

MOZIONE

Introduzione di un ombudsman nell'Amministrazione cantonale

del 26 febbraio 2007

L'Amministrazione pubblica, nel funzionamento di una società e di un Paese, riveste una particolare importanza. È un notevole fattore di costo: dalla qualità e dalla quantità dei servizi offerti alla popolazione dipende in gran parte il benessere della popolazione; le condizioni di lavoro, nel bene e nel male, costituiscono esempi per altre realtà lavorative. Interessa quindi tutti: i cittadini-contribuenti; i cittadini-utenti; i cittadini-salariati.

Non a caso in questi ultimi anni molte amministrazioni pubbliche sono state oggetto di riforme, o di tentativi di riforme, e hanno suscitato grandi dibattiti. Per quanto riguarda l'Amministrazione cantonale, va sottolineato che essa è sempre caratterizzata da rigidità e da problemi organizzativi, malgrado il fatto che da anni è oggetto di particolare attenzione.

Anche il rapporto tra l'Amministrazione e i cittadini è sempre più difficile. L'utente insoddisfatto può rivolgersi ai funzionari dirigenti, ai direttori dei Dipartimenti; può addirittura rivolgersi alla stampa. Sono tuttavia modalità di non facile applicazione. Inoltre, esse sono inadeguate:

- non danno i risultati auspicati
- vengono viste dall'Amministrazione come critiche eccessive e spesso ingiuste
- non costituiscono uno stimolo per migliorare l'Amministrazione.

La questione andrebbe affrontata in modo diverso. I problemi di funzionamento vanno affrontati in modo non traumatico, ricercando le cause e, quando è il caso, effettuando le modifiche strutturali atte a evitare il ripetersi degli stessi fenomeni. Occorre introdurre elementi per rendere dinamica l'Amministrazione, nuove modalità di dialogo, complementari a qualsiasi riforma. Questo ruolo potrebbe essere assunto da un ombudsman per l'Amministrazione cantonale. Due sono le possibili funzioni che potrebbe assumere:

- 1. L'ombudsman offrirebbe la possibilità al cittadino di dialogare con l'Amministrazione**, di capire meglio le decisioni emesse dall'Amministrazione stessa e di affrontare i problemi, inevitabili in una grande Amministrazione, con maggiore serenità; di favorire la ricerca di soluzioni atte a semplificare e migliorare i rapporti tra utenti e Amministrazione.
- 2. L'ombudsman potrebbe svolgere anche un importante ruolo interno all'Amministrazione**. Può essere a disposizione dei funzionari, in particolare di quelli subalterni. Esso offrirebbe la possibilità al funzionario che dovesse constatare disfunzioni all'interno del suo servizio - e non sempre è adeguatamente ascoltato dai suoi superiori - di segnalarle, in modo che le stesse possano essere approfondite e, laddove fosse il caso, risolte. I funzionari conoscono infatti molto bene la loro attività, anche le modalità per essere più efficaci ed efficienti, ma la forte gerarchia e l'impegno quotidiano rende difficile la ricerca di nuove soluzioni. L'ombudsman potrebbe raccogliere e valutare le osservazioni e le critiche che provengono dall'Amministrazione e diventare uno stimolo per un costante miglioramento.

L'ombudsman deve evidentemente conoscere l'Amministrazione e svolgere con grande libertà e indipendenza il suo compito. Dovrebbero rendere conto direttamente al Gran Consiglio. Per le stesse ragioni, pure la sua nomina dovrebbe essere di competenza del legislativo.

I sottoscritti deputati propongono pertanto l'introduzione dell'ombudsman con il doppio compito di facilitare i rapporti tra l'Amministrazione e l'utenza e di favorire una dinamica interna di miglioramento dell'Amministrazione.

Graziano Pestoni
Raoul Ghisletta