

Sig. Presidente della Provincia Regionale di Messina,

Signori Assessori,

Signor Presidente del Consiglio Provinciale,

Signori Consiglieri,

in riferimento al disposto di cui all'art.13, comma 2, del Regolamento Provinciale del Difensore Civico (*La relazione annuale del Difensore Civico deve pervenire entro il 30 settembre di ogni anno*) che, a parere dello scrivente contrasta con l'art.25 dello Statuto Provinciale (*Il Presidente del Consiglio Provinciale, entro il mese di marzo, provvede a porre all'ordine del giorno del Consiglio, la relazione del Difensore Civico sull'attività svolta nell'anno*), questo Ufficio ha ritenuto, comunque, di rappresentarVi quanto fino ad oggi svolto, a partire dallo scorso marzo, da quando, cioè, causa i noti problemi logistici, è divenuto pienamente operativo.

Per quanto siamo ancora lontani dall'Ombudsman (colui che fa da tramite), introdotto in Svezia nel 1809, e benché l'esperienza della difesa civica nel nostro paese sia recente, l'istituzione, con delibera consiliare del 04/08/04, della figura del Difensore Civico, ha fatto compiere, alla Provincia Regionale di Messina, passi significativi nella direzione della crescita democratica e della partecipazione attiva dei cittadini, elevandola, altresì, al di sopra della media regionale delle altre amministrazioni, essendo stata la seconda, ad introdurre questa importante figura giuridica.

L'esperienza di questo primo, seppur breve periodo di lavoro, è stata davvero di alto profilo: al rilievo ed interesse delle questioni giuridiche affrontate, si è affiancata una forte componente umana, sia nelle relazioni con i cittadini che con i funzionari e gli amministratori.

Per rendere sin da subito efficace l'azione di quest'Ufficio, si è ritenuto di porre come punto cardine, il profilo della comunicazione interpersonale: la disponibilità all'ascolto, l'attenzione ai bisogni, la delicatezza nell'affrontare problemi che talvolta esulano dalle nostre reali competenze.

Molto si è insistito sul ruolo di mediazione e di dialogo, per favorire una più matura e pacata relazione tra cittadini – spesso sfiduciati, se non ostili – ed amministrazione – le cui difficoltà comunicative sono in molti casi percepite come rifiuto ed indisponibilità -, nella precisa convinzione che il Difensore Civico deve contribuire alla crescita della comunità civile, con gli strumenti che gli sono propri.

L'obiettivo della difesa civica crediamo, debba essere quello di promuovere, dove necessario, una riqualificazione paziente e diffusa dell'agire amministrativo, assicurando nel contempo ai cittadini, il dovuto sostegno nelle situazioni di difficoltà.

- UN NUOVO RUOLO PER UNA DEMOCRAZIA MATURA.

Dopo un iniziale periodo di perplessità, l'istituto del Difensore Civico ha prodotto parecchi spunti interpretativi che hanno messo in risalto, più che il ruolo di "controllo", delle connotazioni di carattere prettamente "mediativo".

Oltre a quelle di garanzia e controllo infatti, nel corso degli anni sono state individuate altre funzioni: da quella di stimolo, per ricercare nuove possibilità di confronto, alla funzione consultiva e propositiva nei confronti della dirigenza dell'Ente, alla tutela delle posizioni soggettive dei cittadini, nonché quella che sta incidendo in maniera pregnante, la funzione di mediatore.

Non a caso, nel resto d'Europa, l'istituto del "Mediateur" è il più utilizzato, ed anche a livello comunitario ritroviamo la figura del Mediatore Europeo, in atto rivestita dal greco Diamandouros.

Il Difensore Civico, pertanto, si connota, in effetti, sempre più, quale mediatore tra società ed amministrazione per educarla all'accoglienza, ponendosi nei confronti del cittadino in modo che si possa valutare realmente la sua posizione, per decidere la rivendicazione o la negoziazione del conflitto o per proporre soluzioni, collaborando con l'amministrazione e comprenderne la complessità.

Ma che cosa media ?

Il Difensore Civico agisce per la disponibilità delle informazioni che sono strutturate nella forma del diritto.

Non si limita ad accrescere la possibilità di controllo dal basso, in modo continuo e diffuso, della politica dell'amministrazione, ma offre la possibilità di progettare e proporre soluzioni alternative a quelle istituzionali, allargando il ventaglio delle opzioni possibili perché provenienti da un monitoraggio spontaneo.

Il compito del Difensore Civico è proprio quello di immettere in relazione la società civile con lo Stato attraverso un'intermediazione possibile.

Tale compito ne implica anche altri che sono preparatori e che integrano la funzione della difesa civica: tra questi, i più significativi sono la reale individuazione degli attori principali del mutamento, e la selezione degli obiettivi manifesti o impliciti e come questi possono essere accolti.

Per costruire una mediazione efficace, e quindi, una difesa civica utile, è necessario prima di tutto interpretare adeguatamente le aspettative sottese dalle richieste, delineando così un nuovo ruolo, che risponde meglio alla necessità di una democrazia matura, alla molteplicità degli interessi individuali.

Questo protagonismo sociale è destinato a produrre anche delle conflittualità che devono potersi accompagnare ad un costante adeguamento delle strutture amministrative.

Il ruolo del Difensore Civico, quindi, oggi, sta passando da quello di controllo sulla buona amministrazione a quello di referente dei cittadini che ad esso si rivolgono per affrontare le varie situazioni nei confronti della P.A. e che sono abitualmente conflittuali.

Nello stesso modo è referente sia per l'amministrazione che per il funzionario, nella ricerca di soluzioni legali, ma inedite nel corso della negoziazione o prima dell'istruttoria del caso. Una sorta di collante sociale, essendo centro di mediazione gratuito per i cittadini.

Il problema della comunicazione e della conoscenza, che deve essere trasmesso ai cittadini circa i loro diritti e le loro forme di tutela, è un momento importante nella conduzione di questo Ufficio, perché questa opportunità appare ancora scarsamente utilizzata, sia per la poca conoscenza da parte dei cittadini che, in quanto, ancora oggi, questi ultimi, per la risoluzione delle loro problematiche, prediligono il rapporto diretto con l'amministratore, o col consigliere destinatario del loro consenso elettorale.

Fra non molto, a tal fine, avvieremo una campagna di sensibilizzazione, su tutto il territorio provinciale, promuovendo inoltre, una serie di iniziative, coinvolgendo in primis, le amministrazioni dei comuni della provincia ma, anche, associazioni ed istituti scolastici, mirate ad instillare una maggiore conoscenza dell'istituto della Difesa Civica.

E' esigenza ineludibile, migliorare la comunicazione e l'ascolto.

La Pubblica Amministrazione deve dar conto del proprio operato. Il cittadino che si sente offeso, perché abbandonato, dev'essere aiutato ed educato a comprendere la decisione che si basa su una serie di norme da coordinare, che non sono strutturate per perseguirlo ma debbono tener conto del suo interesse.

Non occorre lottare, ma offrire un punto di mediazione, di persuasione ed anche dei suggerimenti per un migliore servizio al cittadino.

Sia l'educazione alla difesa civica che la conoscenza della conciliazione/mediazione sono due culture un po' estranee alla nostra formazione di popolo, la prima perché ha

origini scandinave, la seconda perchè ha origini anglosassoni, pertanto il periodo di apprendimento sarà da noi più lento ma, mi auguro, inesorabile.

- ATTIVITA' SVOLTA.

Le istanze di intervento inoltrate all'Ufficio del Difensore Civico Provinciale, in questi pochi mesi di attività, a prima vista, potrebbero non apparire numerose ma, tenendo conto delle fisiologiche difficoltà iniziali dovute a quanto precedentemente argomentato, e che nel resto del Paese le statistiche, ci conducono nella media (nella Provincia di Milano, nel 2004, sono state rubricate 35 istanze), potremmo anche non disperare.

A seconda delle modalità di attivazione, si è provveduto a classificare i vari interventi, in rubricati e non rubricati.

Gli interventi rubricati, sono richiamati nel loro ordine cronologico di attivazione (lettera, fax) presso l'Ufficio di difesa civica con l'iniziale delle parti e secondo l'oggetto, mentre per non rubricati ci si riferisce a quelli attivati da una telefonata o da un colloquio che, comunque, dopo un breve esame preliminare, hanno ricevuto utili indicazioni circa l'Organo competente.

ISTANZE RUBRICATE – Anno 2005

Pratica N° d'ordine	Istante	Oggetto	Modalità presentazione Richiesta	Esito
01 marzo 2005	C.D.V. G.A.G.	Atto di significazione e diffida riguardante la realizzazione di una piscina intercomunale su terreno di privati. Divergenze col comune di appartenenza riguardo la destinazione urbanistica del terreno in questione.	Lettera	Non accolta
02 marzo 2005	S.G.	Esecuzione Sentenza Tribunale di Patti,avverso la Provincia che,proprietaria di un muro di sostegno lesionato,dovrebbe provvedere ad eliminare il pericolo con il consolidamento del muro a sostegno di privata abitazione.	Fax	In corso
03 aprile 2005	Ditta O.B. Deposito Oli Minerali.	Fornitura di carburanti e lubrificanti occorrenti per gli automezzi in dotazione all'Autoparco Provinciale. Diversità di opinioni riguardo l'applicazione del contratto.	Lettera	Accolta
04 maggio 2005	T.A.	Richiesta per accesso alle agevolazioni ex art.43 L.R. n.3/86 (investimenti in favore di imprese artigiane).	Lettera	Accolta
05 maggio 2005	R.R.	Ricorso a verbale di contestazione elevato dall'A.T.M. di Messina ad un utente sprovvisto di biglietto.	Lettera	Non accolta

ISTANZE RUBRICATE – Anno 2005

Pratica N° d'ordine	Istante	Oggetto	Modalità presentazione Richiesta	Esito
06 giugno 2005	S.I.	Esposto e richiesta accesso atti pubblici Comune di Milazzo, per controversie riguardanti un passo carrabile e pagamento tributi.	Lettera	Non accolta
07 giugno 2005	F.B.	Richiesta accesso e rilascio copia atti e documenti interni della Giunta Provinciale.	Lettera	Non accolta
08 giugno 2005	G.B. A.C. G.T.	Discriminazione lauree umanistiche per accesso alle progressioni verticali interne alla Provincia.	Lettera	In corso
09 luglio 2005	S. S.	Salvaguardia del territorio provinciale riserva naturale Laghetti di Marinello.	Lettera	Accolta
10 luglio 2005	G.B.	Procedimento dipendenti retrocessi per illegittimo inquadramento.	Lettera	In corso

ISTANZE RUBRICATE – Anno 2005

Pratica N° d'ordine	Istante	Oggetto	Modalità presentazione Richiesta	Esito
11 luglio 2005	S.C.	Nuovi contratti per i lavoratori “ex art. 23”.	Lettera	In corso
12 ottobre 2005	R.S.	Concorso “Collaboratore” presso A.S.I. - Mancata Pubblicazione graduatoria.	Lettera	Accolta
13	A.G.	Diritto di accesso ad informazioni scolastiche sulla figlia minore da parte di genitore separato.	Lettera	Accolta

ISTANZE NON RUBRICATE – ANNO 2005

Pratica N° d'ordine	Istante	Oggetto
01 marzo 2005	L.M.	Problematica contro l' I.N.P.S. per il pagamento di interessi su pensione.
02 marzo 2005	G.A.	Contenzioso con Esattoria per il pagamento di tributi dovuti per la cessata attività commerciale.
03 marzo 2005	L.A.	Contenzioso civile e penale contro la Provincia Regionale per il pagamento di somme dovute.
04 aprile 2005	R.V.	Disparità di trattamento economico in relazione al riconoscimento di funzioni organizzative.
05 aprile 2005	G.V.	Problematica con il Comune di Pantelleria, riguardante il mancato pagamento di oneri d'esproprio.

ISTANZE NON RUBRICATE – ANNO 2005

Pratica N°d'ordine	Istante	Oggetto
06 aprile 2005	G.C.	Parcheggi a pagamento, Via Ghibellina, Messina.
07 maggio 2005	G.G.	Rimborso spese concorsi banditi e non espletati dalla Provincia.
08 maggio 2005	S.T.	Problematica liquidazione pensione INPDAP. Omessa corresponsione di alcune indennità. Errori di calcolo.
09 maggio 2005	S.I.	Problematica passo carrabile.
10 maggio 2005	R.A.	Mancata erogazione compensi per esecuzione progetto culturale pedagogico.

ISTANZE NON RUBRICATE – ANNO 2005

Pratica N° d'ordine	Istante	Oggetto
11 giugno 2005	S.B.	Contenzioso legale con l'Ente Provincia, con sentenza favorevole.
12 giugno 2005	N.D.B.	Problematica maggiori tributi pagati al Comune per tassa R.S.U.
13 giugno 2005	N.C.	Richiesti chiarimenti per istanze inoltrate al Comune di Messina per l'ottenimento di sussidi economici.
14 settembre 2005	G.D.	Mancata attuazione contratto di lavoro ex articolista .
15 settembre 2005	L.D.	Ex L.S.U.- Avviamento lavoro, da parte dell'Ente Provincia, in seguito ad una recente disposizione normativa.

- QUESTIONI PIU'SIGNIFICATIVE.

Effettuando un rapido screening delle istanze inoltrate, si può notare che, prima facie, non sembrerebbero emergere carenze talmente gravi da creare allarmismi.

Quelle oggi evidenziate, infatti, sono normali lacune tipiche di ogni pubblica amministrazione e, comunque, di semplice rimedio.

Su alcuni casi, però, è più che mai opportuno soffermarsi.

La costante negativa che emerge all'interno dell'Ente, è il latente conflitto tra il personale dipendente e l'amministrazione, dovuto, per lo più, a presunte disparità di trattamento e, quindi, a rivendicazioni di natura economico-contrattuale.

Senza entrare nel merito delle singole questioni, si è notato, ad esempio, che in alcuni casi, apparentemente identici, vedasi progressioni verticali (cat.D1), l'amministrazione ha intrapreso strade diverse, in specie riguardo dei dipendenti laureati in materie umanistiche, finendo così col creare una disparità di trattamento tra gli stessi, con ciò che ne consegue poi, in termini di contenzioso giudiziale.

Ciò potrebbe evitarsi, uniformando, tra i diversi settori, specie per quanto attiene la gestione del personale, le coordinate dell'agire amministrativo, elevando, al contempo, i toni della mediazione.

Un'altra problematica, riguarda quella connessa all'esecuzione delle sentenze, siano esse di primo grado e/o passate in giudicato.

Comprendiamo le endemiche carenze di liquidità tipiche di ogni P.A. ma, con una accorta programmazione e scansione dei tempi e delle somme da liquidare, la situazione potrebbe migliorare e non di poco.

A tal proposito,un possibile rimedio ci sarebbe ed è previsto al Capo IV° del Regolamento del Difensore Civico,agli artt.16 e 17,che riguarda la composizione extragiudiziale dei conflitti.

“ Il Difensore Civico – qualora il Presidente della Provincia accetti – può svolgere funzioni di mediazione e ricomposizione del conflitto in sede extragiudiziarica tra la Provincia e il Comune,il cittadino,singolo o associato,e semprechè quest’ultimo gli affidi incarico con richiesta formale “ (art.16 c.I°).

Poiché la mediazione,è previsto nel successivo comma,potrebbe avvenire con modalità informali,ciò potrebbe arrecare vantaggi per l’amministrazione sia per il notevole risparmio che la transazione apporterebbe in termini di sorte capitale che, soprattutto, per l’ancor più consistente vantaggio economico portato dal blocco della decorrenza degli interessi moratori e dal notevole taglio delle spese di lite.

Sono questi appena affrontati,alcuni degli aspetti sui quali sarebbe più che opportuno iniziare un sereno confronto.

Per altri argomenti - e purtroppo per noi ce ne sono e continueranno ad essercene -, non mancheranno in futuro,le segnalazioni e le proposte di quest’Ufficio.

- LA DIFESA CIVICA IN PROVINCIA.

Dai dati in possesso,nella nostra provincia,sono funzionanti i difensori civici nei comuni di Barcellona P.G.,Brolo,Gaggi,Galati Mamertino, Gioiosa Marea, Falcone, Mistretta,Nizza di Sicilia,Pace del Mela,Patti,Piraino,Rocca di Caprileone,S.Filippo del Mela,S.Lucia del Mela,Torregrotta.

E'ancora poco,ma si sta assistendo ad un timido risveglio da parte di diversi comuni, dovuto anche al fine di evitare di vedersi inviato un Commissario regionale ad acta.

Attualmente sono in corso le procedure di nomina nei comuni di S.Agata Militello e Taormina, mentre attendiamo che fra non molto, anche un centro importante come Milazzo si adegui.

Come auspico pure che, una volta ritrovata la tanto desiderata normalità amministrativa,il nuovo consiglio comunale di Messina,si adoperi a dotare,anche la città,di questa essenziale figura giuridica.

Altri comuni non mi risultano dotati di tale servizio;tutt'al più dispongono,in taluni casi,di un ufficio per le relazioni con il pubblico (URP),un utilissimo strumento a disposizione,in qualche modo preliminare all'istituto della difesa civica.

Fra non molto,ci faremo promotori,della costituzione della "Rete provinciale dei difensori civici",il cui intendimento,fra gli altri,sarà quello di migliorare sempre più questo Servizio necessario per la garanzia dei cittadini,anche alla luce delle novità legislative,di cui accenneremo in seguito.

- INIZIATIVE ESTERNE.

Il Difensore Civico ha partecipato ad iniziative di carattere generale e tecnico.

Lo scorso Aprile,su invito del Rotary Club Messina Peloro,ha tenuto una conferenza argomentando sulla figura del Difensore Civico Provinciale,cui è seguito un ampio dibattito.

Il 30 Maggio,a Palermo,invitato dalla Segreteria Regionale della Regione Siciliana,è intervenuto,relazionando,al I° Incontro operativo dei difensori civici eletti in Sicilia.

Il 4 Giugno,invece,a Pace del Mela,organizzato dall'Amministrazione Comunale e dal locale Difensore Civico,alla presenza di un folto pubblico,si è tenuto un incontro-dibattito.

Nei giorni scorsi,infine,a seguito di un incontro con i rappresentanti provinciali del Codacons,si è convenuto di intraprendere una partnership con un settore,quello che investe i consumatori/utenti,sempre più sollecitato da una società che,con la globalizzazione,lo sviluppo dei servizi e dell'informazione in genere,richiede un'attenzione particolare.

- LA RIFORMA.

L'entrata in vigore della Legge 15 del 08/03/2005,ha riformato la Legge 241/1990,in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Tra i punti salienti,registriamo,tra gli altri,l'estensione della competenza del Difensore Civico provinciale,quella cioè che nel caso non sia stato costituito l'organo di difesa civica nel comune, la competenza ad esaminare la richiesta di riesame del cittadino sull'accesso agli atti, è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore.

Per quanto concerne le altre innovazioni,in sintesi,riguardano:

A) Principi generali dell'azione amministrativa e i rapporti tra diritto pubblico e privato e, quindi, l'utilizzabilità dell'una o dell'altra disciplina.

B) Procedimento e modalità della sua conclusione, e quindi la disciplina del silenzio, la disciplina della partecipazione, la disciplina della conferenza dei servizi.

C) Norme che riguardano i procedimenti di secondo grado, la disciplina dell'efficacia e della esecuzione del provvedimento, la disciplina dell'invalidità.

D) Disciplina dell'accesso.

Legge 11 febbraio 2005 n. 15. modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa.

L'art.17 L. 15/2005 ha così modificato l'art.25 L. 241/90 (testo modificato in neretto)

Art.25

1) Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

2) La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

3) Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

4) Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. **In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al**

Difensore Civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la commissione per l'accesso di cui all'art. 27. Il difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, di cui agli articoli 154, 157,158, 159,160 del medesimo decreto legislativo n.196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'

accesso ai documenti amministrativi, il garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il garante adotta la propria decisione.

5) Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal comma 4 è dato ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale il quale decide in camera di consiglio entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano fatto richiesta. **In pendenza di un ricorso presentato ai sensi della legge 6/12/1971 n.1034, e successive modificazioni, il ricorso può essere proposto con istanza presentata al presidente e depositata presso la segreteria della sezione cui è assegnato il ricorso, previa notifica all'amministrazione o ai controinteressati, e viene deciso con ordinanza istruttoria adottata in camera di consiglio.** La decisione del tribunale è appellabile, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, al Consiglio di Stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini.

5 bis. Nei giudizi in materia di accesso, le parti possono stare in giudizio personalmente senza l'assistenza del difensore.

L'amministrazione può essere rappresentata e difesa da un proprio dipendente, purchè in possesso della qualifica di dirigente, autorizzato dal rappresentante legale dell'ente.

6) Il Giudice Amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti.

- CONSIDERAZIONI FINALI.

In questi mesi di attività, ho cercato di imprimere all'istituto, una connotazione tale da renderlo uno strumento di giustizia mite, capace di convincere e non di imporre, di domandare e non di pretendere, di far ottenere quanto dovuto e non di esigere l'impossibile.

Ho potuto misurare l'efficacia di questo stile di lavoro e, mi sento di dire che gli stessi soggetti coinvolti, danno il meglio di sé, quando non vengono immediatamente additati quali capri espiatori.

Ho potuto verificare la solida professionalità e competenza di molti dirigenti e funzionari con i quali sono entrato in contatto, che hanno risposto con disponibilità e volontà collaborativa alle richieste.

E ringrazio naturalmente tutti i cittadini che si sono rivolti con grande fiducia all'Ufficio. Non in tutti i casi è stato possibile rispondere con piena soddisfazione alle loro istanze e, tuttavia, ogni vicenda è stata una preziosa occasione di incontro umano oltrechè, di approfondimento giuridico e di chiarimento informativo.

Un ringraziamento,infine,a chi condivide ogni giorno l'impegno e la soddisfazione del servizio ai cittadini svolto dall'Ufficio.

A Voi amministratori rimetto quindi il frutto di un lavoro collegiale, nel quale spero si possa percepire la dedizione e la serietà dell'attività espletata.

Attendo le vostre considerazioni,i vostri suggerimenti e le vostre critiche,ringraziando

Vi per il tempo che vorrete dedicare a questo documento.

Messina,28 settembre 2005

Il Difensore Civico Provinciale

Avv.Giovanni Mazzù