

TESTO DELL'INTERROGAZIONE

Tanti partiti nei loro programmi elettorali chiedono trasparenza/dialogo tra Amministrazione cantonale e cittadino, come pure lotta alla burocrazia: perché il Governo non riprende l'idea di istituire un mediatore a disposizione dei cittadini in caso di problemi con l'Amministrazione cantonale (ombudsman)?

Nel 2007 da parte dei granconsiglieri Graziano Pestoni e Raoul Ghisletta fu depositata la mozione per l'«*Introduzione di un ombudsman nell'amministrazione cantonale*» con due compiti distinti:

- 1) **facilitare i rapporti tra l'Amministrazione e l'utenza**, offrendo al cittadino la possibilità di dialogare con l'Amministrazione, di capire meglio le decisioni emesse e di trovare delle soluzioni atte a semplificare e migliorare i rapporti con la stessa Amministrazione (trasparenza, dialogo)
- 2) **favorire una dinamica interna di miglioramento dell'Amministrazione**, permettendo ai funzionari di segnalare delle disfunzioni interne (lotta alla burocrazia).

Il Governo nel suo messaggio del 2010 bocciò la mozione (poi seguito dalla maggioranza del Parlamento nel 2014), enumerando gli interventi settoriali effettuati. Interventi che però oggi come allora non hanno esaurito il problema sollevato dalla mozione, in quanto non coprono tutte le attività che potrebbe assumere un ombudsman e non offrono al cittadino una figura centrale che si occupi, in maniera trasversale, di tutte le questioni che riguardano il rapporto tra l'Amministrazione cantonale e l'utenza.

Come rilevava nel 2014 la relatrice favorevole alla mozione, Raffaella Martinelli-Peter, gli ombudsman nelle amministrazioni cantonali e nelle grandi città svizzere hanno tre funzioni basilari:

- **ascoltare**: questa fase molto importante è quella che dovrebbe veicolare una immagine importante e cioè quella dello Stato (dell'Amministrazione) all'ascolto del cittadino, dell'utenza (richiamando le Linee direttive: «servizio al cittadino» «accessibilità dei servizi», «possibilità per il cittadino di interagire con l'Ente pubblico»);
- **chiarire/accertare**: questa fase consiste nel chiarire la fattispecie presentata dal cittadino; in seguito se necessario si danno consigli oppure l'ombudsman si attiva facendo da tramite con l'Amministrazione (visionando atti, discutendo con i funzionari) e riportando le informazioni al richiedente;
- **intercedere/mediare**: in questa fase l'ombudsman cerca di trovare una soluzione al problema posto dal cittadino tramite un incontro tra le parti oppure tramite una procedura di mediazione.

Siamo nel 2019 e la riprova che il problema non è risolto la si vede anche nel fatto che tanti partiti nella campagna elettorale sollevano il tema della trasparenza/dialogo tra Amministrazione cantonale e cittadino, come pure il tema della lotta alla burocrazia.

Pertanto chiedo al Consiglio di Stato:

1. come intende tener conto delle istanze dei partiti, formulate nella campagna elettorale, che chiedono maggiore trasparenza/dialogo tra amministrazione e cittadino, come pure di lottare contro la burocrazia?

2. Quali sono i Cantoni e le grandi Città svizzere che hanno istituito un ombudsman? Con che risultati?
3. Intende proporre l'istituzione di un mediatore (ombudsman) per facilitare il dialogo tra Stato e cittadino, dialogo che dovrebbe essere dinamico e prevedere nuove modalità operative?

Raoul Ghisletta