

## INIZIATIVA PARLAMENTARE

presentata nella forma generica dagli on. Carla Agustoni e Cristiana Storelli tendente alla creazione di un Servizio pubblico per promuovere e garantire una migliore informazione tra il cittadino e l'amministrazione pubblica

del 24 ottobre 1988

### PREMESSA

Se tutti concordano nell'affermare che chiarezza e trasparenza sono le costanti indispensabili per un corretto e proficuo rapporto tra Stato e cittadino, ancora oggi i cittadini privi di informazione o di conoscenze, si trovano spesso impotenti nell'affrontare procedure che riguardano i loro diritti e doveri nei riguardi dell'Ente pubblico.

Con la crisi dello stato sociale che ha coinciso con il momento di difficoltà finanziaria da parte dello Stato, è stata indicata nella burocratizzazione una delle principali cause della paralisi dei servizi ormai ingigantiti per autoriproduzione e nella delega, talvolta discretamente clientelare, del potere decisionale a centri di potere palesi o occulti. Questo a scapito dell'interesse dell'utente e del funzionamento dei servizi stessi, con grave indebolimento del ruolo dello Stato che è quello di considerare uguali tutti i cittadini e tutelarne gli interessi. L'amministrazione è al servizio del cittadino: sebbene dotata dei supporti tecnologici moderni, per cui non dovrebbero esserci ritardi, inadempienze, disinformazioni, disfunzioni, eppure troppo spesso le cose non funzionano così bene e il cittadino prova la sensazione di trovarsi in una posizione di debolezza, di subalternità, per non dire la confusione quando vuol risalire ai responsabili o stabilire le loro colpe o le sue.

L'amministrazione non segue quindi il passo dell'economia, della società e della tecnica. E siccome non tende a migliorare, la sua ristrutturazione, oggi in fase di decollo ma con davanti a sé probabilmente tempi lunghi, necessita di supporti.

### PRECEDENTI

#### a) LD E PF

"... il problema organizzativo è uno solo degli aspetti della politica intesa a migliorare l'Amministrazione pubblica, che sono esposti nelle altre parti di questo capitolo delle linee direttive. Esso, anche se importante, affianca quello della qualità dell'Amministrazione, che si riassume nell'esigenza di disporre di funzionari capaci, sia se si tratti degli addetti ai molteplici servizi che lo Stato offre in applicazione del corpo legislativo sia ancor più se si tratti dei funzionari dirigenti chiamati a concretizzare, con azione dinamica e tenace, i nostri obiettivi prioritari di legislatura.

La rapida evoluzione dei bisogni della nostra società impone un periodico ripensamento delle strutture.

Si tratta di un'azione a medio termine, che intendiamo iniziare in questa legislatura con lo scopo ultimo di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'Amministrazione cantonale e delimitando il campo di indagini:

- nel riesame di alcune strutture all'interno dei dipartimenti;
- in una migliore ripartizione dei compiti tra i Dipartimenti, il che coinvolge in parte il riesame e l'aggiornamento delle finalità di taluni uffici e l'eventuale creazione di nuovi, in relazione alle scelte politiche da noi definite nel rapporto sugli indirizzi e nel programma di legislatura.

#### b) L'ombudsmann (iniziativa Storelli)

Iniziativa 1984 respinta nel febbraio 1986.

### PROPONIAMO

La costituzione di un Servizio pubblico per promuovere, garantire, una migliore informazione tra il cittadino e l'amministrazione pubblica, con i seguenti compiti:

- garantire l'accesso dei cittadini agli atti dell'amministrazione pubblica (possibilità di richiedere copia di delibere, verbali, circolari, elaborazioni statistiche, ...)
- introduzione della responsabilità personale del procedimento amministrativo (ogni pratica deve avere un responsabile o un ufficio titolare della pratica).  
In tal modo si sa a chi rivolgersi per errori, lungaggini e si potrà sapere quanto tempo è necessario per il disbrigo della pratica; proroghe saranno ammesse entro tempi brevissimi;
- applicazione sistematica dell'obbligo di motivazione sulle decisioni in merito ad una pratica (in particolare perché è stata respinta).

Carla Agustoni  
Cristiana Storelli