

II - ATTIVITA' DI DIVULGAZIONE E RAPPORTI

Nonostante si possa ragionevolmente affermare che il Servizio di Difesa Civica sia ormai entrato nella conoscenza di tutti i cittadini, almeno nella nostra regione ed in particolare nella nostra Provincia, l'Ufficio non ha trascurato di svolgere una doverosa azione di divulgazione.

Come già preannunciato in occasione della precedente relazione annuale, si conferma che dal 2007 anche i 14 Comuni della "Comunità montana" si sono dotati del Servizio di Difesa Civica. Ora tutta la provincia reggiana è dotata di Difensore comunale, con la sola eccezione della zona Val d'Enza.

Mi sia consentito ricordare l'opera costante ed impegnata che il ns. Ufficio ha svolto (anche con disponibilità "esemplare") rispondendo alle istanze di tutti i cittadini della nostra provincia, ove non fosse stato attivato il Servizio di Difesa Civica, al fine di giungere a dotare ogni Comune – in forma singola o associata - di un "mediatore" fra cittadino e pubblica amministrazione.

Coerentemente, si è ora assunto contatto con i Comuni della sponda destra del fiume Enza e si ha motivo di sperare che presto venga colmata anche tale lacuna.

Tutti i momenti pubblici (Circoscrizioni, Scuole Medie Superiori, Università, URP, Biblioteche, etc.) sono stati dotati in misura adeguata di depliant illustrativi-informativi per l'attività, gli scopi, la disponibilità, gli orari, la gratuità del servizio ed ogni altra motivazione valida per far conoscere il servizio.

In occasione di una pubblica conferenza, promossa dal Circolo culturale "Il Crostolo – Università dell'età libera" presso la sala della Provincia di Palazzo Magnani, sul tema "Linee guida per una sana alimentazione" sono stato invitato a presentare il relatore prof. Nico Carlo Battistini, docente presso l'Università agli studi di Modena e Reggio.

Su richiesta di alcuni presenti, non ho tralasciato di mettere a disposizione materiale illustrativo sulla funzione del Difensore Civico e di rispondere a qualche domanda sull'attività del Servizio.

In vero, come vedremo, numerose sono risultate ancora una volta le istanze presentate dai cittadini, in numero ancora più elevato che in passato nonostante la competenza territoriale si sia pressoché totalmente attestata sul solo ambito comunale del capoluogo.

Va inoltre richiamato che oltre al già elevato numero (170) di istanze ufficialmente aperte e protocollate, esistono un numero non trascurabile di casi affrontati direttamente al telefono e con colloquio diretto (senza un proseguimento e conclusione ufficiale) e disponibilità che, pur impegnative, non hanno dato luogo ad apertura di pratica.

II . 1 Istituti Medi Superiori.

Una attenzione particolare è stata doverosamente riservata agli studenti degli ultimi anni di “media superiore”, ormai maggiorenni e prossimi ad affacciarsi al mondo del lavoro o agli studi universitari.

Loro tramite, si sono raggiunte anche le loro famiglie, in numero di centinaia di nuclei.

In diverse occasioni si sono operati contatti diretti con le classi, grazie alla disponibilità dei Capi d’Istituto, mediante relazione del Difensore Civico seguita da un confronto con gli allievi, con domande dirette e risposte su casi concreti e problemi che riguardano la vita quotidiana.

Ciò si è verificato nell’Istituto Tecnico Industriale, per Geometri, Istituto Magistrale ed altri.

In altre occasioni un prelibare contatto con gli Insegnanti di discipline tecnico-giuridiche ha permesso di affrontare con gli studenti un dialogo “di materia”, partendo da casi pratici o dalla esposizione esemplificativa di istanze già affrontate (v. BUS-TCS; Istituto Commerciale; etc.)

In altre occasioni ancora è stato fornito materiale illustrativo e/o documenti di relazione a Docenti e studenti, che hanno affrontato le tematiche all’interno della programmazione scolastica.

Interessante infine l’esperienza programmata presso il Liceo Classico-Scientifico “Ariosto – Spallanzani” di effettuare l’incontro con classi singole (o abbinate) utilizzando – in accordo ovviamente con gli studenti interessati, che già avevano visionato materiale illustrativo – nell’ambito delle ore di Assemblea, assegnate agli studenti dal Ministero, con possibilità di affrontare, a loro scelta, temi scolastici e non, con possibile presenza di Tecnici e Esperti invitati dagli studenti stessi.

II . 2 Circostrizioni

Per poter raggiungere tutti i cittadini desiderosi di operare un approfondimento sulla funzione, il ruolo, le competenze del servizio di difesa civica, si è fornito ad ogni sede circoscrizionale adeguato numero di pieghevoli illustrativi, evidenziando la disponibilità del Difensore Civico a prendere parte direttamente ad apposite Assemblee di cittadini e a Commissioni di lavoro o a momenti di Consiglio, oppure a prendere parte ad altre forme di iniziative, nelle quali potesse essere riservato un momento di colloquio o partecipazione ai lavori.

Diverse sono risultate le opportunità di confronto con la Presidenza delle Circostrizioni, o con i Direttivi, più frequentemente coi Consigli, le Commissioni o gli stessi Consiglieri, individualmente interessati a problemi riguardanti la vita dell'Organo di decentramento, o l'attività di gestione, o problemi riguardanti le zone territoriali.

Poche le occasioni di diatriba o contestazione che hanno richiesto l'intervento o la partecipazione del Difensore Civico.

I temi maggiormente richiamati sono risultati quelli della viabilità (rotonde, dossi, segnaletica, manutenzione stradale); le aree verdi, le piste ciclabili; timori di inquinamento elettromagnetico (elettrodotti, antenne ripetitrici,); inquinamento acustico.

Il materiale divulgativo è stato anche fornito alle realtà decentrate, come biblioteche, sale di riunione, Centri sociali.

II . 3 Emittente locale.

In data 3 Maggio, su invito della emittente locale TELEREGGIO ho partecipato alla trasmissione mattutina (in diretta, successivamente replicata) "Buon giorno Reggio".

Sotto la direzione del giornalista dr. Campanini Giorgio e della sua collega Francesca Severini si è tratteggiato ruolo e funzione del servizio di Difesa Civica, sottolineando la gratuità degli interventi, ispirati al rispetto dei principi di imparzialità, autonomia e trasparenza.

Si sono poi richiamate le attività dell'Ufficio, l'area di competenze, i temi trattati, la situazione provinciale, i rapporti con la Pubblica Amministrazione ed il tipo di istanze prevalenti.

Si è quindi concluso con soddisfazione un rapporto telefonico con gli ascoltatori, che hanno sottoposto alcune richieste su problemi pratici, con risposta diretta, immediata, pur con disponibilità ad approfondimento mediante istanza da presentare all'Ufficio.

II . 4 Rapporti interni ed esterni.

4. a Rapporti interni

In questo ambito è corretto operare una distinzione per affrontare, separatamente, da una parte il rapporto con gli Organi politici (Sindaco, Giunta esecutiva, singoli Assessori, Consiglio Comunale e singoli Consiglieri) e dall'altra i contatti, le intese, la collaborazione col settore Tecnico e Amministrativo (Funzionari, Dirigenti, Capi- Servizio e operatori vari).

Mi piace anzitutto ringraziare gli Organi politici, congiuntamente, per una costante e completa correttezza di rapporti che mi ha consentito di operare in autonomia e piena indipendenza, senza remore nè condizionamento alcuno.

E ciò è tanto più apprezzabile, allorchè in qualche seppur sporadica occasione altri colleghi denunciano qualche "interferenza", che nella nostra Amministrazione non si è mai verificata.

Ottimi i rapporti col Sindaco, con la Giunta e col Consiglio comunale.

Di completa soddisfazione i contatti, in vero abbastanza frequenti, coi singoli Consiglieri: la mia presenza pressoché costante alle sedute consiliari ha agevolato le reciproche opportunità di dialogo, di confronto su singole tematiche e le opportunità a segnalare o approfondire casi meritevoli di attenzione.

Per quanto attiene poi la collaborazione degli operatori, ribadisco una diffusa, generalizzata disponibilità da parte di tutti i Servizi, della Dirigenza, dei Tecnici.

Unico neo, (è doveroso segnalarlo, senza incrinare la positività del giudizio espresso) qualche carenza nella tempestività delle risposte, determinato spesso da oggettive necessità di approfondimento o da carichi di lavoro.

La occasione mi consente di esternare un sincero ringraziamento e riconoscimento nei confronti di tutti per le forme di rapporto e collaborazione messe in atto.

4. b Rapporti esterni.

In questo capitolo è opportuno operare analisi separate per vari motivi diversi.

a) Aziende speciali.

Questa voce comprende vari Enti, coi quali frequenti risultano i momenti di approfondimento e confronto per istanze che i cittadini avanzano al riguardo.

° ENIA è sicuramente la società con cui più numerose sono le occasioni di operatività per problemi di utenza.

Gas – La rete è estesa ormai ad ogni luogo della provincia; purtroppo risultano abbastanza frequenti le segnalazioni di cittadini che vorrebbero contestare le entità tariffarie, normalmente corrette e dovute ma oggetto di seria difficoltà dal punto di vista finanziario (economico). In qualche circostanza (seppur di numero contenuto) è stata segnalata anche la sospensione del servizio per morosità, con notevole difficoltà per le famiglie indigenti, in qualche caso con intervento del Servizio di Assistenza Sociale per difendere o per riattivare l'erogazione.

Acqua – Normalmente meno traumatiche le situazioni per il settore acqua e rifiuti solidi urbani. In particolare va richiamato il problema della tariffa acqua per le famiglie numerose; nell'intento di contenere il consumo del bene-acqua, si è convenuto di aumentare il costo unitario col progredire della quantità consumata. ATO ha previsto un contributo (derivante da una modesta percentuale che grava su tutte le bollette) a favore delle famiglie in situazioni economiche difficili. Ma si dovrà introdurre modificazione per evitare che i nuclei comprensivi di due o più figli debbano sopportare un onere più gravoso (legato alla quantità totale di acqua consumata) con costi più elevati, che non tengono in considerazione la necessità minima individuale per ogni componente della famiglia.

RSU – La utenza relativa alla tariffa per Rifiuti Solidi Urbani non ha condotto a contestazioni, che hanno invece caratterizzato le iniziative referendarie per la raccolta differenziata “porta a porta” e per gli obiettivi di percentuale di raccolta differenziata, da perseguire al fine di evitare la “distruzione” di rifiuti solidi urbani mediante impianti di incenerimento e al fine di ottenere il massimo recupero energetico.

° ACER – Altra Azienda di rilievo, che si occupa di alloggi e di edilizia popolare. La grande quantità di alloggi ex-IACP, le importanti iniziative di costruzione di nuovi e più moderni edifici a sostituzione di molte case (addirittura “villaggi” di appartamenti per le famiglie a reddito modesto) ha comportato una svolta apprezzabile nel settore, con un impegno economico di grande rilievo. Inevitabilmente, a ciò si è accompagnato qualche problema per diverse famiglie, che hanno dovuto

abbandonare il vecchio alloggio e trasferirsi in altri più confortevoli, ma anche più onerosi, a volte allontanandosi dal contesto sociale precedente.

° ACT – Per l’Azienda Trasporti e l’Agenzia per la mobilità le poche istanze presentate hanno riguardato i soliti problemi di frequenza delle corse per le linee urbane (in particolare per gli studenti degli Istituti Medi Superiori), le difficoltà di parcheggio e le sanzioni (legate alle attività degli accertatori del traffico).

Per tutte le Aziende suddette, così come per le Farmacie Comunali Riunite, le difficoltà sono state affrontate con l’intento di dare soluzione ai problemi presentati dai cittadini e determinare il superamento di disagi generalizzati o specifici (individuali o di pochi) con grande spirito di collaborazione; nella grande maggioranza dei casi hanno portato, a soluzioni positive per i cittadini.

° L’Amministrazione Provinciale non ha ad oggi preso in considerazione l’attivazione di un Ufficio di Difesa Civica Provinciale. Abbiamo avuto alcune occasioni per farci carico di istanze che avrebbero caratterizzato l’esercizio di tale servizio. La collaborazione è stata spontaneamente puntuale e tempestiva ed ha permesso di risolvere problemi relativi a

- Centro per l’impiego;
- Istituti scolastici di Scuole Medie superiori, per cui la Provincia ha competenza sugli edifici, sulla loro manutenzione e sulle attrezzature;
- situazioni riguardanti l’Ambiente;
- ed altre.

Sempre lineari e corretti i rapporti con le strutture pubbliche, con le quali si sono intrapresi contatti per affrontare temi o casi presentati dai cittadini; e ciò va ascritto a maggior merito in quanto a rigore avrebbe potuto essere avanzata qualche riserva sulla competenza specifica.

Al contrario, massima disponibilità da parte di

- Prefettura (problemi di soggiorno stranieri; di ricorsi a sanzioni; di autorizzazioni);
- Questura (ordine pubblico e sicurezza; extracomunitari,etc.);
- Comando dei Vigili del Fuoco.

° Capitolo più ampio per l’Azienda USL e l’Arcispedale S. Maria Nuova: rapporti improntati a collaborazione precisa, con rapide definizioni dei casi e particolare coinvolgimento per l’Igiene Pubblica e per l’ARPA, Azienda Regionale per la Protezione dell’Ambiente –Ufficio provinciale.

◦ Ottimi i rapporti col mondo della Scuola, segnatamente col C.S.A., ex Provveditorato agli Studi e con le strutture della Previdenza Sociale, l'INAIL, l'Agenzia delle Entrate, la Direzione delle Poste Italiane, ed i ConSORZI di Bonifica.

◦ Non sempre sono stati puntuali i riscontri di Servizi e Uffici di Polizia Municipale ed Agenzia di riscossione crediti di città diverse (dal nord al sud del Paese), mentre aperta alla collaborazione e molto disponibile la sede provinciale di Equitalia, per gli interventi di recupero che hanno contraddistinto le situazioni debitorie di molti cittadini e famiglie nei confronti della Pubblica Amministrazione, soprattutto al momento del previsto fermo-auto.

Sempre corretti e di aperta collaborazione i rapporti con la stampa e in genere coi mass.media, che desidero ringraziare per la attenzione riservata all'attività dell'Ufficio.