

Il Congresso dei poteri locali e regionali



21^a SESSIONE

Strasburgo, 18-20 ottobre 2011

La figura dell'Ombudsman e i poteri locali e regionali

Risoluzione 327 (2011)¹

1. L'istituto dell'Ombudsman è un elemento essenziale di una buona governance. Offre ai cittadini una preziosa protezione contro gli abusi dell'amministrazione e rappresenta un importante strumento per controllare l'operato delle autorità pubbliche e sviluppare la fiducia del pubblico nei confronti delle amministrazioni locali e regionali.
2. Dall'elaborazione del primo rapporto del Congresso sulla figura dell'Ombudsman a livello locale e regionale, che risale al 1999, tale istituto ha progredito rapidamente ed è sempre più comunemente accettato come elemento essenziale della vita pubblica locale e regionale.
3. Nell'attuale contesto economico particolarmente difficile, che accentua la pressione sui servizi pubblici locali e regionali, la figura dell'Ombudsman è più che mai necessaria. Il Congresso si riferisce ai propri "Principi relativi all'istituto dell'Ombudsman/difensore civico a livello locale e regionale", adottati nel 1999, che continuano a rappresentare una sintesi valida e attuale del valore e della finalità di questa figura.
4. L'indagine realizzata dal Congresso nel 2009, descritta nelle motivazioni della presente risoluzione, mostra che in breve tempo l'Ombudsman è diventato un istituto rispettato e ha una consolidata presenza nella maggior parte degli Stati membri. Sono inoltre individuati nell'indagine i settori che potrebbero essere migliorati, per esempio i casi in cui i servizi dell'Ombudsman dovrebbero disporre di un maggiore controllo sulla gestione delle risorse loro assegnate o di una maggiore autonomia nella selezione del proprio personale.
5. L'obiettivo principale, ai fini della promozione della democrazia locale e regionale, è quello di consentire all'Ombudsman di fornire servizi efficaci ed efficienti e di occuparsi dei reclami presentati non solo nei confronti di enti territoriali, ma anche di qualsiasi autorità incaricata di erogare servizi pubblici a livello territoriale.
6. Si deve riconoscere che non esiste un'unica struttura per l'organizzazione dei servizi dell'Ombudsman in uno Stato membro. Spetta ad ogni paese definire la struttura più appropriata, in funzione della propria situazione particolare. In alcuni Stati, si deciderà di istituire uffici specifici locali e regionali dell'Ombudsman, mentre in altri paesi i reclami nei confronti dei servizi locali e regionali potranno essere trattati più efficacemente a livello centrale.

¹ Discussa e adottata dal Congresso il 18 ottobre 2011, 1^a seduta (vedi documento [CG\(21\)6](#), relazione esplicativa, Relatori: H. Pihlajasaari, Finlandia (R, SOC) e H. Skard, Norvegia (L, SOC).

7. L'indagine mostra che certi principi meritano di essere valorizzati e maggiormente applicati. Gli uffici dell'Ombudsman dovrebbero disporre di personale e di risorse sufficienti, per potere funzionare efficacemente e in completa indipendenza, a diretto vantaggio della qualità dei servizi locali e regionali.

8. Attualmente, visto che la maggior parte degli Stati membri dispongono della figura dell'Ombudsman incaricato di esaminare i reclami relativi ai servizi pubblici locali e regionali, la sfida consiste nel dare a tale istituto una maggiore visibilità, in modo che il vasto pubblico lo conosca meglio, ne apprezzi i vantaggi e utilizzi i suoi servizi. A tale scopo, sarebbe utile una promozione sui mass media, la stampa locale e regionale, la televisione e Internet.

9. Perché gli uffici dell'Ombudsman conservino la fiducia, occorre che le loro raccomandazioni rivolte alle autorità pubbliche siano sistematicamente prese in considerazione, in modo trasparente ed entro termini accettabili.

10. Il Congresso invita pertanto i poteri locali e regionali a:

a. incoraggiare lo sviluppo degli uffici dell'Ombudsman con l'incarico di esaminare i reclami relativi ai servizi pubblici locali e regionali, attirando l'attenzione sui principi elaborati dal Congresso "Principi relativi all'istituto dell'Ombudsman/difensore civico a livello locale e regionale";

b. sostenere e facilitare i compiti di tali uffici dell'Ombudsman e vigilare affinché dispongano di un mandato preciso, che ne definisca l'area di competenza, i settori di attività in cui possono intervenire e i termini per il trattamento dei reclami;

c. accertarsi che le persone che saranno designate per ricoprire l'incarico di Ombudsman siano in possesso di tutti i requisiti di indipendenza, imparzialità e competenza e godano di una buona reputazione e immagine presso la collettività;

d. riconoscere e promuovere il principio secondo il quale i servizi dell'Ombudsman devono essere accessibili a tutti, indipendentemente dalla nazionalità;

e. garantire un accesso agli uffici dell'Ombudsman il più possibile facile e trasparente;

f. aiutare i servizi dell'Ombudsman a sviluppare vaste politiche di comunicazione, utilizzando strumenti quali i siti internet, i social network, la stampa, le relazioni pubbliche e le pubblicazioni, per fare conoscere e promuovere le loro attività;

g. garantire che sia dato un seguito appropriato alle raccomandazioni dell'Ombudsman relative ai servizi locali e regionali, in maniera trasparente ed entro termini accettabili, tramite una conferma scritta della loro accettazione, o una spiegazione scritta dei motivi che hanno reso impossibile accogliere tali raccomandazioni;

h. incoraggiare la creazione di reti e lo scambio di esperienze tra i servizi dell'Ombudsman che ha l'incarico di esaminare i reclami relativi ai servizi pubblici locali e regionali.

11. Il Congresso invita le associazioni di poteri locali e regionali a:

a. promuovere lo sviluppo degli uffici dell'Ombudsman che ha l'incarico di esaminare i reclami relativi ai servizi pubblici locali e regionali, riconoscendo gli effetti positivi che possono avere sulla qualità dei suddetti servizi;

b. chiedere alle autorità nazionali, qualora la portata degli interventi dell'Ombudsman e il quadro legislativo siano ancora carenti o incompleti, di garantire la difesa dei diritti con l'istituzione di un Ombudsman/difensore civico nazionale in ciascuno Stato membro, proteggendo quindi in modo adeguato tutti i cittadini contro i casi di cattiva amministrazione a livello locale e regionale e vigilando affinché ogni cittadino abbia facilmente accesso ai servizi dell'Ombudsman.