla salute, può essere adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, direttamente o mediante un proprio delegato, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.

N.B. trattasi di norma di principio la cui attuazione è rimessa alle scelte delle singole Regioni.



La sentenza n. 416/2021 con la quale il TAR Abruzzo ha annullato un provvedimento confermativo del diniego assunto da una Amministrazione Comunale in relazione ad una decisione di accoglimento del ricorso da parte del Difensore civico regionale.

Il TAR Abruzzo – Sezione prima - ha annullato la nota con la quale il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza del Comune di Valle Castellana (Teramo) – a fronte della Decisione del Difensore civico Regionale n. 9 dell’11 marzo 2021, che aveva accolto il ricorso dell’istante avverso il diniego di accesso civico volto ad ottenere la pubblicazione dei nominativi dei percettori del CAS e degli importi corrisposti (decisione consultabile sul sito istituzionale)- aveva confermato il precedente diniego. Il TAR, quindi, ha:

- ordinato al Comune di pubblicare sul proprio sito istituzionale i nominativi dei percettori del CAS condannando il Comune al pagamento delle spese di lite in favore del ricorrente e al rimborso del contributo unificato;
- dato mandato alla Segreteria della Sezione di trasmettere il fascicolo e la sentenza alla Procura Regionale della Corte dei Conti dell’Abruzzo.

Malati di sclerosi multipla: completato l'iter burocratico per l'inserimento nel Prontuario Terapeutico Regionale di un farmaco contenente il principio attivo SIPONIMOD e risolte le prime difficoltà nell'approvvigionamento del farmaco.

In data 20 settembre 2021 questa Difesa Civica, in riscontro alla specifica richiesta di un utente e a sostegno del diritto di cura di tutti i malati di sclerosi multipla ha sottoposto all'attenzione dell'Assessore regionale alla Sanità e del Direttore del Dipartimento Sanità, la necessità di rendere rimborsabile in tempi brevi, un farmaco contenente il principio attivo SIPONIMOD (si omette il nome commerciale) mettendo in atto tutte le iniziative necessarie ad accelerare l'iter burocratico.

Il farmaco - indicato per il trattamento delle forme secondariamente progressive di sclerosi multipla con malattia attiva evidenziata da recidive o da caratteristiche radiologiche di attività infiammatoria - era stato approvato nel gennaio 2020 dall'Agenzia Europea del Farmaco che con determina del 04.05.2020 pubblicata sulla G.U n. 122 del 13.05.2020 aveva classificato il farmaco autorizzandone la commercializzazione e, con determina del 6 aprile 2021 pubblicata sulla G.U. n. 88 del 13 aprile 2021, ha proceduto alla riclassificazione ai fini della rimborsabilità.

Al fine di rendere effettivamente disponibile il farmaco a carico del Servizio Sanitario Nazionale era indispensabile che ogni Regione lo inserisse nei prontuari terapeutici.

La Giunta Regionale ha prontamente recepito la sollecitazione di questa Difesa Civica e, in data 23 settembre, il Dirigente del Servizio Assistenza Farmaceutica ha informato questo ufficio di aver provveduto ad inserire nel Prontuario Terapeutico Regionale il farmaco in questione, ad individuare i centri prescrittori e a fornire le necessarie direttive alle ASL per l'approvvigionamento del farmaco.

Nonostante la tempestività del competente Dipartimento della Giunta regionale alcuni utenti e il Presidente del Coordinamento regionale AISM Abruzzo hanno segnalato difficoltà nell'approvvigionamento del farmaco pur in presenza di regolari prescrizioni da parte degli specialisti Neurologi operanti nei Centri Sclerosi Multipla del territorio regionale. In particolare il Presidente dell'AISM ha riferito che probabilmente l'Agenzia Regionale di informatica e committenza (ARIC) non aveva ancora attivato la prescritta procedura di gara per l'acquisto del farmaco suddetto, propedeutica alla contrattualizzazione del farmaco stesso, da espletarsi a cura delle singole ASL territoriali. In ragione della evidente necessità di garantire ai cittadini affetti dalla specifica patologia, regolare accesso al farmaco il Difensore civico ha invitato:

- l'ARIC a relazionare in merito allo stato della procedura e ai tempi di conclusione della stessa;
- il Servizio Assistenza Farmaceutica del Dipartimento Sanità della Giunta Regionale a vigilare affinché tutti gli Enti coinvolti, ciascuno per le proprie competenze, assicurino continuità nell'approvvigionamento del farmaco.

Il 25 gennaio 2022 l'ARIC ha comunicato che il farmaco sarebbe stato garantito all'esito dell'espletamento dell'appalto allora in fase di pubblicazione. Le ASL dal canto loro, seppur con tempi diversi, nelle more dell'espletamento della gara hanno provveduto in autonomia all'approvvigionamento del farmaco.

Il valore sociale dell'azione dell'Ufficio di difesa civica regionale.

L'azione svolta dalla Difesa Civica va ben oltre il resoconto dell'attività che sarà illustrata nei paragrafi successivi: per comprenderne il rilevante valore sociale andrebbero narrati i disagi raccontati e descritti dagli utenti sulle difficoltà di dialogo con le pubbliche amministrazioni, per motivazioni non sempre riconducibili all'inefficienza ma anche alla fragilità del sistema, soprattutto in ambito sanitario. Condizione, questa, messa ancora più in evidenza dall'emergenza legata alla pandemia.

In questo senso, l'Ufficio ha cercato di rispondere, anche oltre l'area delle proprie competenze, alle esigenze di maggiore ascolto espresse dai cittadini.

In particolare con l'avvio della vaccinazione anti Covid l'Ufficio ha ricevuto numerose segnalazioni - prevalentemente telefoniche - legate alla difficoltà di prenotazione sulla piattaforma regionale, alle problematiche per i soggetti non residenti nella Regione e per gli stranieri ed ai ritardi nella somministrazione ai soggetti fragili (impossibilitati a muoversi da casa) residenti in zone disagiate.

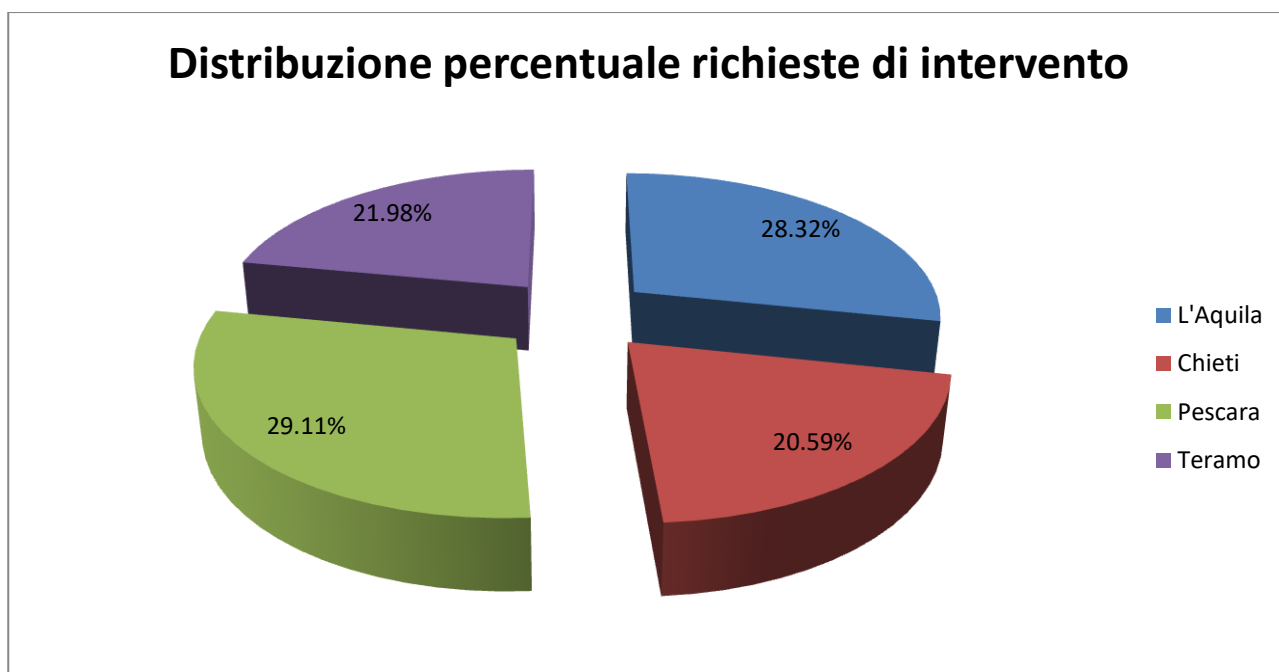
E' evidente che il Difensore civico, nel complesso meccanismo organizzativo, non ha potuto avere un ruolo decisivo ma si è fatto comunque carico di raccogliere le informazioni utili a fornire una prima rassicurazione ai cittadini ed indirizzarli verso le strutture competenti.

In tutti i casi, l'efficacia dell'azione della Difesa Civica è fortemente condizionata dal comportamento dell'interlocutore (ossia del referente dell'Amministrazione presso la quale si interviene) ed è tanto più incisiva laddove sussistono le condizioni per instaurare rapporti basati

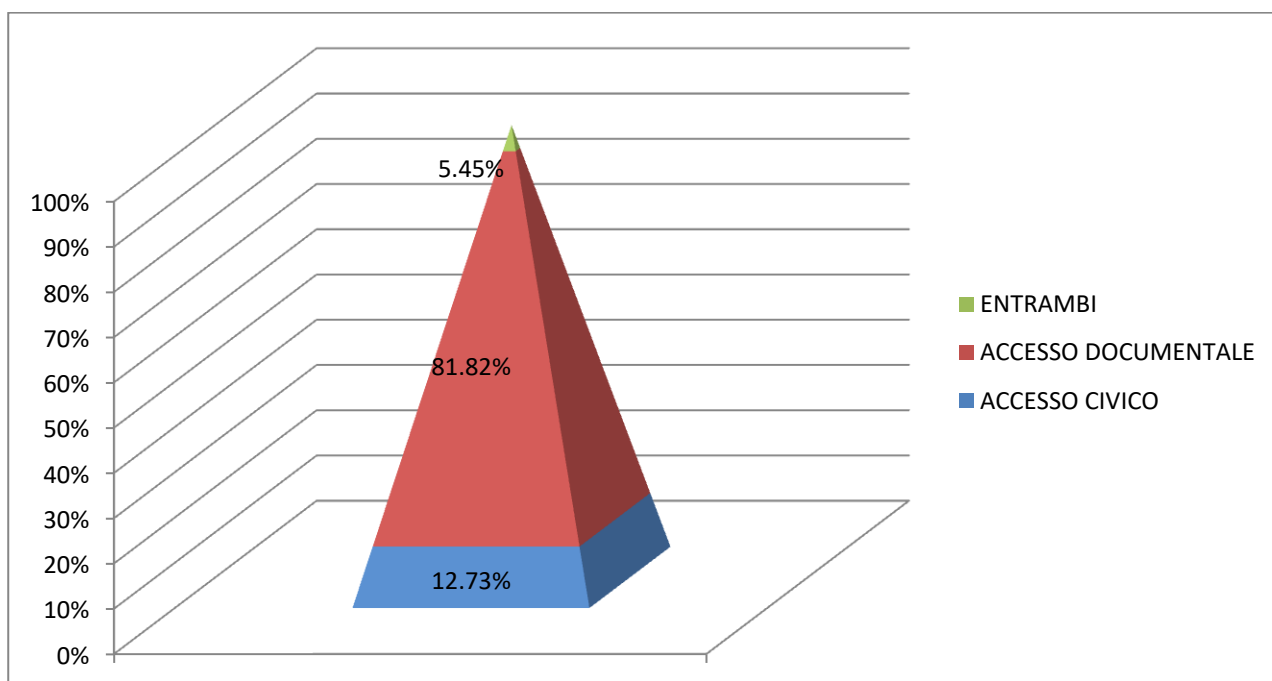
sulla reciproca collaborazione e buona fede con l'intento di fornire una risposta al cittadino/utente.

L'attività dell'Ufficio nell'anno 2021

Le richieste di intervento complessive acquisite dal **1 gennaio 2021 al 31 dicembre 2021** sono state 538, registrando così **un incremento, rispetto all'anno precedente, del 51,98%** con la seguente distribuzione per provincia:



Le decisioni assunte dal Difensore civico in materia di denegato accesso risultano essere n. 57 (raddoppiate rispetto allo scorso anno) così distinte per tipologia:



Ovviamente in materia di accesso civico generalizzato, oltre alle richieste che si sono tradotte in decisioni, si sono registrate istanze finalizzate ad ottenere un provvedimento espresso come prescritto dalla legge. Nella maggioranza dei casi l'invito del Difensore civico a provvedere ha determinato l'adozione dell'atto.

Ampiamente rispettati i tempi procedurali, che possono essere così riepilogati:

Tipologia di procedimento	Giorni di conclusione del procedimento	
Riesame del diniego di accesso agli atti ai sensi dell'art. 25, comma 4 della legge 241/1990	31,97	Il termine previsto è di 30 giorni. Ciascun procedimento è stato concluso entro i termini. Si consideri a tal fine che in sede di richiesta dei motivi ostativi gli stessi sono sospesi da un minimo di 20 giorni ad un massimo di 30. Rispetto al 2020 si è registrato un incremento del tempo medio del 4,82%
Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi avverso il denegato accesso civico	27,6	Il termine previsto è di 30 giorni. Rispetto allo scorso anno si è registrato un incremento del tempo medio del 10,40%
Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A.	44,5	Rispetto allo scorso anno si è registrato un incremento del tempo medio del 11,25%.

Si registra, quindi, un andamento dei tempi procedurali leggermente incrementato rispetto allo scorso anno ma ampiamente compensato dalla percentuale di incremento del numero di pratiche (+51,98%) e del numero di decisioni assunte con l'evidente conseguenza di un decisivo incremento di produttività della struttura, nonostante l'assenza (per quasi l'intero anno) di una unità di personale dedicata anche alle attività di Difesa Civica.

E' evidente che il procedimento n. 3 è stato il più penalizzato in quanto è quello per il quale non sono previsti termini da rispettare e sul quale influiscono in modo preponderante i tempi di risposta delle singole amministrazioni.

I ricorsi e le richieste di riesame sui denegati accessi - le decisioni assunte dal Difensore civico

Nell'anno 2021 sono state assunte complessivamente n. 55 decisioni, di cui n. 45 di accesso documentale, n. 7 di accesso civico e n. 3 che riguardano entrambi gli accessi.

Accesso Documentale

Trattasi di una procedura abbastanza consolidata seppur riferita a casistiche sempre nuove che necessitano, quindi, di approfondimento anche in relazione alla evoluzione della giurisprudenza formatasi in materia.

Quando l'istanza di riesame presentata al Difensore civico è riferita ad ipotesi di silenzio rifiuto produce, nella maggioranza dei casi, un effetto sollecitatorio con conseguente soddisfacimento della richiesta di accesso.

Accesso civico

Ancora numericamente poco significative le decisioni in materia di accesso civico (pari complessivamente a dieci), seppur in crescita rispetto allo scorso anno.

Si ribadisce che tale dato va valutato nel contesto normativo cui si riferisce. Difatti, con riferimento alle richieste di accesso civico, la legge non contempla la casistica del silenzio – rigetto. Pertanto, tenuto conto che, ai sensi dell'art. 5, comma 6 del D.Lgs. n. 33 del 2013, il procedimento di accesso civico deve concludersi **obbligatoriamente** con un provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, ogni ricorso originato dalla mancata risposta dell'Ente al quale la richiesta di accesso è stata presentata, viene gestito in prima battuta mediante un invito rivolto all'Ente medesimo ad assumere un provvedimento espresso. La procedura di ricorso viene attivata sul diniego espresso e pertanto non tutte le istanze presentate in materia di accesso civico si traducono in altrettante decisioni.

Nel 2021 sono cresciute proprio le richieste di intervento collegate ad una assenza di risposta e, nella maggioranza dei casi l'intervento del Difensore civico, che ha posto in evidenza da un lato l'obbligo di legge e dall'altro la responsabilità dirigenziale con possibili ripercussioni di carattere disciplinare e/o economico, ha determinato quasi sempre l'accoglimento dell'istanza.

Di seguito un focus sulle decisioni più significative assunte per le due tipologie di accesso - Tutte le decisioni sono comunque pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale al link <https://www.difensorecivicoabruzzo.it/anni>



1. FOCUS SULL'ACCESSO DOCUMENTALE (LEGGE 241/1990) – LE DECISIONI PIÙ SIGNIFICATIVE

PER ESPRESSA PREVISIONE DELL'ART. 24, COMMA 3, DELLA LEGGE N. 241/1990, E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI E INTEGRAZIONI, NON SONO AMMISSIBILI ISTANZE DI ACCESSO PREORDINATE AD UN CONTROLLO GENERALIZZATO DELL' OPERATO DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. Sulla base di tale principio la richiesta di riesame del denegato accesso alla documentazione allegata come parte integrante a due determinazioni dirigenziali aventi ad oggetto il rimborso delle spese legali per procedimenti penali a carico di dipendenti comunali è stata rigettata. Si è ritenuto, infatti, che l'istanza di accesso fosse finalizzata ad indagare sulla legittimità del comportamento tenuto dal Comune in occasioni analoghe stante l'assenza, in capo all'Istante, di un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso (come richiesto dall'art. 22, comma 1, lett. b) della legge n. 241/1990 e successive modificazioni e integrazioni) (Decisione n. 1 del 11 gennaio 2021)

LA REGISTRAZIONE DELLA PROVA SVOLTA IN MODALITÀ TELEMATICA FA PARTE INTEGRANTE DEL VERBALE RELATIVO ALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA STESSA E NE SEGUE, RISPETTO ALL'ACCESSO, LE MEDESIME SORTI - IL DIRITTO ALLA TUTELA DEI DATI PERSONALI DEI CANDIDATI, IN QUANTO DATI GIÀ RESI NOTI CON LA CONSAPEVOLEZZA DI TUTTI I

PARTECIPANTI, IN OCCASIONE DELLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA EFFETTUATA IN MODALITÀ TELEMATICA, È RECESSIVO RISPETTO AL DIRITTO DEL SINGOLO CANDIDATO DI ACCEDERE ALLA REGISTRAZIONE INTEGRALE DELLA STESSA PROVA.

Questi i principi sanciti dal Difensore civico che ha accolto la richiesta di riesame di un candidato di una procedura concorsuale nella quale una prova si è svolta in modalità telematica. La decisione (Decisione n. 5 del 11 febbraio 2021) si fonda sulle seguenti valutazioni:

- la giurisprudenza amministrativa è stata concorde nello stabilire la prevalenza, nelle procedure concorsuali, del diritto di accesso rispetto alla tutela della privacy. Infatti “il candidato di una procedura concorsuale o paraconcorsuale è titolare del diritto di accesso ai relativi atti, quale portatore di un interesse sicuramente differenziato e qualificato, in vista della tutela di una posizione giuridicamente rilevante. La possibilità di accesso, in particolare, è riconosciuta rispetto agli elaborati delle prove, ai titoli esibiti dagli altri candidati, alle schede di valutazione ed ai verbali della Commissione, al fine di poter verificare, anche in sede giurisdizionale, la loro regolarità”. “Rispetto a tali documenti deve essere esclusa in radice l’esigenza di riservatezza e di tutela dei terzi, posto che i concorrenti, prendendo parte alla selezione, hanno acconsentito a misurarsi in una competizione la cui essenza risiede nella comparazione dei valori di ciascuno; tutti gli atti, quindi, una volta acquisiti alla procedura escono dalla sfera personale dei partecipanti” (tra gli altri TAR Sardegna – Sezione II, Sentenza n. 00554/2014);
- nel caso di specie, il ricorso alla procedura telematica - attivata in attuazione delle norme volte al contenimento dell’epidemia da Covid 19 – ha attenuato la protezione dei dati personali (personali e non sensibili) di ciascun candidato nella fase della identificazione che, come evidenziato dall’Istante, è avvenuta dinanzi agli altri candidati presenti nell’aula virtuale.
- è ragionevole ipotizzare che la registrazione delle operazioni afferenti l’effettuazione della seconda prova scritta in modalità telematica vada ad integrare il verbale sottoscritto dai Componenti la Commissione, quale attestazione della correttezza di tutti quei passaggi che ordinariamente, nelle prove tradizionali svolte in presenza, la Commissione può certificare, sotto la propria responsabilità, senza necessità di supporti audiovisivi in ragione della contestuale presenza nel medesimo luogo fisico della Commissione stessa e dei candidati. Ne consegue che la registrazione fa parte integrante del verbale relativo alla prova svolta in modalità telematica.

L’ACCESSO AL “DOCUMENTO RISERVATO” CHE DÀ L’AVVIO AD UN PROCEDIMENTO DISCIPLINARE DIPENDE ESCLUSIVAMENTE DAL FATTO SE SIA APPLICABILE O MENO, A FAVORE DEL SEGNALANTE, LA PARTICOLARE TUTELA DI CUI

ALL'ART. 54 BIS DEL D.LGS. 165 DEL 2001 CHE SOTTRAE LA "SEGNALAZIONE" ALLA DISCIPLINA DELL'ACCESSO DI CUI ALLA LEGGE N. 241/1990. Il Consiglio di Stato (Sentenza n. 28 del 02/01/2020 - Cons. di Stato VI Sez.) ha evidenziato come la disciplina del citato art. 54 bis sia derogatoria rispetto a quella generale in tema di ostensibilità degli atti della pubblica amministrazione. L'accesso ai documenti costituisce, infatti, un principio generale dell'attività amministrativa (art. 22, comma 2, legge n. 241/90) e la trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni (art. 11 del D. Lgs. n. 150/2009; art. 1 D.Lgs. n. 33/2013) con la conseguenza che appare evidente che la disciplina di cui all'art. 54 bis del D.Lgs. 165/2019 si ponga in rapporto di eccezione rispetto al principio generale di accessibilità nei casi in cui sussista un interesse giuridicamente rilevante. Tale eccezionalità è suffragata anche dalla lettura della disposizione stessa che collega la sua applicabilità ad una serie di presupposti molto stringenti (in particolare l'interesse dell'integrità della pubblica amministrazione e i soggetti tassativamente indicati come destinatari della segnalazione. In effetti sia l'art. 54 bis citato che l'art. 11 del Codice di comportamento fanno esplicito ed inequivocabile riferimento alla necessità che la segnalazione sia effettuata da un pubblico dipendente che sia venuto a conoscenza della condotta oggetto di segnalazione "in ragione del proprio rapporto di lavoro". In presenza dell'affermazione da parte dell'Ente che la segnalazione "presentava tutti i requisiti previsti dal D.Lgs. 165/2001", si è ritenuto che l'Ente stesso, assumendosene le responsabilità, avesse accertato, tra l'altro, che il Segnalante fosse un dipendente pubblico e che fosse venuto a conoscenza dei fatti "in ragione del proprio rapporto di lavoro". Sulla base di tale presupposto la segnalazione è stata ritenuta sottratta all'accesso e quindi la richiesta di riesame respinta. (Decisione n. 6 del 16 febbraio 2021).

VA ESCLUSO CHE L'AMMINISTRAZIONE POSSA LEGITTIMAMENTE ASSUMERE QUALE UNICO FONDAMENTO DEL DINIEGO DI ACCESSO AGLI ATTI LA MANCANZA DEL CONSENSO DA PARTE DEI SOGGETTI CONTROINTERESSATI, ATTESO CHE LA NORMATIVA IN MATERIA DI ACCESSO, LUNGI DAL RENDERE I CONTROINTERESSATI ARBITRI ASSOLUTI DELLE RICHIESTE CHE LI RIGUARDINO, RIMETTE SEMPRE ALL'AMMINISTRAZIONE DESTINATARIA DELLA RICHIESTA IL POTERE DI VALUTARE LA FONDATEZZA DELLA RICHIESTA STESSA, ANCHE IN CONTRASTO CON L'OPPOSIZIONE EVENTUALMENTE MANIFESTATA DAI CONTROINTERESSATI. Sulla base di tale principio (Tar Reggio Calabria, sez. I, 16 marzo 2015, n. 281) e tenuto conto dell'unanime indirizzo giurisprudenziale sul diritto del proprietario confinante di accedere al titolo edilizio del vicino, il Difensore civico ha accolto la richiesta di riesame volta ad acquisire appunto i documenti relativi al rilascio della concessione edilizia al vicino. (Decisione n. 17 del 21 aprile 2021).

LA SUSSISTENZA DEL REQUISITO DELLA “VICINITAS” TRA LA PROPRIETÀ DELL'ISTANTE E QUELLA DEL CONTROINTERESSATO FA SÌ CHE DEBBA RICONOSCERSI IN CAPO ALL'ISTANTE LA SUSSISTENZA DELL'INTERESSE DIRETTO, CONCRETO ED ATTUALE, CORRISPONDENTE AD UNA SITUAZIONE GIURIDICAMENTE TUTELATA E COLLEGATA AL DOCUMENTO DI CUI È STATO CHIESTO L'ACCESSO, TRATTANDOSI DI ATTI CHE, PER LA LORO DIRETTA INERENZA A PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI PUBBLICI, NON POSSONO ESSERE IN ALCUN MODO SOTTRATTI ALL'ACCESSO. Sulla base di tale principio il Difensore civico ha accolto la richiesta di riesame del denegato accesso tacito alla documentazione connessa al Permesso a costruire su un terreno confinante con la proprietà dell'istante e concernente i pareri rilasciati dal Genio Civile, dall'Autorità di bacino per Vincoli PAI e gli Atti relativi al deposito o ai depositi sismici. Nella decisione sono stati richiamati anche i seguenti precedenti giurisprudenziali:

“il proprietario confinante con l'immobile interessato da attività edilizia assentita dall'Amministrazione è legittimato ad accedere alla relativa documentazione anche nell'ipotesi in cui siano scaduti i termini per impugnare il titolo abilitativo e gli interventi in questione siano oggetto di indagine penale” (T.A.R. Catanzaro, Sez. II, 26/03/2018 n. 757);

“Il vicino ha un interesse concreto, personale ed attuale, ad accedere ai permessi edilizi rilasciati al proprietario del terreno confinante per tutelare le proprie posizioni giuridico – economiche (escludere rischi di danni alla sua proprietà) e/o per far rispettare le norme urbanistiche. I titoli edilizi sono atti pubblici, perciò chi esegue le opere non può opporre un diritto di riservatezza” (T.A.R. Catania, Sez. II, 04/02/2016 n. 374) (T.A.R. Calabria, Catanzaro, Sez. II, 20 marzo 2019, n. 614; da ultimo cfr. T.A.R. Sicilia, Palermo, Sez. II, 10 gennaio 2020, n. 62);

“Il proprietario dell'immobile vicino, quando faccia valere l'interesse ad accertare il rispetto delle previsioni urbanistiche, ha il diritto di accedere agli atti abilitativi ed alle pratiche edilizie relative all'immobile confinante. Tale posizione, in quanto qualificata e differenziata e non meramente emulativa o preordinata ad un controllo generalizzato dell'azione amministrativa, basta ai sensi dell'art. 22 della L. 241/1990 a legittimare il diritto di accesso alla documentazione amministrativa richiesta (C. Stato 14/05/2010, n. 2966; TAR Campania Salerno 15/10/2020, n. 1423) (Decisione n. 20 del 28 aprile 2021);

I DOCUMENTI PRODOTTI O DETENUTI DALL'AMMINISTRAZIONE CHE COSTITUISCONO ATTI DI POLIZIA GIUDIZIARIA SONO SOGGETTI ALLA DISCIPLINA STABILITA DALL'ART. 329 C.P.P. IN BASE ALLA QUALE "SONO COPERTI DA SEGRETO FINO A QUANDO L'IMPUTATO NON NE POSSA AVERE CONOSCENZA E COMUNQUE NON OLTRE LA CHIUSURA DELLE INDAGINI PRELIMINARI". Sulla base di tale assunto e di quanto disposto dall'art. 24, comma 4 della legge 241/1990 a mente del quale l'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento, il Difensore Civico ha accolto la richiesta di riesame del denegato accesso alla relazione di servizio della Polizia Municipale. La decisione (decisione n. 46 del 27 ottobre 2021) richiama precedenti giurisprudenziali relativi alla non ostensibilità degli atti di Polizia Giudiziaria e mette in evidenza che:

- a) ai sensi dell'art. 24 comma 1 lettera a) della legge n. 241/90 come sostituito dall'art. 16 della legge 11 febbraio 2005 n. 15, sono esclusi dal diritto di accesso i documenti amministrativi coperti da segreto di Stato o da divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge dal regolamento governativo di cui al comma 6 e dalle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 2 del medesimo articolo;
- b) i documenti prodotti o detenuti dall'Amministrazione che costituiscono atti di polizia giudiziaria sono soggetti esclusivamente alla disciplina stabilita dall'art. 329 c.p.p. in base alla quale i medesimi "sono coperti da segreto fino a quando l'imputato non ne possa avere conoscenza e comunque non oltre la chiusura delle indagini preliminari";
- c) la secretazione copre singoli atti di indagine o una loro sequenza e permane non oltre l'avviso di conclusione delle stesse; la loro durata è di sei mesi dalla data in cui il soggetto viene iscritto nel registro delle notizie di reato, fatta salva eventuale proroga delle indagini;
- d) al termine delle indagini preliminari i documenti tornano ad essere accessibili nei limiti e alle condizioni di cui alla legge 241/1990.

2. FOCUS SULL'ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (D.LGS. 33/2013) – LE DECISIONI PIU' SIGNIFICATIVE

LE MOTIVAZIONI AFFERENTI IL DINIEGO NON TROVANO RISCONTRO NELLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DERIVANO DA UNA ERRONEA INTERPRETAZIONE DELLA POSIZIONE ESPRESSA DAL GARANTE DELLA PRIVACY : sulla base di queste conclusioni Il Difensore civico ha accolto un ricorso avverso il denegato accesso civico - volto ad ottenere da parte di un Comune Abruzzese la pubblicazione integrale degli atti con l'indicazione dei nominativi dei percettori del Contributo di Autonoma Sistemazione (CAS) nella apposita sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale. Il denegato accesso civico da parte di un Comune è consistito nel rifiuto di pubblicare i nominativi dei percettori del Contributo di Autonoma Sistemazione (CAS), che è quel particolare contributo riconosciuto in occasione dei terremoti che hanno colpito l'Abruzzo dal 2009 in poi, a quei cittadini che, a seguito della inagibilità della propria abitazione, hanno individuato in autonomia una soluzione abitativa provvisoria. Le conclusioni a cui è giunto il Difensore civico sono basate sui seguenti presupposti (Decisione n. 9 dell'11 marzo 2021):

- la pubblicazione degli atti relativi alla attribuzione del CAS rientra nella previsione di cui all'art. 26 del D.Lgs. 33/2013 che ne sancisce l'obbligo con espressa indicazione del nome dei beneficiari e degli importi corrisposti;
- il diniego di cui alla richiamata espresso dal Comune, è basato sostanzialmente sul parere rilasciato dal Responsabile per la protezione dei dati personali della medesima amministrazione che richiama in proposito la FAQ n. 15 pubblicata sul sito del Garante della Privacy;
- i limiti alla pubblicazione di cui alla citata FAQ non sono applicabili al caso di specie in quanto i benefici di cui trattasi sono di importo superiore ai mille euro annui, non sono attribuiti in ragione di un disagio economico-sociale soggettivo ma sono correlati ad un disagio abitativo collettivo legato agli effetti del sisma del 2016 e non sono idonei a rilevare lo stato di salute dei beneficiari;
- nell'ipotesi in cui l'Amministrazione Comunale abbia raccolto dati ulteriori, avrà cura di non pubblicare quelli ritenuti eccessivi e non pertinenti, con la precisazione che il nome del beneficiario deve essere comunque pubblicato;
- il citato art. 26 del D.Lgs. 33/2013, al comma 3 attribuisce alla pubblicazione condizione legale di efficacia del relativo provvedimento.

SUSSISTE UN RILEVANTE INTERESSE PUBBLICO ALLA CONOSCENZA DEI DATI CONCERNENTI LE SPESE DI UN CONCORSO

PUBBLICO: la richiesta di accesso civico generalizzato è stata ritenuta coerente con le finalità dell'istituto in quanto accedere ai dati relativi al costo di un concorso pubblico (peraltro revocato in autotutela dall'Amministrazione che lo ha bandito) consente un controllo diffuso sull'operato della pubblica amministrazione e sull'utilizzo di risorse proprio come previsto dalla norma. Il Difensore civico regionale ha ritenuto non pertinenti le motivazioni afferenti il diniego espresso dal Comune, mentre ha ritenuto sussistente un rilevante interesse pubblico alla conoscenza dei dati richiesti. Per giungere a queste conclusioni ed accogliere quindi il ricorso, il Difensore civico si è soffermato in particolare sui principi desumibili dalla sentenza del Consiglio di Stato 6 aprile 2020, n. 2309 citata impropriamente dal Comune a sostegno del proprio diniego per aspetti concernenti una fattispecie diversa da quella oggetto di accesso. Infatti il Consiglio di Stato, nel ribadire la coesistenza ordinamentale di tre modelli di accesso ai documenti in possesso delle Pubbliche Amministrazioni, ciascuno caratterizzato da propri presupposti, limiti ed eccezioni, ha ulteriormente riaffermato, richiamando propri precedenti, che le finalità indicate all'art. 5, comma 2 del D.Lgs. n. 33 del 2013 vanno "intese come quelle in base alle quali è riconosciuto al cittadino un diritto di accesso civico generalizzato da bilanciare, nel caso concreto, con gli interessi confliggenti, pubblici e privati, elencati nei primi due commi dell'art. 5-bis in commento. Resta poi [---] la questione della serietà e della congruenza dell'istanza di accesso, che concerne il livello di apprezzabilità dell'interesse che la muove e della sua relazione con le finalità proprie dell'istituto. La portata di detto bilanciamento di interessi contrapposti – che l'amministrazione deve effettuare ponendo in concreto a confronto l'interesse generale ed astratto alla conoscibilità del dato (prescindendo, quindi, come detto, dalla motivazione che muove l'istante) con il pericolo, invece concreto, di lesione che dalla pubblicazione e dalla divulgazione potrebbe ricevere il confliggente specifico interesse, pubblico o privato – palesa la significativa differenza tra la disciplina dell'accesso civico e quella dell'accesso documentale". Ed ancora "..... l'accesso civico c.d. "generalizzato", azionabile da chiunque senza previa dimostrazione della sussistenza di un interesse personale, concreto e attuale in connessione con la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti e senza onere di motivazione in tal senso della richiesta, ha il solo scopo – però – di consentire una pubblicità diffusa ed integrale in rapporto alle finalità esplicitate dall'art. 5, comma 2, del d.lgs. n. 33 del 2013." Ribadisce inoltre il Consiglio di Stato che il diritto di accesso civico generalizzato, a differenza dell'istituto contemplato dalla legge 241/1990, è riconosciuto proprio "allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico" (Decisione n. 12 del 31 marzo 2021).

L’AFFERMAZIONE SECONDO CUI “SI RITIENE CHE IL COMUNE NON SIA COMPETENTE A DARE L’ACCESSO AD ATTI GIURIDICAMENTE DETENUTI DA ALTRI ORGANI CHE LI HANNO ADOTTATI” NON CORRISPONDE ALLA RATIO DELLA NORMA SULL’ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO CHE FA RIFERIMENTO A “DATI E DOCUMENTI DETENUTI DALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI” INTENDENDOSI PER “DETENUTI” QUELLI COMUNQUE IN POSSESSO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E NON SOLO QUELLI ADOTTATI. Sulla base di tale motivazione il Difensore civico ha parzialmente accolto un ricorso avverso un denegato accesso civico generalizzato con riferimento appunto a quella parte di documentazione comunque detenuta dal Comune (Decisione n. 21 del 4 maggio 2021).

Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A.



1. PANORAMICA GENERALE

Le aree di intervento sono state le più diversificate e si sono ulteriormente ampliate con il crescere delle richieste.

I casi di carattere generale maggiormente significativi hanno riguardato le seguenti macroaree:

- **ASSISTENZA SANITARIA:** erogazione di prestazioni assistenziali, accesso ai centri di prenotazione, carenza pediatri di libera scelta, erogazione e distribuzione farmaci.
- **EROGAZIONE PRESTAZIONI SOCIALI DA PARTE DEGLI ENTI LOCALI:** bonus per l'affitto; bonus bollette, accesso a programmi per disabili.
- **QUESTIONI ASSISTENZIALI E PREVIDENZIALI:** interventi presso sedi territoriali INPS per questioni concernenti i contributi, l'erogazione della pensione o l'erogazione di prestazioni sociali.
- **URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI:** abusi edilizi, controllo del territorio da parte degli Enti locali, regolare esecuzione dei lavori pubblici, collaudi, manutenzione delle strade, occupazione di suolo pubblico, abbattimento barriere architettoniche. Verso la fine dell'anno sono aumentate le richieste di intervento presso le amministrazioni comunali per richieste connesse alle attività relative alle agevolazioni fiscali relative al bonus 110%, per le quali si segnalano soprattutto ritardi da parte dei Comuni al rilascio della documentazione necessaria all'avvio dei lavori. Sempre attuale la problematica relativa agli espropri ed in particolare alla mancata erogazione della relativa indennità. Il Difensore civico si è occupato di numerose questioni in materia; si tratta spesso di pratiche pendenti

da anni per le quali si è intervenuto presso le Amministrazioni, spesso anche in modo informale, per conoscere quantomeno i tempi di conclusione dei relativi procedimenti.

- BOLLO AUTO: esenzioni per disabili, recupero somme per bolli non pagati.
- INQUILINI ATER problematiche generali riguardanti gli alloggi; richieste da parte degli inquilini di L'Aquila trasferiti al progetto case dell'applicazione del canone sociale (ai sensi delle disposizioni di cui comma 2 dell'art. 2 della L.R. 20 novembre 2020, n. 32 come modificato a decorrere dal 6 febbraio 2021 dall'art. 3, comma 1 della L.R. 4 febbraio 2021, n. 3).
- GIUNTE E CONSIGLI COMUNALI prerogative dei Consiglieri Comunali (dal diritto di accesso all'obbligo di risposta/trattazione delle mozioni, interpellanze, interrogazioni presentate), rispetto dei regolamenti interni.
- ACCESSO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: Regolarità concorsi pubblici.
- SEGNALAZIONE DI PROBLEMATICHE NEI RAPPORTI CON I GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI disservizi nella erogazione di acqua luce e gas, fatturazione di importi non dovuti, controllo contatori.

2. ALCUNI CASI

LA DIFESA CIVICA REGIONALE INTERVIENE CON SUCCESSO A TUTELA DI UN UTENTE DEL TRASPORTO PUBBLICO

Diversi utenti hanno lamentato il mancato rimborso degli abbonamenti al trasporto pubblico, inutilizzati a seguito delle restrizioni imposte dalla pandemia. In particolare, nei confronti di una studentessa, la società di trasporti aveva inizialmente negato il rimborso per documentazione insufficiente, salvo poi pubblicare, in data successiva al diniego, un avviso in cui si autorizzavano eventuali integrazioni documentali. In ragione di ciò, il Difensore civico è intervenuto presso la società che emetteva un voucher a favore dell'utente.

A SEGUITO DELLA NOTIFICA DELLA DECISIONE DEL DIFENSORE CIVICO RELATIVA AD UNA RICHIESTA DI RIESAME, UN COMUNE REVOCA LE PROVE SCRITTE E ORALI DI UN CONCORSO

Il candidato di una procedura concorsuale, svoltasi in parte in modalità telematica, ha formulato istanza di accesso agli atti che l'amministrazione Comunale coinvolta ha negato parzialmente proprio con riferimento alla registrazione della seconda prova scritta svoltasi in

modalità telematica. Su tale denegato accesso il candidato ha presentato al Difensore civico regionale richiesta di riesame che è stata accolta (Decisione n. 5 dell'11/02/2021). Il 16 marzo l'Amministrazione comunale, in riscontro alla notifica della citata decisione, ha trasmesso il provvedimento del 24 febbraio 2021 con il quale ha revocato in autotutela le prove scritte ed orali del concorso.

DOPPIA IMPOSIZIONE TARI PER LO STESSO IMMOBILE – RISOLUTIVO L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO

Un utente si è rivolto al Difensore civico segnalando di aver ricevuto una doppia richiesta di pagamento della TARI senza comprenderne il motivo, in quanto proprietario di un unico immobile. L'istruttoria eseguita dall'ufficio ha accertato che, in effetti, per lo stesso immobile il Comune aveva richiesto due pagamenti, il cui importo differiva in ragione del diverso numero di giorni considerato.

A seguito dell'invito del Difensore civico a chiarire la questione, l'Amministrazione interessata procedeva ad annullare uno dei due avvisi di pagamento.

A SEGUITO DELL'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO L'INPS EROGA LE MENSILITÀ ARRETRATE DEL BONUS NIDO.

Una cittadina ha segnalato il consistente ritardo nell'erogazione del bonus nido, ritardo che comportava per la propria famiglia un evidente disagio economico. A seguito dell'intervento del Difensore civico, che ha rappresentato l'urgenza di risolvere la situazione, l'INPS ha provveduto con sollecitudine alla liquidazione delle mensilità pregresse.

LA DIFESA CIVICA REGIONALE INTERVIENE CON SUCCESSO A SOSTEGNO DELLA RICHIESTA DI UN UTENTE DEL SERVIZIO IDRICO

Il Difensore civico è intervenuto con esito positivo presso una società di gestione del servizio idrico, a sostegno della richiesta di un utente volta ad ottenere una maggiore dilazione di pagamento di un debito derivante, peraltro, da una situazione non imputabile all'istante.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE RICHIAMA LA RESPONSABILITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE NEL VERIFICARE PUNTUALMENTE E TEMPESTIVAMENTE LE CIRCOSTANZE IN CUI SI VERIFICANO SINISTRI PER I QUALI, LA STESSA AMMINISTRAZIONE, HA ATTIVATO COPERTURE ASSICURATIVE PER LE QUALI ASSUME STABILMENTE ONERI A CARICO DELLA FINANZA PUBBLICA.

Un utente ha segnalato il mancato risarcimento del danno arrecato alla propria autovettura dalla caduta di un ramo. La Società assicuratrice, basandosi esclusivamente sulla perizia redatta dal tecnico comunale dopo ben 6 mesi dalla data dell'evento, ha rifiutato il risarcimento. Questo ufficio ha posto in evidenza all'Amministrazione comunale la contraddittorietà della relazione tecnica che da un lato attribuiva la caduta del ramo che aveva causato il danno ad eventi naturali ("pesantezza della neve"), dall'altro evidenziava la necessità "di intervento immediato di manutenzione per evitare il ripetersi del sinistro". E' evidente che, se interventi di ordinaria manutenzione consentirebbero di evitare il ripetersi di questa tipologia di sinistri, seppur legati ad eventi naturali, non può escludersi che proprio l'omessa manutenzione abbia concorso alla rottura del ramo che ha causato l'evento dannoso, con conseguente responsabilità dell'Amministrazione comunale.

Il Difensore civico – in ragione della contraddittorietà evidenziata - ha quindi invitato l'Amministrazione a chiedere alla Società assicuratrice una rivalutazione della decisione assunta richiamando la responsabilità della medesima Amministrazione sull'obbligo di verificare puntualmente e tempestivamente le circostanze in cui si verificano sinistri per i quali lo stesso Ente ha attivato coperture assicurative per le quali assume stabilmente oneri a carico della finanza pubblica. Tutto ciò ad evitare che una perizia effettuata dopo troppo tempo e non esaustiva o non rappresentativa della realtà impedisca il giusto risarcimento al danneggiato, ad esclusivo vantaggio della Società Assicuratrice.

La Società assicuratrice ha rivalutato la propria decisione e liquidato il danno.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE INTERVIENE IN FAVORE DI UNA CITTADINA GRAVEMENTE MALATA DI SLA RACCOMANDANDO ALLA ASL LA NECESSITÀ DI GARANTIRE UN SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA QUALITATIVAMENTE ADEGUATO

Un cittadino ha richiesto l'intervento di questa Difesa Civica trasmettendo un'accurata nota redatta mediante lettore ottico dalla madre, gravemente malata di SLA, tracheostomizzata ed

immobilizzata a letto, con la quale denunciava i molteplici spiacevoli disagi vissuti dalla paziente e dalla propria famiglia, a causa del mediocre servizio reso da una Ditta appaltatrice, per conto della ASL, del servizio ADI.

Nello specifico la signora, pur elogiando, definendola eccellente, la professionalità e la sensibilità del personale sanitario delle équipes ospedaliere che l'avevano scrupolosamente seguita per la tracheotomia e per la gastrostomia endoscopica percutanea, si è trovata invece costretta a denunciare l'incapacità della Ditta esterna di garantire un servizio domiciliare notturno e festivo qualificato, attraverso personale specializzato e soprattutto con esperienza.

Sovente la paziente era stata costretta a subire, nelle festività e durante la notte, avvicendamenti di personale (incompetente), nonché defezioni dell'ultimo momento, rimanendo priva di assistenza con l'aggravante della sospensione totale del servizio (ad eccezione di quello infermieristico) nel momento in cui il figlio convivente, seppur negativo, si è autoisolato in casa essendo venuto a contatto con una persona risultata positiva al Covid 19.

In seguito all'azione del Difensore civico, l'Azienda Sanitaria Locale è intervenuta nei confronti della ditta appaltatrice del Servizio ADI richiamandola, ed ottenendone rassicurazione, circa l'erogazione di un servizio domiciliare dagli alti standard qualitativi.

IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE CHIEDE AD UN'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI PROVVEDERE ALLA RICOLLOCAZIONE DI UNO STALLO PER DISABILI RIMOSSO A CAUSA DEL RIFACIMENTO DEL MANTO STRADALE

Un utente si è rivolto a questa Difesa civica per rappresentare che un'amministrazione Comunale, nell'ambito dei lavori di risistemazione stradale che hanno interessato ampie zone della città, ha rimosso, senza preavviso, lo stallo di sosta personalizzato assegnatogli a causa della propria disabilità.

L'Amministrazione Comunale ha chiarito le ragioni della rimozione, accogliendo la richiesta di assegnazione a titolo gratuito di un nuovo a stallo di sosta personalizzato, a distanza di circa 5 metri dalla precedente assegnazione.

L'IMPOSSIBILITÀ A REPERIRE GLI ATTI OGGETTO DI ISTANZA DI ACCESSO, QUALE CONSEGUENZA DI DIFFICOLTÀ ORGANIZZATIVO/LOGISTICHE ESISTENTI, NON SOTTRAE L'AMMINISTRAZIONE AGLI OBBLIGHI INCOMBENTI SULLA STESSA IN BASE ALLA NORMATIVA IN TEMA DI ACCESSO MA, AL CONTRARIO, RENDE IMPROCRASTINABILE L'ADOZIONE DI INIZIATIVE ATTE A RIMUOVERE TALI DIFFICOLTÀ.

Sulla base di tale principio il Difensore civico, a distanza di oltre un anno dall'accoglimento di una richiesta di riesame ex art. 25 comma 4 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, venuto a conoscenza del fatto che lo stato di impraticabilità dell'archivio di un Dipartimento regionale, di fatto precludeva ancora il soddisfacimento della legittima richiesta di accesso, è tornato a sollecitare i competenti Dipartimenti a porre in atto, con ogni possibile sollecitudine, i necessari interventi volti a ripristinare la praticabilità dell'archivio, invitandoli a rendere note le azioni avrebbero adottato e le relative tempistiche per il corretto ripristino della funzionalità dell'archivio.

Di analogo tenore l'intervento dell'Ispettorato della Funzione pubblica, contestualmente coinvolto dall'istante.

Al termine di un confronto tra i competenti Dipartimenti regionali, il Direttore del Dipartimento Risorse, acquisita la disponibilità del Servizio Gare e Contratti a mettere a disposizione personale specializzato, munito di idonea attrezzatura per il recupero degli atti richiesti, ha invitato il Dipartimento competente a fornire indicazioni precise sulla ubicazione degli stessi (piano, stanza, armadio).

UN'AMMINISTRAZIONE COMUNALE NON PUÒ RIMANERE INERTE DAVANTI ALLA REALIZZAZIONE, ALL'INTERNO DI UN CIMITERO, DI OPERE ABUSIVE DA PARTE DI UN SOGGETTO PRIVATO ED E' QUINDI NECESSARIO CHE DIFFIDI IL TRASGRESSORE O PROVVEDA DIRETTAMENTE A RIPRISTINARE LO STATO DEI LUOGHI, CON DIRITTO ALLA RIPETIZIONE DELLE SPESE.

Questo il principio sancito a margine dell'intervento che si descrive di seguito

Una cittadina ha chiesto l'intervento del Difensore civico denunciando l'intervenuta impossibilità di accesso alla tomba di famiglia presso il cimitero del proprio Comune di residenza, a causa dell'ostruzione dell'unico passaggio dovuto alla realizzazione di opere per la tumulazione di un feretro, effettuate da un privato cittadino.

Il manufatto, realizzato in difformità al regolamento comunale dei servizi cimiteriali, impediva di fatto l'accesso anche alle tombe circostanti.

Il Difensore civico, accertata la fondatezza dell'istanza di intervento, ha invitato il Comune ad intervenire affinché fosse correttamente ripristinato il passaggio che precludeva l'accesso ad un'ampia zona del cimitero.

Dopo numerosi solleciti il Comune riscontrava la richiesta rappresentando di aver intimato ai trasgressori il ripristino dello stato dei luoghi.

La vicenda, che si presumeva conclusa definitivamente, è stata nuovamente sottoposta a distanza di mesi all'attenzione della Difesa Civica la quale - accertato che nulla era stato fatto - è nuovamente intervenuta convocando le parti. Nel corso dell'incontro, il Difensore civico ha posto l'accento sulla responsabilità dell'Amministrazione nel restare inerte davanti ad una situazione determinatasi a seguito di un comportamento abusivo ed ha quindi invitato l'Ente a provvedere alla sollecita definizione della vicenda, comunicando termini certi e ragionevolmente brevi di conclusione del procedimento.

Il Comune, quindi, ha formalmente diffidato i trasgressori a procedere al ripristino dello stato dei luoghi entro 15 giorni decorsi infruttuosamente i quali, l'Ente avrebbe proceduto d'ufficio all'esecuzione diretta dei lavori e ripetizione delle spese a carico delle parti intimare.

La struttura di supporto e l'organizzazione dell'attività

1. IL RAPPORTO CON L'UTENZA

La struttura a supporto della Difesa civica ha dimostrato la capacità di fornire soddisfacenti risposte ai bisogni degli utenti che attraverso la compilazione dei questionari e, in aggiunta a questi, attraverso comunicazioni spontanee scritte e telefoniche mostrano costantemente il loro apprezzamento.

Una parte di utenza è "fidelizzata" ed ha stabilito un rapporto di assoluta fiducia con l'Istituzione, un'altra parte scopre per la prima volta la figura del Difensore civico e ne riceve una impressione positiva. C'è infine una parte marginale che non resta soddisfatta dell'intervento del Difensore civico per ragioni legate alla tipologia di intervento richiesto (non di competenza della difesa civica) o all'esito dell'intervento di moral suasion che non è andato a buon fine.

Trattasi di quei casi che per essere risolti necessiterebbero dell'attribuzione alla Difesa civica di maggiori poteri anche sanzionatori nei confronti delle Amministrazioni inadempienti.

Sempre in un'ottica di massima attenzione all'utenza, al fine di mantenere gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi offerti ai cittadini, la Struttura ha realizzato un obiettivo concernente la reingegnerizzazione del processo di gestione degli interventi di Difesa civica in modalità totalmente digitale ed una azione di miglioramento finalizzata alla adozione di modelli standard per le decisioni del Difensore civico e per la gestione della corrispondenza in partenza.

2. LO STAFF DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti:

Dr.ssa Michela Leacche – tel. 0862/644477

Sede di L'Aquila

Responsabile:

Sig.ra Anna Clorinda Cicchetti – tel. 0862/644736

Collaboratori:

Sig.ra Paola Martinelli – tel. 0862-644762

Sede di Pescara

Responsabile:

Dr.ssa Emiliana Di Sabato – tel. 085/69202635

Collaboratori:

Sig.ra Dora Catini – tel. 085/69202605

Dr.ssa Elisabetta Rosito – Tel 085/692026458

3. CONTATTI

Numero Verde

800 238180

Sede principale:

L'AQUILA - Via M. Iacobucci, 4

Tel. 0862.644762 – Fax 0862.23194

Sede decentrata:

PESCARA - Piazza Unione, 13

Tel. 085.69202605 - Fax 085.69202661

Sito internet:

www.difensorecivicoabruzzo.it

Indirizzi e-mail - pec:

info@difensorecivicoabruzzo.it

difensore.civico@pec.crabruzzo.it