



## **Un anno di difensore civico**

### **Relazione al Consiglio Comunale**

Lara Mammi, difensore civico di Fiorano Modenese, ha presentato in Consiglio Comunale la relazione del suo primo anno di attività, aprendo il suo intervento con una riflessione di Gherardo Colombo: “La giustizia non può funzionare se il rapporto tra i cittadini e le regole è malato, sofferto, segnato dall’incomunicabilità. La giustizia non può funzionare se i cittadini non comprendono il perché delle regole” che è stata alla base del suo lavoro, reso più impegnativo per l’introduzione del nuovo “Sportello di Risoluzione Conflitti”.

Nel corso dell’anno 2010 si è infatti assistito ad un aumento considerevole del numero degli accessi all’Ufficio, determinato proprio all’istituzione di questo servizio, fortemente voluto dall’attuale amministrazione, poiché si può notare che, mentre gli accessi riguardanti il Difensore Civico sono rimasti più o meno invariati, sia come quantità, sia come tipologia di richieste, al contrario, si è assistito ad un numero sempre crescente di istanze riguardanti i tentativi di risoluzione conflitti tra privati cittadini. Infatti i casi inerenti l’amministrazione comunale sono stati soltanto 2; altri 2 riguardanti altre amministrazioni comunali, 13 cittadini hanno presentato casi inerenti gestori di pubblici servizi e 46 hanno chiesto chiarimenti sulle modalità di erogazione dei servizi comunali, senza dovere poi procedere ulteriormente. Sono invece stati ben 127 i Fioranesi che si sono rivolti al Difensore Civico, quale mediatore per la risoluzione di conflitti, portando l’affluenza annuale allo sportello a quota 192 accessi, con un buon indice (85%) di chiusura delle pratiche avviate.

Entrando nello specifico, le richieste di chiarimento sull’attività dell’amministrazione comunale hanno riguardato la circolazione stradale e la viabilità, al secondo posto i servizi sociali, al terzo posto i tributi e l’edilizia

Gli utenti che si rivolgono allo Sportello Risoluzione Conflitti lamentano principalmente problematiche di vicinato, sia tra proprietari confinanti sia tra condomini (rumori molesti, immissione di odori, gestione degli spazi comuni, controversie del condominio con imprese di costruzioni). La prassi dell’Ufficio è quella di fornire informazione circa la previsione normativa in materia, dando poi disponibilità ad un incontro tra le parti diretto a valutare la possibilità di un accordo bonario.

“La relazione dell’avv. Mammi conferma la correttezza dell’agire dell’amministrazione comunale, ma anche l’utilità e l’importanza del ruolo dell’Ufficio del Difensore Civico, che da un lato si presenta come un punto di riferimento ‘autorevole’ per i cittadini nel caso di incertezze nei rapporti con l’amministrazione comunale e dall’altro offre un percorso di soluzione nel conflitto tra privati, attraverso lo Sportello di Risoluzione Conflitti, il servizio che abbiamo strutturato per completare la gamma di garanzie dei Fioranesi, sia nell’accesso alle informazioni che nella difesa dei propri diritti, comprendente lo sportello URP, lo sportello a tutela dei consumatori, le polizze assicurative per anziani e contro i furti a domicilio. Concludo esprimendo, a nome dell’Amministrazione comunale e interprete del Consiglio Comunale, il ringraziamento all’avv. Lara Mammi per il lavoro svolto”.