

**RELAZIONE AL CONSIGLIO REGIONALE SULL'ATTIVITA'
SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NEL 2007**

(ART. 8 DELLA LEGGE REGIONALE 9 GENNAIO 1981, N. 50)

**ANALOGA RELAZIONE VIENE INVIATA AI PRESIDENTI DEL
SENATO DELLA REPUBBLICA E
DELLA CAMERA DEI DEPUTATI**

(ART. 16 DELLA LEGGE STATALE 15 MAGGIO 1997, N. 127)



**1) ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
NEL CORSO DELL'ANNO 2007**

I potenziali utenti del Servizio, in questa Regione, corrispondono a circa 4.300.000 abitanti.

Onde far fronte alle richieste di un bacino di utenza considerevole, priorità del Difensore Civico è stata l'elaborazione di una risposta adeguata a tale dato, in termini di efficacia concreta.

Tutto ciò ha comportato un notevole impegno, tanto più gravoso in quanto il personale della struttura organizzativa si è dovuto prodigare per ovviare alle carenze organiche, già segnalate negli anni precedenti, nonché alle risorse finanziarie insignificanti rispetto all'alto compito che l'Ufficio è tenuto ad espletare.

I mutamenti sociali, riscontrati in questi ultimi anni, e tutt'ora in corso, rendono ancor più necessaria la figura istituzionale del Difensore Civico, come strumento di "conciliazione" tra cittadino e pubblica amministrazione, nello svolgere un'attenta funzione di ascolto e di comprensione dei bisogni, con un'azione di costante tutela e di garanzia della dignità delle persone. Non bisogna dimenticare che i Cittadini, tanto più se immigrati, ignorano l'esistenza della difesa civica regionale. Pertanto la carenza di una efficace informazione costituisce un'ulteriore discriminante.

Una buona conoscenza dei diritti garantiti, a titolo gratuito, aiuta un migliore inserimento nella comunità e stimola un maggior senso di fiducia e di integrazione.

Inoltre, il ruolo del Difensore Civico, se lo si considera nell'ambito del contenzioso contro la Pubblica Amministrazione, può rivelarsi un efficace strumento di alleggerimento del carico giudiziario, come si evince dagli esiti positivi dei casi trattati a seguito degli esposti pervenuti.

L'attività svolta dall'Ufficio della Difesa Civica regionale ha evidenziato come i cittadini si scontrino spesso con una realtà amministrativa fatta di procedimenti particolarmente complessi, talvolta caratterizzati da eccessiva durata, da aspetti contraddittori e di difficile comprensione per i cittadini stessi.

Sintomatico in tal senso si è rivelato un caso riguardante le istanze presentate da un cittadino imprenditore agricolo ed i conseguenti procedimenti amministrativi necessari per realizzare due nuove risaie.

Nel caso specifico, il cittadino ha dovuto confrontarsi con apparenti contraddizioni e difficoltà di coordinamento tra le amministrazioni competenti nel rilascio delle prescritte autorizzazioni. Tutto ciò anche se sono state applicate norme ed istituti innovativi, quali lo sportello unico delle attività produttive e la conferenza di servizi.

In sintesi, un imprenditore agricolo a seguito di successive istanze rivolte, a partire dal gennaio 2006, alla competente struttura regionale ed allo Sportello Unico delle Attività Produttive ed a conseguenti vicende procedurali, solo nel luglio 2007, grazie all'intervento di questo Ufficio, ha potuto ricevere un primo riscontro – parzialmente positivo - alla propria richiesta di realizzare due nuove risaie.

Tale vicenda, descritta dettagliatamente nell'**allegato 1**, ha tra l'altro evidenziato come (pur in presenza di istituti di semplificazione, quali lo Sportello Unico e la Conferenza di Servizi) l'aver richiesto congiuntamente l'autorizzazione a realizzare due risaie, ha condotto ad un percorso procedurale (iniziato nel gennaio 2006 e parzialmente concluso nel luglio 2007) defaticante e di estrema complessità, caratterizzato da un primo esito negativo per ambedue gli interventi.

Tutto ciò, in quanto la necessità di ottenere il nulla osta per i lavori idraulici necessari per l'approntamento di una sola delle due risaie, aveva condotto in un primo momento l'Amministrazione competente a precludere l'autorizzazione anche per la seconda risaia, pur in presenza di uno specifico parere favorevole espresso da apposita conferenza di servizi.

L'intervento di questo Ufficio, ha fatto sì che l'intero procedimento venisse riesaminato, adottando conseguentemente un significativo provvedimento di revoca parziale in regime di autotutela del primo diniego e individuando i precisi criteri tecnici occorrenti al nulla osta necessario per la seconda risaia.

Tutto ciò premesso, va sottolineato come, anche in questo caso, l'attività della difesa civica, pur se non dotata di poteri coercitivi, abbia contribuito ad individuare un percorso risolutivo dei problemi rappresentati dal cittadino.

E' vero infatti che il Difensore civico regionale "non può interferire direttamente nell'espletamento dei compiti amministrativi, partecipando all'elaborazione di atti e provvedimenti" (art.2 l.r.50/81), tuttavia ciò non impedisce a questo Ufficio di svolgere una importante attività di promozione della buona amministrazione, in tal modo favorendo gli aspetti collaborativi e la disponibilità della Pubblica Amministrazione coinvolta nel controllare l'attività procedurale.

Un altro caso che si intende evidenziare, è quello concernente una situazione di emergenza abitativa rappresentata da un cittadino, con aspetti di particolare gravità ed urgenza.

Tale caso, dettagliatamente descritto nell'apposito **allegato 2**, si è manifestato presso un piccolo Comune non titolare di alloggi di edilizia residenziale pubblica: dai primi riscontri era emersa una apparente difficoltà nell'individuare la specifica normativa applicabile alla questione lamentata dal cittadino.

Per ovviare a tale difficoltà, si è provveduto a contattare la competente Direzione regionale al fine di acquisire: 1) adeguate informazioni in ordine agli enti deputati a fare fronte alle situazioni di disagio abitativo; 2) ad individuare le fattispecie ricomprendibili nella definizione normativa di "emergenza abitativa".

Ottenute le informazioni richieste, l'attività di questo Ufficio è proseguita nei confronti dell'Amministrazione del suddetto piccolo Comune, in cui il cittadino aveva stabilito temporaneamente la propria residenza.

Quest'ultima amministrazione non provvedeva ad avviare alcun procedimento volto ad accertare e a dare soluzione all'emergenza rappresentata dal cittadino, in base al solo presupposto della mancata titolarità di alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Tale riscontro negativo non ha fatto che confermare la sensazione di una carenza di adeguata informazione in capo a talune Amministrazioni di enti locali.

Tutto ciò in quanto, nel caso in questione, presumibilmente non si è tenuto conto dell'importante funzione svolta dalle Agenzie per la casa che, in qualità di gestori degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di ogni Provincia, provvedono a dare concreta attuazione ai provvedimenti di assegnazione di alloggi, allorquando i singoli Comuni accertino l'emergenza abitativa.

In conclusione, solo mediante un ulteriore intervento dell'Ufficio del Difensore Civico regionale, finalizzato ad attivare tutti gli strumenti che la vigente normativa ha fornito per la soluzione dei problemi di emergenza abitativa, si è pervenuti all'assegnazione al cittadino di un alloggio di edilizia residenziale pubblica gestito dalla locale Agenzia per la casa; assegnazione disposta dall'Amministrazione del Comune capoluogo di Provincia.

Da tale vicenda, emerge in modo incontrovertibile la crescente esigenza di individuare momenti di sintesi tra gli enti pubblici presenti sul territorio che, nel rispetto delle autonomie costituzionalmente riconosciute, consentano di dare risposte concrete alle istanze dei cittadini, superando anche le difficoltà derivanti da carenze strutturali.

In tal senso l'Ente regionale può costituire un centro di coordinamento, in sinergia con le amministrazioni locali, in una visione d'insieme dei problemi da affrontare, mediante l'impiego degli strumenti già presenti sul territorio e previsti dalla vigente normativa, potenziandone la capillare comunicazione.

Tra i principali strumenti di cui la Difesa Civica dispone, sono di primaria rilevanza quelli attualmente previsti a tutela del diritto di accesso.

La normativa che disciplina tale facoltà ha subito profonde limitazioni che hanno ridotto il potere di intervento della Difesa Civica.

La normativa precedente all'attuale (art. 15 L. 340/2000), nel riformare l'art. 25 comma 4) della L. 241/90, fatti salvi i rimedi di carattere giurisdizionale, aveva introdotto la possibilità di ricorso al Difensore Civico competente in caso di diniego all'accesso agli atti amministrativi.

In forza di tale disposto quindi, il Difensore Civico regionale poteva riesaminare le determinazioni negative in materia di accesso adottate non solo dall'Amministrazione regionale, dalle Aziende Sanitarie e dagli Enti pubblici regionali, ma anche da quegli Enti locali in cui non fosse stato istituito l'Ufficio del Difensore Civico.

Inoltre, in forza del combinato disposto fra la suddetta norma (art. 15 L. 340/2000) e l'art. 16 della L. 15/05/1997 n. 127, veniva attribuita al Difensore Civico regionale, limitatamente al proprio ambito territoriale, anche la competenza in materia di riesame delle determinazioni negative alle istanze di accesso agli atti formulate dalle Amministrazioni periferiche dello Stato.

Tuttavia, tale assetto normativo, ferme restando le competenze del Difensore Civico regionale nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato di cui al suddetto art. 16 della L. 127/1997, è stato riformato dalla nuova disciplina introdotta dalla L. 15/05.

La predetta norma di legge ha sottratto al Difensore Civico Regionale, solo per quanto riguarda il diritto di accesso, il potere di intervenire nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, attribuendo la competenza del riesame delle loro determinazioni negative alla Commissione Nazionale per il diritto di accesso agli atti, istituita a Roma presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Già in tale occasione lo scrivente, con nota prot. 2073/DC del 13.06.05 (Osservazioni alla Proposta di legge n. 498 "Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") e successiva nota prot. 2714 del 25.07.2005, entrambe indirizzate al Presidente del Consiglio Regionale, ha sottolineato come tale modifica legislativa abbia determinato a carico del cittadino, specialmente se appartenente alle fasce deboli, un aggravio nelle modalità di fruizione di tale rimedio non giurisdizionale, considerata anche e soprattutto la collocazione geografica della Commissione.

Si era inoltre evidenziato come tale innovazione abbia introdotto livelli disomogenei di tutela, in quanto il cittadino, che può agevolmente rivolgersi alla Difesa Civica in caso di diniego all'accesso da parte della Regione e degli enti locali, viene costretto a fare riferimento alla Commissione Nazionale con sede a Roma per le determinazioni negative delle Amministrazioni Statali.

Per di più tale riforma appariva, e appare oggi, in contrasto con il fondamentale principio di sussidiarietà sancito dall'art. 118 della Costituzione e più in generale con il processo di decentramento della Pubblica Amministrazione, che implica la necessità di una vicinanza, anche e soprattutto territoriale, fra cittadino e relativa struttura amministrativa di riferimento.

Risulta nondimeno, ad oggi, che Il legislatore statale intenda nuovamente mettere mano all'art. 25 della L. 241/90, introducendo un ulteriore inasprimento nelle procedure di tutela del cittadino nei confronti della P.A.

A fine ottobre scorso la Camera dei Deputati ha approvato il Disegno di legge Nicolais, (Disposizioni volte alla modernizzazione e all'incremento dell'efficienza delle amministrazioni pubbliche nonché alla riduzione degli oneri burocratici per i cittadini e le imprese) ora all'esame del Senato (n. 1859).

Alla Camera il testo è stato arricchito di un emendamento che, attraverso una modifica dell'art. 25, comma 4) L. 241/90, annulla la possibilità di ricorrere al difensore civico per il diniego all'accesso. Se il Senato confermasse la novità, l'unica corsia esperibile in caso di diniego all'accesso agli atti da parte di una P.A., sarebbe il ricorso al TAR.

Tale previsione normativa costituirebbe, a grave danno dei cittadini, un'ulteriore modifica *in peius*, da parte del legislatore nazionale, a quanto già riformato attraverso l'emanazione della L. 15/2005, che ha sottratto al Difensore Civico Regionale il potere di intervenire nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, attribuendo la competenza del riesame delle determinazioni negative alla Commissione Nazionale per il diritto di accesso agli atti, istituita a Roma presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

E' evidente che la suddetta modifica legislativa, a dispetto del titolo attribuito al Disegno di legge in questione, (*...riduzione degli oneri burocratici per i cittadini e le imprese*), qualora venisse introdotta, determinerebbe a carico del cittadino un ulteriore aggravio nelle modalità di ricorso avverso le determinazioni sfavorevoli della P.A. in materia di accesso. Si negherebbe infatti al cittadino la possibilità di avvalersi di un ormai imprescindibile mezzo di tutela non giurisdizionale dei propri diritti, caratterizzato dai principi di immediatezza, celebrità e prossimità.

Il ricorso al Difensore civico consente infatti al cittadino di promuovere un riesame delle determinazioni negative in materia di accesso della P.A., attraverso un rimedio gratuito e privo di ogni formalismo.

Consentire il solo ricorso al TAR equivarrebbe, nella sostanza, ad imporre al cittadino, specie se disagiato, di avvalersi di un rimedio non solo oneroso, ma anche proceduralmente complesso, con conseguente sovraccarico degli Uffici giudiziari, già pesantemente oberati da ingenti carichi di lavoro.

Il diritto d'accesso costituisce uno fra i principali strumenti di tutela della trasparenza e della partecipazione nell'ambito dei procedimenti amministrativi. Tale carattere di istituto partecipativo consente un controllo democratico da parte dei cittadini sull'operato della Pubblica Amministrazione e persegue pertanto finalità di pubblico interesse.

Nel corso dell'anno 2007 questo Ufficio ha ricevuto alcune richieste di intervento in materia di pagamento della tassa automobilistica. In particolare i cittadini interessati hanno lamentato di aver ricevuto avvisi di accertamento da parte del Settore regionale Tributi, nonostante ritenessero con certezza di aver provveduto al pagamento del bollo auto.

Dai casi sottoposti all'esame dell'Ufficio è emerso un disagio dei cittadini, consistente nel ricevere avvisi di accertamento di mancato pagamento che si sono, in alcuni casi, rivelati errati in quanto gli interessati provvedevano a rintracciare e presentare la ricevuta di pagamento.

Per evitare al cittadino indebite controversie con la Pubblica Amministrazione, in casi a lui non imputabili, l'intervento del Difensore Civico si è dimostrato risolutivo nel ribadire il principio che l'onere della prova non spetta al contribuente bensì alla Pubblica Amministrazione medesima.

Nell'esaminare alcuni casi (vedasi relazione nell'**allegato 3**) risulta a questo Ufficio che i preavvisi di accertamento di violazione, predisposti dal competente Settore regionale e dal gestore convenzionato, contengono ora una clausola finale in cui si rende noto che l'onere di provare quanto affermato dal contribuente spetta alla Regione.

Questo significa che, grazie alla funzione assolta dalla Difesa Civica, il contribuente, se lo desidera, può allegare a sostegno di ciò che afferma tutta la documentazione che possiede e che ritiene utile, ma non è obbligato a procurar-

si alcun documento che sia già in possesso della Regione stessa o di altre pubbliche amministrazioni: sarà il competente settore regionale a doversi attivare per verificare se le affermazioni del contribuente corrispondono al vero.

Un problema di drammatica attualità è costituito dall'inserimento dei tossicodipendenti in strutture idonee.

Nel corso del 2007 questo Ufficio è stato più volte interessato per problemi riguardanti le difficoltà incontrate dai genitori di ragazzi che vivono una situazione di tossicodipendenza.

Nei casi trattati dall'Ufficio è emerso un forte conflitto familiare che, mettendo a dura prova la struttura emotiva delle persone, ha progressivamente determinato l'impossibilità di gestire in casa un così grave disagio.

Talvolta è stato determinante l'intervento del Difensore Civico allorché la situazione in casa era diventata ingestibile, considerati i ripetuti episodi di aggressività da parte del soggetto portatore di grave patologia (vedasi **allegato 4**).

Anche nell'anno 2007 sono pervenuti all'Ufficio del Difensore Civico regionale numerosi esposti, formulati da cittadini, associazioni e comitati, inerenti a questioni relative al funzionamento ed alla gestione delle strutture pubbliche o convenzionate (RSA, RAF, Case di cura) che erogano prestazioni sanitarie e socio-assistenziali a favore degli anziani non autosufficienti.

In particolare, gli interventi della Difesa Civica regionale in tale contesto possono essere sintetizzati in ragione di specifiche tipologie di problemi, che qui di seguito vengono elencate.

Concretamente si possono considerare in modo unitario i casi in cui, all'atto del ricovero, è stata richiesta ai cittadini da parte degli enti gestori delle suddette strutture la corresponsione di somme a titolo di "diritto di ingresso" o similari. Tutto ciò senza giustificazione alcuna riconducibile alla vigente normativa regolatrice delle materie della sanità ed assistenza, in quanto trattasi di importi che non debbono essere richiesti.

Al riguardo, sono emersi dubbi anche in merito alla conformità alla vigente normativa della richiesta di versamenti di depositi cauzionali all'atto del ricovero dei cittadini nelle strutture; cauzioni che, seppur astrattamente riconducibili al-

l'ambito civilistico della regolamentazione del contratto di somministrazione, non paiono di immediata applicazione per quanto concerne il rapporto che intercorre tra il cittadino/utente e la struttura pubblica o convenzionata che eroga prestazioni sanitarie e/o socio-assistenziali.

Si sono inoltre ripetuti, anche nello scorso anno, casi in cui enti gestori di strutture residenziali hanno richiesto ai ricoverati rette alberghiere di importo superiore a quello massimo previsto dalle norme regionali.

In particolare, per quanto concerne le case di cura convenzionate, sono state segnalate indebite richieste di somme per “prestazioni alberghiere aggiuntive”.

Non in ultimo, hanno costituito oggetto dell'intervento di questo Ufficio situazioni in cui strutture private convenzionate condizionavano il ricovero del paziente anziano non autosufficiente ad un impegno, espresso da parte dei congiunti, ad assicurare il trasferimento dello stesso presso il proprio domicilio od altra strutture nel caso di dimissioni disposte dai medici responsabili della struttura convenzionata. Tutto ciò in contrasto con le norme che regolano il Servizio Sanitario Regionale.

In questo contesto, sono emerse situazioni in cui la difficoltà delle strutture, competenti nel gestire la fase delle dimissioni dei pazienti anziani non autosufficienti dalle residenze o dalle case di cura convenzionate, ha comportato conseguenze anche di carattere giudiziario (esposti degli enti gestori riguardanti il comportamento dei familiari).

Non possono essere, d'altro canto, sottaciute accertate situazioni di inadeguatezza strutturali delle residenze per anziani, siano esse pubbliche o private convenzionate. Talora riguardanti anche impianti e strumenti necessari per garantire una corretta prestazione dei servizi sanitari ed assistenziali nei confronti degli anziani ricoverati.

Le richieste rivolte dai cittadini a questo Ufficio della Difesa Civica, hanno condotto, infine, ad evidenziare difficoltà per gli utenti nell'ottenere, dalle strutture pubbliche competenti, una chiara e complessiva indicazione in ordine ai diritti e doveri del cittadino anziano non autosufficiente e dei loro congiunti, così come delle competenze proprie delle ASL e degli Enti locali.

Le ripetute richieste d'intervento rivolte dai cittadini a questo Ufficio, in merito ai problemi sopra esposti, conducono a sottolineare l'estrema impor-

tanza rivestita dalla funzione di vigilanza e controllo espletata dalle competenti strutture pubbliche nei confronti delle strutture per anziani.

Di ciò è ben consapevole l'Amministrazione regionale che, con la circolare del Presidente della Giunta Regionale 16 aprile 2007 n. 1/WEL, ha dettato "gli indirizzi relativi all'attività di vigilanza e all'attività di controllo del rispetto delle convenzioni nelle strutture per anziani".

Occorre tuttavia osservare che tale funzione di vigilanza e controllo pare talvolta attivarsi solo quale risposta contingente a singole richieste d'intervento, rappresentate dall'utenza, da associazioni o dall'Ufficio della Difesa Civica regionale.

Tutto ciò apparentemente in assenza di una programmazione complessiva finalizzata a far sì che l'attività di vigilanza e controllo venga svolta dalle strutture amministrative a ciò deputate in modo coordinato, con una conseguente condivisione delle problematiche accertate e delle soluzioni individuate.

Appare opportuno, quindi, segnalare la necessità di approntare strumenti di monitoraggio continuo dell'attività di vigilanza svolta da Aziende Sanitarie ed Enti Locali, in modo tale da concorrere a promuovere una più elevata qualità delle prestazioni offerte dalle strutture per anziani.

Numerosi casi sottoposti all'attenzione di questo Ufficio hanno riguardato la necessità di assicurare la tutela della salute della popolazione quand'essa sia minacciata da fenomeni di inquinamento ambientale, con particolare riferimento all'inquinamento acustico ed all'inquinamento elettromagnetico (vedi **allegato 5**).

L'anno appena trascorso ha visto il riproporsi all'attenzione della Difesa Civica regionale delle problematiche connesse alla presenza di allevamenti di bestiame nelle vicinanze di insediamenti abitativi.

L'attività conseguentemente svolta da questo Ufficio (descritta nell'**allegato 6**) è stata finalizzata a far emergere i diversi aspetti delle situazioni rappresentate dai cittadini ed a individuare soluzioni strutturali ai problemi dagli stessi lamentati.

Tutto ciò attraverso interventi concernenti non solo le criticità igienico-sanitarie evidenziate dagli esponenti, ma anche le sottese questioni urbanistiche inerenti alla localizzazione dei suddetti allevamenti.

Infine, ultimo ma non ultimo, si ritiene opportuno segnalare che nell'anno appena trascorso si sono incrementati gli esposti trasmessi a questo Ufficio da Consiglieri di minoranza di Enti Locali.

Nello specifico, le suddette richieste d'intervento sono state soprattutto indirizzate ad ottenere, nella sostanza, una verifica della legittimità dell'operato delle Amministrazioni locali ed in particolari dei provvedimenti dalle stesse adottati.

Tutto ciò quale indiretta conseguenza del profondo processo di modifiche istituzionali concretizzatosi, tra l'altro, nella eliminazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti previsti dall'art. 130 della Costituzione, abrogato dalla legge costituzionale di modifica del Titolo V della Carta Costituzionale.

In taluni casi, la suddetta situazione di quasi totale assenza di controlli nei confronti delle Amministrazioni Locali ha indotto altresì gli esponenti a richiedere la nomina di commissari ad acta da parte del Difensore Civico regionale nei casi di presunta inerzia delle Amministrazioni stesse.

Pare opportuno rammentare che l'art. 136 del D.Lgs 267/2000 affida al Difensore Civico regionale il potere sostitutivo di nominare un commissario ad acta, allorché gli Enti Locali "ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge".

Tale materia, tuttavia, risulta molto controversa, tenuto conto in primo luogo di alcune pronunce della Corte Costituzionale che hanno condotto a far considerare il dettato del suddetto articolo 136 non compatibile con il nuovo assetto costituzionale degli Enti Locali, determinato dalla riforma del Titolo V della Costituzione.

A tali pronunce del Giudice Costituzionale, in assenza dell'atteso adeguamento della normativa degli Enti Locali alle nuove norme costituzionali, hanno fatto seguito alcune pronunce in cui i Tribunali Amministrativi Regionali ed in seguito il Consiglio di Stato hanno evidenziato l'applicabilità dell'art. 136 in quanto tuttora vigente.

In questo quadro normativo non sufficientemente chiaro, gli interventi svolti dal Difensore Civico a seguito del ricevimento di esposti di cittadini e consiglieri assumono caratteristiche di estrema delicatezza, essendo richiesta un'attività contraddistinta dall'elevata professionalità e specializzazione.

Tutto ciò anche in quanto un eventuale mancato esercizio dei poteri sostitutivi da parte del Difensore Civico - non adeguatamente motivato -, in taluni casi potrebbe condurre al rischio di denunce da parte degli esponenti per omissioni di atti d'ufficio.

Quanto sopra evidenzia come la carente armonizzazione delle normative vigenti in materia - dovuta soprattutto alla mancata conclusione del percorso di riforma degli Enti Locali intrapreso con la modifica del Titolo V della Costituzione - si rifletta anche sull'attività dell'Ufficio della Difesa Civica regionale.

Difesa Civica che, già sollecitata dai cittadini ad intervenire nei più disparati campi dell'agire amministrativo (vedasi casi esposti negli allegati), viene gravata da una complessa attività di supporto, determinata dalla suddetta carenza di armonizzazione.

CONCLUSIONE

Dall'esame complessivo della sopra descritta attività svolta dal Difensore Civico, risulta evidente come la funzione istituzionale della Difesa Civica si riveli essenziale nell'armonizzare e nel rendere più funzionale il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini.

L'espletamento dei compiti amministrativi e l'elaborazione di atti e provvedimenti non rientrano nelle competenze del Difensore Civico (art.2 L.r.50/81) che tuttavia ha ugualmente svolto, in diversi casi, una importante attività di promozione della buona Amministrazione. Sono stati così favoriti gli aspetti collaborativi con la Pubblica Amministrazione e l'attività procedurale della burocrazia, la cui organizzazione dovrebbe essere ripensata come un sistema di sana funzionalità meritocratica, inscindibile dal concetto stesso di Stato moderno ed in grado di affrontare l'avvicinarsi delle grandi complessità in atto.

Il termine *burocrazia* nel suo significato etimologico è un termine ibrido, sorto - come è noto - dalla commistione del francese *bureau* col greco *kratos*, e sta ad indicare la potenza degli uffici.