



PER UN NUOVO RAPPORTO TRA CITTADINI E ISTITUZIONI

di Alberto Brasca

Difensore civico per la città di Firenze

Rispondo volentieri alla sollecitazione che l'amico Pedersoli ha rivolto a tutti i Difensori civici delle aree metropolitane per mettere in comune qualche valutazione generale e qualche peculiarità nelle rispettive esperienze.

A Firenze l'istituzione del Difensore civico ha un'anzianità di otto anni ed io sono stato eletto Difensore civico due anni fa. Se qualcuno mi chiedesse qual è il motivo principale per cui il cittadino si rivolge al mio ufficio, con l'immediatezza che nasce da questi primi anni di esperienza risponderei che probabilmente è l'urgente necessità di essere ascoltato.

Al mio ufficio affluiscono per lo più cittadini in difficoltà che non hanno trovato nell'Amministrazione pubblica risposte soddisfacenti, che ritengono di aver subito un'ingiustizia, che segnalano un errore, un'inerzia o un ritardo. Si rivolgono a noi, ovviamente, perché sia riparato "il torto", vero o presunto che sia, ma prima di tutto e senza eccezioni si lamentano perché le loro richieste di chiarimento sono state sottovalutate o addirittura negate, quando per loro sono così urgenti e importanti.

In effetti gli uffici ordinari dell'Amministrazione, proiettati alla risoluzione dei grandi problemi di interesse collettivo e nella frenetica rincorsa delle concrete emergenze del quotidiano, spesso non hanno i tempi e gli strumenti per stabilire un rapporto e un confronto continuativo con i singoli cittadini. Questi incontrano spesso enormi difficoltà solo a trovare lo sportello giusto cui rivolgersi e ancor più ad intercettare un interlocutore che dia loro risposte compiute ed esaurienti.

Lo specifico della Difesa civica è invece proprio qui: assumere istituzionalmente come priorità la tutela dei diritti e degli interessi del cittadino, tenendo conto, certamente, dell'interesse generale, ma non

sottovalutando mai il suo punto di vista e le sue ragioni. Sembra un dettaglio ed è invece un ribaltamento della logica imperante nella Pubblica Amministrazione, fisiologicamente diretta alla promozione dell'interesse pubblico anche a prezzo di qualche compressione degli interessi individuali.

L'obiezione che spesso ci viene rivolta concerne, appunto, la presunta irrilevanza dei "tre o quattro casi" di inefficienza constatata o di danno lamentato "a fronte delle migliaia di pratiche evase correttamente e con soddisfazione di tutti". Ed è proprio qui, invece che la Difesa civica dispiega il suo potenziale più innovativo, che è la promozione di una vera cultura dei diritti, che sono di tutti e di ciascuno e non solo dei più; anche una sola ingiustizia nei confronti di un solo cittadino deve essere un problema per una buona amministrazione!

Naturalmente non sempre il cittadino che viene nei nostri uffici ha ragione. Forse sono addirittura in maggioranza quelli che ci prospettano ragioni infondate, almeno sotto il profilo formale, o che avanzano richieste che non possono ragionevolmente essere accolte, ad es. per problemi oggettivi di disponibilità finanziarie. Ma è ben difficile che abbia "completamente" torto. E si apre qui uno spazio di confronto, di dialogo, di ascolto che può essere talvolta più importante di una risposta positiva. Credo di poter affermare che molti cittadini, dopo essersi rivolti alla Difesa civica, tornano a casa sapendo di non avere ragione o che non potranno mai averla, ma pacati e "risarciti" dal fatto di essere stati ascoltati e di aver compreso un "perché" che sfuggiva, tanto da riuscire talvolta ad accettare anche l'idea di avere torto.

Mi capita di pensare che l'istituto della Difesa civica, finalizzato alla tutela del cittadino "contro" gli abusi dell'Amministrazione, in ultima istanza arreca il massimo dei suoi "benefici" proprio all'Ente che viene sottoposto alla sua lente di ingrandimento. Se l'Amministrazione, infatti, è in grado di riconoscere i propri errori o di far comprendere al cittadino che i limiti e i sacrifici che spesso gli impone sono giusti e pretesi in nome di un interesse

collettivo più generale, il cittadino sarà certamente meno ostile nei confronti della Pubblica Amministrazione e magari potrà diventare anche un alleato nella gestione della cosa pubblica. Ma se percepisce l'agire pubblico come preordinato ad un meccanismo o ad un risultato che spesso gli appare incomprensibile e che comunque non tiene in debito conto le sue considerazioni, difficilmente collaborerà con comportamenti virtuosi.

In una fase di oggettiva difficoltà nei rapporti tra cittadini e istituzioni credo che dobbiamo sentire tutti il dovere di ricostruire rapporti credibili di fiducia. Il Difensore civico, con la coscienza dei propri limiti, può essere un protagonista non secondario di questo processo.

Alberto Brasca

Difensore civico per la città di Firenze