

Il Difensore civico è efficace solo se è indipendente. Diventa una risorsa per l'Amministrazione comunale se formula proposte innovative per l'ammodernamento della macchina comunale.

L'intervento del Presidente del Consiglio comunale Leonardo Impegno

Vorrei che il mio indirizzo di saluto alla nuova iniziativa editoriale del Difensore civico non fosse rituale e, perciò, comincio col fare alcune domande: incide veramente, l'iniziativa del Difensore civico, nella vita dei cittadini? Quale modello di rapporto tra lo Stato e i cittadini sta dietro questa figura? A quali condizioni può funzionare?

Parto dall'ultima domanda e rispondo subito: può funzionare a patto che il singolo cittadino **sappia** di poter contare su un mediatore indipendente con l'amministrazione pubblica. Serve dunque la comunicazione, e i dati contenuti nella prima relazione annuale presentata al Consiglio dimostrano che, anche grazie al dinamismo comunicativo del Difensore del Comune di Napoli, il grado di conoscenza dei cittadini è aumentato.

Ma occorre anche che le iniziative del Difensore civico siano efficaci, che le pratiche vadano a buon fine, in una parola che i cittadini, se hanno ragione, abbiano le proprie soddisfazioni.

Qui, entra in gioco un altro fattore, quello del rapporto che il Difensore civico riesce a stabilire con l'amministrazione. Se il rapporto con l'amministrazione intesa come istituzione – lo dimostrano gli incontri tra il Difensore e le Municipalità - presenta meno problemi, punto dolente nell'attività del Difensore civico, immagino non solo di quello napoletano, è il rapporto con gli uffici.

Nel corso degli ultimi 15, 20 anni, grazie alle leggi sulla trasparenza e sul diritto di accesso dei cittadini agli atti amministrativi, molte cose sono cambiate, per fortuna. Ma gli uffici della pubblica amministrazione, spesso, sono ancora troppo autoreferenziali, orientati non al risultato e alla risposta da dare al cittadino, ma alla "pratica" nel senso burocratico e tradizionale del termine. La possibilità, prevista dal Regolamento comunale, che il Difensore possa formulare proposte per innovazioni organizzative ed amministrative è una grande risorsa per l'ammodernamento della macchina comunale.

Il ruolo del Difensore civico è, insomma, "rivoluzionario", perché egli è il mediatore tra cittadino e amministrazione, colui che facilita il loro rapporto e non si limita a una generica tutela. Un buon esempio di pratica di facilitazione è la possibilità offerta ai cittadini di rivolgersi, per avere informazioni sulle cartelle esattoriali, al Difensore invece che al concessionario della riscossione.

Un punto delicato resta quello della distinzione tra ciò che al Difensore si può

chiedere e ciò che, invece, rimane nella sfera politica, quella del rapporto tra amministrazione e cittadini elettori, e che va affrontato ad un altro livello, quello politico, appunto, del rinnovamento delle forme di partecipazione democratica. Ma, anche su questo, il contributo del Difensore civico può essere di stimolo: mi è sembrata ottima, ad esempio, l'idea di incontrare gli studenti delle scuole superiori perché promuove un'idea di legalità non come semplice rispetto delle regole ma come forma di partecipazione alla vita delle istituzioni.

Ma che tipo di rapporto tra cittadini e poteri pubblici è implicato da questa figura? L'ombudsman, nell'era moderna, nasce nei Paesi scandinavi, dove, a differenza di quanto accade da noi, è più radicata la cultura della tutela dei diritti e delle libertà personali dei cittadini dagli abusi eventualmente compiuti dal governo.

All'ultima domanda, cioè alla prima - può incidere, veramente, il difensore civico, nella vita dei cittadini? - si può dunque rispondere affermativamente se tutte le altre condizioni sono soddisfatte: informazione, innovazione organizzativa degli uffici, cultura dei diritti.

Il mio augurio è che la newsletter del Difensore civico di Napoli sia lo strumento dinamico ed efficace per promuovere la comunicazione e lo scambio di esperienze nella costruzione di un nuovo rapporto tra Stato e cittadini.

Leonardo Impegno