

## CONSIGLIO PROVINCIALE

Il 30 aprile 2024 alle ore 16:00, convocato dal Presidente nelle forme prescritte dalla legge, il Consiglio provinciale si è riunito nella sala delle proprie sedute per deliberare sugli oggetti iscritti all'ordine del giorno.

La presente seduta si è svolta in modalità mista, come previsto dal Capo VII bis, art. 31 bis e ss., del Regolamento del Consiglio provinciale approvato con delibera n. 60 del 22 giugno 2022.

Presiede BRAGLIA FABIO, Presidente, con l'assistenza del Segretario Generale DI MATTEO MARIA.

Sono presenti, nel corso della trattazione dell'argomento, n. 12 membri su 13, assenti n. 1.

In particolare, risultano:

BRAGLIA FABIO	Presente
COSTI MARIA	Presente
GUERZONI PAOLA	Presente in videoconferenza
LAGAZZI IACOPO	Presente
MUZZARELLI GIAN CARLO	Presente
PLATIS ANTONIO	Presente
POGGI FABIO	Presente
REBECCHI MAURIZIA	Presente in videoconferenza
SANTORO LUIGIA	Presente in videoconferenza
VENTURINI STEFANO	Assente
VERONESI MATTIA	Presente in videoconferenza
ZANIBONI MONJA	Presente in videoconferenza
ZAVATTI LAVINIA	Presente in videoconferenza

Il Presidente pone in trattazione il seguente argomento:

Atto n. 33  
RELAZIONE DIFENSORE CIVICO PROVINCIA DI MODENA ANNO 2023

Oggetto:

RELAZIONE DIFENSORE CIVICO PROVINCIA DI MODENA ANNO 2023

Il Presidente concede la parola al Difensore Civico Provinciale per la comunicazione in oggetto

#### ROLI PATRIZIA – Difensore Civico

Grazie davvero a voi di avermi invitato perché è sempre un momento importante quello di confronto con l'Amministrazione sul lavoro svolto durante l'anno. Sono già venuta tante volte ad esporre la relazione sull'attività svolta, quindi, non mi soffermo sul ruolo del Difensore Civico, perché direi che ormai lo conoscete un po' tutti, anche se prendo spunto da questo per dire che i presenti magari alcuni mi hanno già sentito e ascoltato, quindi conoscono il Difensore Civico, ma probabilmente, tirando un po' le somme di questi anni, forse per mia colpa abbiamo fatto poca pubblicità di questo servizio per i cittadini. Lo dico perché? Considerato che questo ufficio funziona, e ce ne siamo accorti dal feedback, da quello che ci torna indietro, è un peccato che forse sia un po' circoscritto. Devo dire che in questi anni io non ho dato tanto impulso alla pubblicità, perché ho sempre paura di contaminare un po' quella che deve essere in primo luogo l'imparzialità del Difensore Civico, quindi, l'apparire non mi piace tanto; non mi piace tanto per non dare l'idea, probabilmente anche perché io comunque svolgo attività come libera professionista, di dare l'idea di volere captare in qualche modo l'attenzione su di me. E quindi, per allontanare questa idea, forse non ho coinvolto troppo l'ufficio nei momenti di pubblicità e di conoscenza, e che invece probabilmente sarebbero importanti. Sarebbero importanti perché, me ne sono accorta, proprio ho preso coscienza, poche settimane fa sono stata invitata all'Università a fare una piccola relazione per gli studenti del quinto anno di Giurisprudenza, quindi un pubblico di ragazzi già molto avanti negli studi, che hanno già praticamente completato tutto e soprattutto la parte di Diritto Amministrativo, e devo dire che anche loro poco sapevano, pur conoscendo per quello che si studia dai libri di testo, quello che in concreto fa. E tutti sono rimasti sorpresi, poi si sono intrattenuti con me nel chiacchierare, perché hanno capito l'importanza, come ho già detto tante volte, di ponte tra cittadino e Amministrazione, perché nel ponte cosa succede? Le parti vanno in tutti e due i sensi. Se è svolto bene come ruolo e ovviamente se le Amministrazioni ci credono, può essere utile, ovviamente sia per il cittadino che accede, ma anche per l'Amministrazione per rendersi conto dove ci sono delle criticità anche in prassi che si possono aggiustare o in uffici che magari possono limare alcune procedure per renderle più agevole per i cittadini. E quindi, nonostante appunto poco abbiamo fatto sotto questo profilo così di marketing, devo dire che quest'anno i contatti sono aumentati tanto: sono aumentati sia quelli di cui io mi sono un po' occupata facendo istruttoria, sia quelli indiretti in cui c'è stata una risposta immediata perché, come vedete in tutto, tra quelle dove ho fatto istruttorie che sono quasi 40, e le altre che sono 60, sono lievitati: sono lievitati tenendo anche presente che lo staff è quello che è, cioè è proprio ridotto, ridotto, ridotto, ma si fa con quello che c'è. Ovviamente la Regione ha grandi numeri ma ha un palazzo che si occupa della difesa civica. Noi siamo piccolini, piccolini, ma facciamo veramente tanto. Devo dire che già anche il confronto che ho avuto con la Regione, secondo me noi facciamo bella figura; facciamo bella figura perché fondamentalmente le Amministrazioni che hanno aderito ci credono e quindi, quando uno ci crede, dà un contributo positivo, i singoli uffici danno un contributo positivo nella risoluzione dei casi. Quello che appunto un po' mi dispiace è che non tutti i Comuni hanno deciso di aderire alla convenzione, alcuni hanno preferito invece aderire a quella della

Regione, del Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna che ovviamente, come dicevo, ha uno staff diverso e probabilmente anche più autorevole, ma io credo che il servizio sul territorio sia sempre quello che funziona di più, cioè Modena comunque per un cittadino della Provincia è più facile da raggiungere rispetto all'Emilia-Romagna, cioè a Bologna, tenendo poi presente che noi abbiamo un approccio veramente, veramente molto, molto easy. A parte che riceviamo le pratiche in qualsiasi modalità, ovviamente dopo vengono formalizzate, c'è un'ampia disponibilità anche negli appuntamenti, cioè sul sito abbiamo messo come Provincia dei giorni fissi, che in realtà non sono più, cioè li teniamo lì, però sentiamo quando una mamma ha i bambini, è occupata e riesce a venire solo a un certo orario, ci mettiamo a disposizione per trovare il giorno giusto, e così via per chi ha singole esigenze. E anzi quello che mi rammarico è di non potere, non potere perché purtroppo le risorse sono quelle, anche tenendo presente che queste convenzioni dei Comuni sono tutte gratuite; quindi, è tutto a carico ovviamente della Provincia, mi rammarico di non poter dare la presenza nei singoli territori che, secondo me, sarebbe veramente importante. Io l'ho fatto per l'Area Nord e la differenza c'era, cioè quando sei presente le persone vengono perché, come ho già detto tante volte, il Difensore Civico è quella persona a cui finalmente il cittadino arriva, dopo magari aver girato per vari uffici, si siede, ti guarda in faccia, ti conosce, ha un interlocutore fisico e vicino. Quindi tenuto altresì presente che le fasce che vengono dal Difensore Civico di solito sono quelle più problematiche, cioè chi non ha i mezzi economici per affrontare spese diverse o persone anziane, eccetera, eccetera, l'aver un contatto immediato in loco sarebbe l'ideale. Questo è il mio rammarico. Però facciamo come possiamo al telefono. Secondo me facciamo, ripeto, molto bene. L'altra cosa che, secondo me, è sintomo che questo ponte funziona bene, se noi guardiamo le istanze, sono disomogenee. È questo un dato importante, cioè sia per accesso dei diversi Comuni, che anche per oggetto; quindi, vuol dire che non ci sono proprio problematiche grosse individuate. Per il resto devo dire che lo svolgimento delle pratiche è sempre abbastanza agevole. Magari è ovvio che a volte si sfora la tempistica e quindi bisogna richiamare l'attenzione. Questo perché può ingenerare effettivamente poi nel cittadino l'idea che l'Amministrazione abbia qualcosa da nascondere, ed è per quello che io cerco sempre di contenere la tempistica nei 30 giorni, per assicurare anche che il canale individuato sia corretto e ci sia reciproca trasparenza. Quindi non posso che ringraziare chi ha dato ancora fiducia e continua a darla a questo Istituto. Poi sono qui ovviamente per domande sui casi specifici o per altre di vostra curiosità.

#### BRAGLIA FABIO - Presidente della Provincia

Grazie Avvocato Roli. Siamo noi che ringraziamo lei del lavoro prezioso che è stato fatto, anche per la relazione portata. Devo dire che è vero, forse non abbiamo fatto una grandissima comunicazione, ma devo dire che la consapevolezza nei territori c'è anche tra i Sindaci, perché nelle varie Assemblee dei Sindaci comunque si è parlato di tutte quelle che sono le funzioni, quindi abbiamo ricordato anche quali convenzioni e quali opportunità ci sono tramite la Provincia, e credo che a testimoniarlo è proprio il fatto che i territori poi dopo consigliano, quindi i Comuni consigliano a chi si interfaccia, e succede spesso che in Comune arrivino richieste di ogni tipo, poi vengono indirizzate chiaramente, io ho provato anche in mia persona come Sindaco di Palagano, e posso dire che il servizio ha funzionato, ha dato le risposte giuste, nei tempi giusti e anche i consigli giusti per poter poi chiaramente arrivare a ottenere un risultato. Quindi davvero grazie.

POGGI FABIO - Consigliere

Vorrei aggiungere un aspetto che è stato un po' tralasciato da parte dell'Avvocato Roli, capisco anche perché, visto che la conosco, la stimo e certamente la ringrazio. Credo che questa debba essere un'occasione per parlare dell'efficacia dell'istituto del Difensore Civico. Lo abbiamo fatto e la relazione come sempre è molto dettagliata e molto illuminante. Credo che sia certamente opportuno la questione che ci ha posto l'Avvocato Roli rispetto al tema tra virgolette del marketing e di diffusione, ne parlavamo un po' anche prima di cominciare la seduta. Credo che in questa sede, ma forse più da parte dei singoli Comuni credo che sia doveroso farlo, chiederci se oltre all'efficienza del servizio, questo ci aiuta anche a migliorare il nostro essere Pubblica Amministrazione, cioè il Difensore Civico non risolve i problemi dei cittadini; come diceva l'Avvocato Roli, risolve anche dei nostri: se un cittadino ha tra virgolette un contenzioso, un precontenzioso con un'Amministrazione, vuol dire che c'è qualcosa che non va. Quindi, oltre a dare la risposta doverosamente, perché il cittadino prima di tutto, se quella segnalazione e l'azione del Difensore Civico serve anche per migliorare il nostro agire, credo che sia forse l'elemento più significativo dell'istituto del Difensore Civico. Quindi con l'augurio che ogni Amministrazione faccia anche questo tipo di valutazione, volevo sottolineare questo aspetto.

---

Della sujestesa delibera viene redatto il presente verbale

Il Presidente  
BRAGLIA FABIO

Il Segretario Generale  
DI MATTEO MARIA