Dall'Ufficio Stampa del Comune di Firenze:

LA RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO IN CONSIGLIO COMUNALE

Questo il testo dell'intervento di Alberto Brasca, difensore civico

La relazione sull'attività del 2007 copre un arco temporale affidato nella prima fase dell'anno alla responsabilità del dott. Francesco Lococciolo e, relativamente al secondo semestre, al sottoscritto. La relazione è stata redatta dall'ufficio, anche per mia espressa volontà, con la stessa impostazione e con le stesse modalità degli anni scorsi. In merito mi sono limitato a raccomandare solo una maggiore snellezza sia nelle tabelle di sintesi che nella descrizione delle principali questioni che abbiamo affrontato nel corso dell'anno.

Permangono nella relazione alcune disomogeneità nella trattazione dei vari settori di intervento ed è inevitabile in un prodotto redatto a più mani. Nel complesso, tuttavia, mi pare una relazione corretta, sostanzialmente idonea, cioè, a consentire, con una lettura semplice, una percezione compiuta della complessità del lavoro svolto, degli obiettivi perseguiti, in parte anche delle difficoltà incontrate e dei successi conseguiti.

Nell'assumere la responsabilità di Difensore civico ho scelto un approccio a questa nuova esperienza improntato, come doveroso, al massimo impegno e insieme anche a grande prudenza, consapevole della natura complessa e delicata di un lavoro che in primo luogo richiede rigore ed equilibrio. Mediare tra cittadini ed istituzioni non è un "mestiere" facile. Il rischio di incorrere in errori di valutazione o di peccare di unilateralismo è sempre dietro l'angolo. E gli strumenti di cui si dispone non sono molti.

Il Difensore civico, come noto, è privo di ogni potestà autoritativa; per conseguire risultati deve puntare tutto, fondamentalmente, sulla capacità di intessere relazioni virtuose con i vari soggetti coinvolti e mettere in campo argomentazioni forti, solidamente fondate, capaci di "convincere" chi, usualmente, si è già pronunziato "contro". Il cittadino, infatti, arriva dal Difensore civico quasi sempre in seconda istanza, dopo cioè che gli uffici competenti hanno già esaminato, ovviamente in termini negativi, la sua richiesta o la sua protesta. Ed è facilmente intuibile, credo, quanto sia difficile, anche in caso di richieste ragionevoli, far cambiare opinione a chi si è già espresso!

Scorrendo, anche sommariamente, la presente relazione è di tutta evidenza la grande varietà di campi su cui siamo sollecitati ad intervenire e di conseguenza la molteplicità di competenze e di specializzazioni che si rendono necessarie per istruire in termini rigorosi e credibili pratiche così diverse e spesso di rilevante complessità.

Lo staff di cui l'ufficio è dotato, come noto, è assai ridotto. Le qualità professionali degli addetti (anzi delle addette, trattandosi di sole donne) sono peraltro molto buone e decisamente alto è il tasso di disponibilità e di motivazione sul lavoro. Il mio predecessore, inoltre, e mi fa piacere dargliene atto pubblicamente, ha lasciato in eredità un'ottima impostazione organizzativa, equilibrata nella distribuzione dei carichi di lavoro, improntata alla circolarità delle informazioni e insieme alla valorizzazione delle specifiche professionalità. Sono queste precondizioni che ci consentono, al momento, sia pure con qualche affanno, di reggere l'urto della domanda.

Se qualcuno mi chiedesse qual'è il motivo principale per cui il cittadino si rivolge al Difensore civico, con l'immediatezza che nasce da questi primi mesi di esperienza risponderei che probabilmente è l'urgente necessità di essere ascoltato.

Ai nostri uffici 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 in primo luogo perché le loro richieste di chiarimento sono state sottovalutate o addirittura negate, quando per loro sono così urgenti e necessarie.

Verificare se il cittadino abbia torto o ragione è naturalmente molto importante, ma paradossalmente è questione secondaria, nel senso che è questione che viene dopo. Il primo impegno, il primo dovere è ascoltare, senza pregiudizio, con disponibilità, stando al merito dei problemi, mai sottovalutando il punto di vista dell'interlocutore, anche se si percepisce l'infondatezza di una istanza. Perché certamente il cittadino che subisce un' ingiustizia effettiva, ma anche quello che percepisce come ingiusto ciò che non lo è, rappresenta comunque un problema per l'Amministrazione pubblica.

Nel primo caso è di solito relativamente più facile comprendere cosa fare per risolverlo (sollecitare la rimozione di un atto, o di una procedura o riavviare un meccanismo inceppato....), nel secondo il problema è più dissimulato e forse anche per questo di più difficile soluzione, ma resta un problema.

Spesso la gestione pubblica, proiettata nella risoluzione dei grandi problemi di interesse collettivo e nella frenetica rincorsa delle concrete emergenze del quotidiano, non ha tempi e strumenti per stabilire un rapporto e un confronto continuativo con i singoli cittadini. Lo specifico - e le rilevanti potenzialità innovative - del nostro istituto è invece proprio questo: assumere l'ottica del cittadino singolo, garantire la tutela dei sui diritti soggettivi e dei suoi interessi legittimi ; e se confliggono con interessi generali esercitare comunque una tutela al limite massimo di compatibilità e in ogni caso non negare mai il diritto all'ascolto.

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 il cittadino 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.

Non saprei dire se noi riusciamo a far bene il nostro "mestiere". Certamente si può fare di più e meglio. Ma credo di poter legittimamente 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, anche ad accettare l'idea di avere torto.

Ci sono poi i cittadini, e non sono pochi, che presentano istanze che hanno obiettivamente un fondamento, e che è del tutto ragionevole "risarcire" con atti riparatori: trattasi a volte di meri errori di un operatore, di ritardi nell'istruttoria di una pratica, di inerzie nel metter mano a interventi urgenti, di interpretazioni normative restrittive, di documentazione ingiustificatamente negata ecc.; talvolta trattasi anche di incongruità regolamentari di portata generale che sarebbe quanto mai opportuno correggere ed adeguare. Ebbene, i rapporti instaurati in questi anni tra la Difesa civica e gli Uffici comunali (anche con gli Uffici delle Aziende partecipate) sono nel complesso buoni e c'è ormai una rete consolidata di interlocutori che interagiscono costruttivamente con il nostro ufficio, disponibili al confronto, solleciti nel fornire i chiarimenti richiesti ed anche a correggere le disfunzioni lamentate. Permangono,

peraltro, anche zone d'ombra, uffici che percepiscono il Difensore civico come un controllore da guardare con diffidenza, come un soggetto che non si capisce perché sia legittimato a "interferire", come un interlocutore in più che fa perdere tempo; senza comprendere che garantire la tutela dei diritti del cittadino e dargli sempre e comunque risposte chiare (il Difensore civico è solo un tramite) è oggi una delle grandi priorità della Pubblica Amministrazione. Con questa consapevolezza noi continueremo a lavorare per qualificare al meglio i rapporti positivi instaurati e per conquistarne di nuovi, fiduciosi che possano in breve essere superati i ritardi che pure ci sono.

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 il cittadino 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 questa direzione la Difesa civica può ambire a diventare il polso (uno dei molteplici possibili) della corresponsione di fiducia fra i soggetti coinvolti, uno strumento idoneo forse ancor più a prevenire che non a censurare eventuali mancanze della Amministrazione: un banco di prova, una fonte di suggerimenti, non tanto i propri, bensì quelli raccolti in virtù del suo ruolo di permanente interlocuzione con le istanze e le insoddisfazioni dei cittadini, forte, spesso, di un costante confronto con le altre Difese civiche locali del territorio nazionale e regionale.

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. La Difesa civica, con la coscienza dei propri limiti, vuole essere parte di questo processo». (fn)