

DIFESA CIVICA, STRUMENTO PER IL CITTADINO

di Giuseppe Pedersoli

Ridurre i contenziosi legali, risolvere problemi concreti e mediare con l'amministrazione: sono i tre compiti principali del Difensore civico comunale che si considera uno strumento a disposizione dei cittadini

Proclami non ce ne sono, il Difensore civico eviti di lanciarne. Ma sin dal giorno dell'insediamento, un obiettivo, chi scrive, ce l'ha: nel settembre del 2012, quando sarà nominato il prossimo *ombudsman* cittadino, il maggior numero possibile di napoletani dovrà essere consapevole che al terzo piano di Palazzo San Giacomo c'è un ufficio che – gratuitamente – è a disposizione dei cittadini che abbiano difficoltà nei rapporti con l'amministrazione comunale.

In Italia, e quindi a Napoli, c'è una scarsa cultura della difesa civica, nel senso che pochi sono a conoscenza della figura del “Garante dei cittadini” e, tra chi invece ne è informato, non sono conosciuti con esattezza ruolo e funzioni.

Come ha chiarito nel suo intervento in questa newsletter Alessandro Barbetta, *ombudsman* milanese, il Difensore civico non è lì per “commissariare la politica” o per atteggiarsi a “sceriffo della città”. E' piuttosto un'autorità indipendente che tenta di aiutare il cittadino a districarsi nel labirinto di ostacoli posti tra il cittadino e l'ente. In estrema sintesi, lo scopo della newsletter è esattamente questo: informare e chiarire che qualche volta non è indispensabile presentare ricorso, “adire le vie legali” (per utilizzare un linguaggio comune a molte lettere che giungono al mio protocollo) per risolvere uno specifico problema, perché l'*ombudsman* è pronto ad intervenire. Il cittadino ha un alleato all'interno del Palazzo, che gioisce per il risultato raggiunto e si rammarica per il mancato raggiungimento dell'obiettivo.

Qualcuno ritiene che il controllore (cioè il Difensore civico) nominato dal controllato (il Consiglio comunale) non sia sufficientemente “libero” nei comportamenti e nell'esprimere opinioni. Credo di poter affermare che l'attuale regolamento è, sul punto, molto severo. Il quorum necessario per la nomina è elevato (due terzi dei consiglieri assegnati, vale a dire almeno quarantuno voti su sessanta) e tutto ciò garantisce che il “Garante dei cittadini” sia autonomo, indipendente, bipartisan e super partes. D'altro canto, una volta nominato, il Difensore civico è difficilmente revocabile (occorre lo stesso quorum previsto per l'elezione) ma se non mantiene il giusto equilibrio, può arrecare seri problemi all'amministrazione e alla cittadinanza. Soprattutto se interpreta il proprio ruolo come quello “di censore”. In buona sostanza,

il Difensore civico non deve alimentare la fiamma delle (inevitabili) polemiche sulle scelte operate dalla politica; piuttosto, si occupi di problemi, anche piccoli o minuscoli, concreti e quotidiani. Verballi della Polizia Municipale dei quali i cittadini chiedono copia della notifica, mancato recepimento di notizie e dati per Ici e Tarsu, interpretazione dei regolamenti, accesso agli atti, pratiche che per i motivi più disparati si inceppano: scrivendo ai vari uffici comunali, telefonando, recandosi di persona dai dirigenti preposti, l'*ombudsman* interviene in soccorso dei cittadini. Quando non può intervenire, li indirizza sull'esatto percorso da seguire, evitando i litigi e scegliendo piuttosto la strada della mediazione.

Per onestà intellettuale, però, una precisazione è indispensabile se non si vogliono creare false aspettative: l'intervento del Difensore civico non sempre è risolutivo, non c'è la certezza matematica di "accontentare" la platea degli insoddisfatti. Finanze limitate, impedimenti regolamentari, procedure complesse e norme desuete fanno sì che talvolta le richieste restino inevase. E se, come previsto dal regolamento, si formulano suggerimenti e proposte che hanno lo scopo di migliorare e semplificare la qualità della vita dei napoletani, la decisione finale sui provvedimenti da adottare spetta all'amministrazione, nel rispetto degli specifici ruoli.

Questo primo numero di "Notizie dal Difensore" accoglie autorevoli interventi, istituzionali e tecnici. Ringrazio tutti gli autori ed auspico, per il futuro, il coinvolgimento di un elevato numero di Difensori civici e Garanti di settore che, rendendo pubbliche le proprie esperienze, potranno essere un riferimento per i cittadini.

Giuseppe Pedersoli
Difensore civico per la Città di Napoli