

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione provinciale

Nel 2013 il numero dei casi riguardanti reclami relativi all'amministrazione provinciale è leggermente diminuito. Anche quest'anno i responsabili delle ripartizioni e degli uffici provinciali si sono sempre mostrati disponibili alla collaborazione e alla ricerca di una soluzione ai casi sottoposti.

Ciò vale anche per quei casi in cui, secondo la Difesa civica, era l'amministrazione a non aver agito correttamente. Anziché porsi sulle difensive, come presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, i funzionari sono invece in generale subito pronti a illustrare in modo trasparente le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali verifiche e indagini esterne. L'atteggiamento di apertura mostrato dal personale provinciale va a rafforzare il ruolo istituzionale della Difesa civica e testimonia inoltre il senso di responsabilità del personale amministrativo, che interpreta il proprio ruolo in termini di servizio alla cittadinanza impegnandosi per migliorarne continuamente la qualità.

Anche le ripartizioni e gli uffici cercano di esaminare in tempi brevi le istanze inoltrate dalla Difesa civica, e nella maggioranza dei casi è stato possibile soddisfare le richieste dei ricorrenti semplicemente per telefono o per e-mail, senza quindi particolare dispendio di tempo.

Per quanto concerne i tempi di attesa necessari a ottenere una risposta da parte dell'amministrazione è andato consolidandosi nella prassi di lavoro della Difesa civica un termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso che per l'apparato amministrativo e quindi vorrei richiamare l'attenzione specificatamente sul **termine temporale che la legge provinciale sulla Difesa civica** stabilisce a questo proposito. In base all'art. 3, comma 2, della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro cui può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto

termine dovesse essere superiore a un mese, deve esserne data espressa motivazione e comunicazione.

Merita una sottolineatura il fatto che l'amministrazione provinciale continua a svolgere per la Difesa civica importanti **funzioni di consulenza** per quanto concerne **le questioni che coinvolgono i Comuni**. Anche nel 2013 ogniqualvolta si è reso necessario verificare la legittimità dell'operato di un Comune, l'amministrazione provinciale si è mostrata disponibile sia a fornire chiarimenti in via informale sia a rilasciare se necessario pareri legali. Ringrazio quindi per la proficua collaborazione l'ex Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio (ora Ufficio amministrativo del Paesaggio e sviluppo del territorio), la Ripartizione Enti locali, l'Ufficio Estimo e l'Ufficio Espropri, la Ripartizione Edilizia abitativa e l'Agenzia provinciale per l'ambiente.

Molti reclami e istanze rispecchiano le ansie e le preoccupazioni diffuse tra la popolazione negli ambiti del lavoro, della casa e del diritto allo studio.

Lavoro

Nonostante la problematica situazione del mercato del lavoro il numero dei casi trattati per iscritto nel settore della **Ripartizione Lavoro** è rimasto sostanzialmente invariato rispetto allo scorso anno. L'**Ufficio Servizio lavoro** è riuscito a far chiaramente capire alle persone disoccupate che la mancata partecipazione al colloquio comporta la perdita dello status di disoccupazione. Se la persona interessata afferma di non aver mai ricevuto l'invito a partecipare a detto colloquio, noi verifichiamo presso l'Ufficio Servizio lavoro se l'invito risulti comprovato. In caso affermativo cerchiamo di convincere la persona in questione della legittimità del provvedimento (160/2013).

In un caso la Difesa civica ha sostenuto con successo il ricorso di una cittadina che non si era

presentata all'appuntamento fissato dall'Ufficio Servizio lavoro e che ha potuto validamente dimostrare come ciò fosse stato dovuto a un incidente automobilistico (101/2013).

Merita una particolare menzione la preziosa consulenza fornitaci dall'Ufficio Servizio lavoro per le questioni legate al sussidio di disoccupazione relative all'INPS. Sintetizzando si può affermare che i reclami relativi all'Ufficio Servizio lavoro hanno riguardato principalmente la difficoltà di trovare nella nostra provincia un nuovo posto di lavoro entro un tempo congruo.

Nel 2013 sono pervenuti alcuni reclami che avevano come oggetto i severi controlli effettuati dall'Ispettorato del lavoro. In un caso una ditta di trasporti ha presentato reclamo per l'applicazione di sanzioni amministrative a suo avviso draconiane, sanzioni che poi in via ricorsuale e grazie all'intervento della Difesa civica sono state in parte modificate (167/2013). Va poi sottolineato che l'Ispettorato del lavoro, accogliendo una raccomandazione formulata dalla Difesa civica, ha semplificato i propri corposi verbali ispettivi.

Nel 2013 sono aumentati i reclami trattati per iscritto nell'ambito della **Ripartizione Personale**. Il problema della crescente disoccupazione si tocca con mano in particolare in occasione dello svolgimento di concorsi pubblici. Un posto nel pubblico impiego è cosa molto ambita, e se fino a pochi anni fa un lavoro nella pubblica amministrazione non era tanto considerato, ora invece viene molto apprezzato. Ed è per questo che numerosi cittadini si rivolgono alla Difesa civica chiedendo di esaminare gli atti dei concorsi per sapere se un'eventuale impugnazione potrebbe avere successo o meno. I casi hanno riguardato principalmente la legittimità delle graduatorie (529/2013 e 423/2013), ma hanno costituito oggetto di reclamo anche il rigetto della richiesta di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo parziale a tempo pieno, la legittimità di trasferimenti e l'accesso agli atti amministrativi. In generale si osserva come i reclami dei pubblici dipendenti si concentrino in particolare nel settore **scuola**.

Casa

Con i funzionari del **Dipartimento Edilizia abita-**

tiva abbiamo potuto discutere e risolvere in modo informale molti casi. Quelli trattati per iscritto sono lievemente aumentati e per la maggior parte riguardavano la **revoca dell'agevolazione edilizia**. In tutti i casi è risultato che i beneficiari dell'agevolazione avevano preso troppo alla leggera il vincolo sociale. Spesso la questione sollevata non verteva tanto sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo.

La Difesa civica ha fornito sostegno anche nella stesura di ricorsi gerarchici da presentare al Comitato per l'edilizia residenziale, ma nella maggior parte dei casi le persone interessate hanno rinunciato all'agevolazione per sottrarsi in tal modo alle sanzioni amministrative previste (643/2013).

In uno dei casi trattati una cittadina riferiva di aver acquistato un alloggio usufruendo dell'agevolazione edilizia e di essersi successivamente sposata e trasferita nel Comune di residenza del marito senza però provvedere allo spostamento della residenza. In occasione del censimento le autorità si sono accorte dell'anomala situazione abitativa della ricorrente e il Comune di effettiva residenza della signora ha invitato quest'ultima a effettuare il trasferimento della residenza. La ricorrente ha quindi riscattato l'abitazione oggetto di agevolazione della Provincia (111/2013).

In un altro caso una cittadina riferiva che lei e il suo compagno avevano di proposito acquistato due appartamenti separati ubicati in piani diversi dello stesso condominio, occupando però insieme ai figli entrambe le unità abitative. L'alloggio della signora era oggetto di agevolazione. Il competente ufficio provinciale, basandosi sulle bollette del gas, dell'energia elettrica e dell'acqua da cui emergeva un consumo troppo basso, ha contestato alla beneficiaria dell'agevolazione di non abitare in maniera continuativa l'alloggio più piccolo, e alla fine anche la signora ha rinunciato all'agevolazione restituendo l'importo percepito (29/13).

La società è in trasformazione e anche la Difesa civica si è trovata ad affrontare nuove tematiche nel settore delle agevolazioni edilizie, fra le quali quella dell'affidamento congiunto. Un cittadino ad esempio lamentava che nel calcolo

dell'agevolazione edilizia per l'acquisto della sua prima casa non fosse stato preso in considerazione il figlio che abitava con lui tre o quattro giorni alla settimana. Il ricorrente vive separato dalla madre di suo figlio, che è affidato in modo congiunto a entrambi i genitori e ha la residenza anagrafica presso la madre. Il cittadino lamentava soprattutto che in caso di affidamento congiunto la legge non prevede la doppia residenza, aggiungendo che riteneva penalizzante per lui e il figlio il fatto che la residenza anagrafica costituisse un vincolo per poter beneficiare dell'agevolazione edilizia (754/2013).

Un altro nuovo tema trae origine dalla necessità per taluni cittadini di vendere il proprio alloggio oggetto di agevolazione perché vessati da problemi economici. Una volta restituita l'agevolazione e sanata la loro situazione finanziaria, essi prendono la decisione di vivere in affitto. In un caso di questo tipo abbiamo avuto una famiglia che contestava la normativa secondo cui chi negli ultimi cinque anni ha venduto un appartamento non può stipulare contratti di locazione per abitazioni convenzionate.

In entrambi i casi la Difesa civica ha fornito chiarimenti in merito all'attuale contesto normativo inoltrando i reclami alle amministrazioni competenti per dare loro modo di conoscere i nuovi bisogni della gente.

Sono sorte inoltre alcune questioni in merito all'applicazione di una sanzione amministrativa per occupazione impropria di un alloggio oggetto di agevolazione edilizia. In futuro l'Agenzia di vigilanza sull'edilizia agevolata (AVE) effettuerà controlli sul rispetto della corretta destinazione degli alloggi convenzionati, ponendo un freno agli abusi.

Diritto allo studio

Per quanto attiene al settore relativo alla **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca** il numero dei reclami scritti è rimasto invariato. La materia trattata ha riguardato in particolare la rettifica di domande di borse di studio e questioni relative ai bandi di concorso.

In un caso si è rivolto a noi uno studente cui era stata respinta la domanda relativa a una borsa di

studio per l'apprendimento delle lingue perché non aveva presentato la domanda entro il termine prescritto dal bando di concorso. La Difesa civica ha fatto presente che negli anni precedenti un modesto ritardo nell'inoltro della domanda rispetto al termine previsto non aveva costituito alcun problema. Grazie alla collaborazione della direttrice dell'ufficio competente e del dirigente di ripartizione è stato possibile addivenire infine a una soluzione, accogliendo retroattivamente la domanda (89/2013).

In un altro caso è stata posta la questione se ai fini della determinazione dello stato di necessità economica nella domanda di sussidio debbano essere presi in considerazione il reddito e il patrimonio della madre divorziata qualora la studentessa abbia la residenza presso il padre e questi provveda da solo al suo mantenimento ordinario. Anche per questo caso è stata trovata una soluzione rispettosa delle esigenze delle persone coinvolte (725/2013).

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene erogato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**.

Uno dei reclami presentati ha riguardato l'**Intendenza scolastica italiana** e quella **tedesca**. La questione sollevata interessava l'equiparazione dei diplomi di scuola secondaria di secondo grado conseguiti all'estero. La ricorrente contestava la scarsa chiarezza in merito ai requisiti per l'equiparazione, poiché l'Intendenza scolastica italiana e quella tedesca facevano riferimento a criteri non omogenei, soprattutto in relazione all'attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca. Da un'accurata verifica della questione è emerso che effettivamente le due intendenze facevano riferimento a requisiti diversi. Il reclamo ha offerto così ai due uffici lo spunto per istituire una commissione congiunta con l'intento di fissare criteri comuni di valutazione (393/2013).

Qualche reclamo ha interessato anche il settore della Libera Università di Bolzano. Il più delle volte i ricorrenti hanno sottoposto alla Difesa civica documenti relativi a esami con l'intento di capire

se esistevano i margini per impugnare con successo gli esiti delle prove sostenute.

Altri settori

I funzionari della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** conformano il loro operato al principio di trasparenza e di rispetto delle esigenze dell'utenza. Efficace è anche lo scambio informale di informazioni con la Difesa civica. Risulta invariato il numero dei reclami scritti.

La maggior parte dei reclami presentati nel 2013 aveva come oggetto il diniego o la riduzione dell'assegno di cura. Spesso i cittadini hanno chiesto consiglio alla Difesa civica prima di presentare ricorso alla Commissione d'Appello provinciale. Il reinquadramento da un livello assistenziale superiore a quello inferiore ha creato ripetutamente notevoli malumori. Molte persone hanno criticato il fatto che la politica dei tagli alla spesa pubblica abbia ristretto sempre più le maglie per il riconoscimento della non autosufficienza in generale e per l'inquadramento nel livello assistenziale in particolare.

Il secondo tema scottante è quello del sussidio sociale. Sempre più persone esercitano il loro diritto di presentare **ricorso** presso la **Consulta provinciale per l'assistenza sociale** quando vedono respinta la loro richiesta di sussidio o di contributo al canone di locazione. Già nella mia relazione dello scorso anno ho fatto presente che soltanto una percentuale minima dei ricorsi è stata accolta e che i tempi di trattazione superano spesso i 90 giorni. Proprio dell'eccessiva durata dei tempi di trattazione dei ricorsi si è parlato nel corso di un apposito incontro tra il dirigente della Ripartizione, i responsabili dell'Ufficio Anziani e i distretti sociali e la Difesa civica. In quella sede è emerso che il numero dei ricorsi negli ultimi anni è quasi raddoppiato: nel 2012, ad esempio, i casi trattati sono passati da 234 a 387. Alla luce degli inevitabili tagli alla spesa pubblica un potenziamento dell'organico è impensabile.

La collaborazione con l'**Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE)** è stata eccellente. Nell'anno di riferimento il numero dei reclami scritti risulta stabile. Ai problemi portati dai cittadini viene riservata sempre un'accurata analisi fornendo

risposte corrette e sollecite. Nel 2013 su invito del direttore dell'ASSE ha avuto luogo un incontro fra tutto lo staff dell'Agenzia e quello della Difesa civica. Lo scambio di esperienze è stato vivamente apprezzato da entrambe le parti. Nei limiti del possibile si cerca sempre di andare incontro alle persone. Segnalo il caso di una signora che non aveva percepito per un anno intero l'assegno al nucleo familiare poiché il patronato KVW non aveva inoltrato la sua richiesta. Grazie all'impegno dell'agenzia si è pervenuti a una soluzione favorevole alla richiedente (340/2013).

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2013 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'**Ufficio Tributi**. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile anche nell'anno di riferimento chiarire in maniera rapida e informale la posizione di taluni proprietari di veicoli che si erano rivolti alla Difesa civica. Va sottolineato l'impegno dell'Ufficio nell'applicare le agevolazioni deliberate dalla Giunta provinciale nel settore delle tasse automobilistiche. In un caso ad esempio un cittadino ha ottenuto il rimborso di due annualità della tassa automobilistica dopo aver presentato una dichiarazione di perdita di possesso e una copia del documento di rottamazione (503/2013).

Buono è anche il rapporto di collaborazione instaurato con la **Ripartizione Mobilità**. I casi trattati hanno riguardato in particolare l'introduzione del nuovo sistema di pagamento nel trasporto locale dell'Alto Adige, l'"Alto Adige Pass", nonché il rinnovo, il ritiro e l'esame di revisione della patente di guida.

Va dato atto che si è sempre operato in un contesto di cordialità e cortesia, anche nei confronti di quei cittadini scontenti e diffidenti che si sentono sempre e comunque vessati dall'amministrazione pubblica: ricordo in proposito il caso di una cittadina che desiderava sapere perché e in base a quale normativa le forze dell'ordine in servizio e i militari in divisa possono utilizzare il trasporto pubblico (34/2013 e 348/2013).

Ripartizione Servizio stradale: Meritano una sottolineatura sia le modalità di intervento rapide e informali sia la consapevolezza da parte del per-

sonale di essere al servizio dei cittadini. Un reclamo ha riguardato ad esempio il Servizio Viabilità del Burgraviato. Il ricorrente lamentava l'odore sgradevole proveniente da un terreno confinante sul quale le spazzatrici stradali depositavano per l'essiccazione i rifiuti raccolti con gli aspiratori ad acqua. Inoltre nel lavaggio dei veicoli parte dell'acqua finiva sempre sul terreno del ricorrente. Il direttore dell'ufficio competente è intervenuto in modo agile e sollecito, non soltanto facendo installare un'apposita protezione verso il terreno del vicino per impedire altre infiltrazioni d'acqua e predisponendo tempi di deposito più contenuti e lo sgombero settimanale dei rifiuti per contrastare l'insorgere di cattivi odori, ma anche pregando il ricorrente di tenerlo informato sull'evolversi della situazione (502/2013).

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Sia nella sede centrale che negli uffici periferici le collaboratrici e i collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale sono sempre molto disponibili nei confronti della Difesa civica. È da segnalare in particolare il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del "Gruppo Sussidio casa" e con il responsabile del "Gruppo Assegnazione alloggi".

Nel 2013 il numero dei casi trattati è passato da 223 a 175: questa flessione superiore al 20% è da ricondurre al fatto che a partire dal 1° gennaio 2013 il sussidio casa erogato dall'IPES e il contributo per l'affitto erogato dai Distretti sociali sono confluiti in un'unica nuova prestazione denominata "contributo al canone di locazione", che viene gestito esclusivamente dai Distretti sociali e il cui ammontare è calcolato sulla base della Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP). In via transitoria quindi l'IPES si occuperà soltanto dei contratti d'affitto in essere.

Questo fatto ha creato un notevole malcontento fra i beneficiari del sussidio casa: con i nuovi criteri applicati al reddito molte persone arrivano ora a percepire soltanto una piccola parte del sussidio precedente, e vi è anche chi non percepisce più nulla. In particolare ha destato rabbia fra i cittadini il fatto che l'accorpamento sia stato presentato all'opinione pubblica **come un'opportuna e vantaggiosa semplificazione** (v. Comunità com-

prensoriali).

In tempi di crisi economica il problema della casa diventa sempre più un problema esistenziale e i reclami rendono palpabili le difficoltà economiche e spesso anche le angosce vissute dai cittadini, nonché il loro malcontento quando neppure il ricorso alla Difensora civica dà i risultati sperati.

Per la Difesa civica in questi casi diventa una vera e propria sfida spiegare agli inquilini che il personale amministrativo, pur comprendendo pienamente la loro disperazione e i loro bisogni, deve comunque attenersi alle disposizioni di legge in caso di **sfratto**. Anche se spieghiamo loro che l'IPES a fronte di entrate annue da locazioni pari a 35,5 milioni di euro registra crediti per complessivi 5,59 milioni (dati al 31/12/2013), è difficile far capire che neppure il ricorso alla Difensora civica può consentire di prescindere nei singoli casi dall'osservanza della legge (531/2013 e 843/2013).

Non di rado gli inquilini hanno lamentato **difficoltà economiche** dovute al fatto che l'adeguamento del canone di locazione alla nuova situazione economica non è immediato, ma decorre soltanto dall'anno successivo. Viene poi considerata profondamente ingiusta la modalità di calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo: in questi casi infatti non si fa riferimento al reddito effettivo, bensì al reddito ipotetico stabilito in astratto per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può essere in realtà molto più basso e, di conseguenza, il canone di locazione agevolato può risultare non commisurato alle effettive entrate della famiglia (819/2013).

Poiché le risorse finanziarie pubbliche e gli alloggi a disposizione non riescono a coprire la domanda, spesso bisogna aspettare anni per ottenere un'abitazione popolare. Anche lo scorso anno diversi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per chiedere come mai non fosse (ancora) stato riconosciuto loro il diritto a un alloggio popolare pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone. La verifica della **regolarità della graduatoria per l'assegnazione degli alloggi** ha permesso di appurare che non sussistevano tuttavia errori nel calcolo dei punteggi (795/2013).

In alcuni casi per i quali intravedevamo maggiori