

La relazione dell'ombudsman regionale sul 2010: soddisfatto il 22 per cento dei cittadini

Difensore civico, 1200 reclami ma solo uno su cinque "ce la fa"

LORENZA PLEUTERI

C'È LA signora sofferente che denuncia di essere stata maltrattata in ospedale e rimbrottata dalle infermiere per motivi da nulla. Ci sono i familiari di persone disabili che segnalano disservizi e difficoltà, le donne incinte che chiedono di essere sempre messe in condizione di scegliere e liberamente, i profughi istriani che pongono quesiti sulle priorità nell'assegnazione di case popolari. E ancora, gli automobilisti inviperiti per la cripticità delle multe volanti, i pendolari alle prese con ritardi e disservizi, privati e aziende che ricevono la posta a singhiozzo, chi non decifra o contesta le cartelle esattoriali, chi ha da ridire sull'Inps e via elencando, dove uno dei motivi ricorrenti è lo scontrarsi con "muri di gomma".

La relazione che dettaglia un anno di intensa attività del difen-

sore civico regionale, ufficio diretto dall'avvocato Antonio Caputo, è lo specchio dei pessimi rapporti che i cittadini hanno con le pubbliche amministrazioni, lesi nei diritti, privati di informazioni chiare, con risposte dovute che non arrivano mai o arrivano in ritardo. Sono stati 23, ogni settimana, i piemontesi che nel corso del 2010 si sono rivolti all'ombudsman per elencare doglianze e chiedere interventi, metà dei qua-

Metà delle richieste riguarda la sanità
"Però gli strumenti a disposizione sono poco efficaci"

IL LEGALE

L'avvocato Antonio Caputo, difensore civico regionale

li legati a problematiche sanitarie e assistenziali, a cominciare dalle dimissioni anticipate da case e centri di cura. Millecentonovantacinque pratiche aperte in un anno, con un aumento del 73 per cento rispetto al 2009, dovuto anche all'estinzione per legge dei difensori civici comunali. Con gli strumenti a disposizione — non dei più efficaci, per sua stessa ammissione — il paladino dei cittadini ha cercato di trovare soluzioni positive, con-

tattando gli enti interessati, chiedendo documentazione, suggerendo correttivi, lavorando «per migliorare l'amministrazione, rendendola trasparente, efficiente e rispettosa delle norme, nella linea dell'impegno per il raggiungimento del bene comune».

Il dossier 2010 misura anche la qualità delle risposte avute da istituzioni, enti locali e istituti previdenziali, asl, comuni, gestori di servizi pubblici, direzioni decentrate di ministeri e apparati statali. L'adempimento spontaneo e l'emaneazione di atti ritardati o omessi, a seguito delle indicazioni date dal difensore civico, è stato ottenuto nel 22,8 per cento dei casi. I risultati negativi, con i cittadini che non hanno avuto alcuna soddisfazione, si sono attestati al 33,1 per cento. Nel 44,1 per cento delle situazioni si sono incassati "risultati interlocutori": i referenti hanno espresso il loro punto di vista.