

L'AQUILA, IL DIFENSORE CIVICO E' ANCHE UN PO' PSICOLOGO

29 Settembre 2011

L'AQUILA – Revoca del Contributo di autonoma sistemazione o di un alloggio, questioni legate al post terremoto e alle molteplici problematiche con cui i cittadini, specie i più anziani, sono costretti a fare i conti, o anche una spiegazione di come funzionano le norme legate all'assistenza alla popolazione.

L'ufficio del difensore civico del Comune dell'Aquila, situato al terzo piano della sede di Villa Gioia, aperto due volte a settimana, è visitato sempre più spesso da persone che provano a ottenere giustizia o semplicemente ad avere chiarezza su problemi che a volte sembrano insormontabili.

“Oltre all'attività di front office, ovvero di ascolto delle persone – spiega il difensore civico, l'avvocato Vincenzo Calderoni – c'è tutta un lavoro di reperimento delle informazioni, attraverso visite in uffici, telefonate, contatti con dirigenti e funzionari del Comune o della Struttura per la gestione dell'emergenza (Sge), necessarie all'istruttoria della pratica e alla soluzione del problema che viene sottoposto. Il lavoro, insomma, non si conclude con il semplice incontro in ufficio in Comune”.

Nella maggior parte dei casi, come spiega lo stesso legale, sono gli anziani, o comunque le persone che hanno maggiori difficoltà a rapportarsi con norme, ordinanze e circolari: “Si sentono un po' spaesati e dopo aver ascoltato le loro istanze cerco di capire come muovermi. In molti casi, diciamo in una percentuale del 60 per cento, si tratta di spiegare al cittadino come stanno in realtà le cose, che ciò che viene richiesto dall'amministrazione altro non è che l'applicazione delle norme vigenti. La percentuale restante, invece, è rappresentata da casi in cui è necessario intervenire e viene istruita la pratica”.

Secondo alcuni il rapporto costi-benefici per la popolazione è elevato: troppo da giustificare la presenza.

“Il problema non è fare critiche ma andare oltre quella che è la semplice apparenza. Non dico nemmeno quanto tempo occorre per istruire una pratica – racconta Calderoni – e per cercare tutte le informazioni necessarie per dare una risposta al cittadino, al quale non interessa altro che vedere affermati i suoi diritti. Svolgo la mia attività senza alcun collaboratore. Perché? In questo momento il personale del Comune è poco rispetto all'enorme mole di lavoro che c'è per far fronte all'emergenza post terremoto e alla ricostruzione. Anche se ne avrei diritto non ho caricato ulteriormente l'amministrazione di pretese. Sembra, comunque, che a breve dovrei poter contare sulla collaborazione di un dipendente del Comune che prima lavorava in Sge”.

La porta dell'ufficio, ci tiene a precisare Calderoni, “è sempre aperta per tutti e per qualsiasi tipo di richiesta o necessità. A volte vengono delle persone che non sanno a chi rivolgersi perché sono disperate e hanno bisogno di essere ascoltate e incoraggiate, oltre che consigliate su cosa fare. Anche questo, visto che opero per conto del Comune, credo si possa ricondurre in una sorta di solidarietà che l'istituzione dà al cittadino. In molti casi vengono raggiunti i risultati che ci si prefigge, in altri magari no. Ma l'importante che è il cittadino senta che il Comune non lo lascia in balia di se stesso”.

Il sistema, allora, allora funziona? “Bisogna capire di cosa si parla. Se si vuole accomunare tutti i dipendenti pubblici in una marmellata populistica e qualunquista, dicendo che non funziona niente e che tutto va male mi sento di dire che non è così. Ci sono tante persone che lavorano, e bene, anche in condizioni difficili, per il bene della collettività, in questo Comune. Ovviamente ci sono anche dipendenti che lavorano con meno dedizione, ma come può accadere tra i giornalisti, tra gli avvocati, tra i medici. Insomma, generalizzare non è mai una cosa intelligente perché non tutti sono scansafatiche o, ancora peggio, poco onesti”.

“Io – conclude Calderoni – posso dire di svolgere il mio lavoro di difensore civico con onestà e passione, disponibile con tutti, per provare a individuare le soluzioni ai problemi. Spetta ad altri giudicare se il lavoro è stato fatto bene o male, ma l'impegno non è mai mancato”.