

Conflitto, trasparenza e comunicazione tra cittadini e pubblica amministrazione.

L'importanza dell'Ombudsman nel quadro degli istituti di partecipazione

Marco A. Quiroz Vitale

Il contributo dell'autore si inserisce nel panorama degli studi socio-giuridici nazionali ed internazionali sul tema dell'evoluzione del rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione, in particolare nel contesto europeo. Tra gli elementi istituzionali più rilevanti che condizionano la comunicazione tra Enti pubblici e privati, in una realtà plurilinguistica e pluralistica, si intendono evidenziare i seguenti: (I) l'esistenza di profili di responsabilità (accountability) degli amministratori pubblici, (II) la crescita della importanza della "partecipazione" ai procedimenti ed alla assunzione di scelte vincolanti nel quadro della cittadinanza europea e (III) il ruolo giocato dall'Ombudsman (difensore civico), nel dialogo tra cittadini e pubblica amministrazione e nel quadro degli istituti di partecipazione.

Nel corso del lavoro si intendono formulare alcune ipotesi sulla possibilità che gli istituti di partecipazione influiscano sulla qualità della comunicazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione introducendo nel processo decisionale burocratico, che è per forza di cose "act-oriented", elementi "person-oriented" (seguendo l'impostazione di Lon L. Fuller), secondo modalità assai vicine alla tecnica della "mediazione" ma a quest'ultima non integralmente assimilabili. L'ipotesi, supportata da alcune prime evidenze empiriche, è dunque che sia possibile sviluppare, come alternativa al conflitto, una strategia cooperativa in cui la presenza di un "terzo" come l'Ombudsman possa favorire la creazione di regole condivise tra le parti in un processo guidato da un senso di responsabilità condivisa e nel quadro di più ampio disegno collaborativo.

MARCO A. QUIROZ VITALE, ricercatore di filosofia e sociologia del diritto presso l'Università degli Studi di Milano.

Ha approfondito i temi legati alla sociologia della pubblica amministrazione nel quadro del corso di dottorato in Sociologia delle istituzioni giuridiche e politiche (Università di Macerata) ed in seguito ha pubblicato saggi sulle politiche pubbliche in materia di immigrazione (Alla ricerca di uno status: prostitute devianti e vittime straniere tra socializzazione e istituzioni italiane in M. Ambrosini [ed.]; Comprate e vendute, Franco Angeli, Milano 2002; Tratta di donne minori, Iron Triangles e politiche pubbliche dell'accoglienza degli stranieri in Italia, in Astori R., Cappelletti F. A. [eds.], Lo straniero e l'ospite: diritto società e cultura. Giappichelli, Torino 2002) e sul tema della discrezionalità burocratica (La discrezionalità nel diritto. Contributo ad una teoria dei processi di azione e decisione discrezionale in Morris L. Ghezzi Alla ricerca del diritto certo. Idee e materiali di sociologia del diritto Mimesis, Milano, 2005). Negli ultimi anni ha sviluppato studi sui temi della amministrazione della Giustizia (L'immagine pubblica della magistratura italiana, con Morris L. Ghezzi, Giuffrè, Milano, 2006) e delle istituzioni che consentono una risoluzione alternativa delle dispute come il Garante della privacy e l'Ombudsman.

È stato difensore civico in un comune dell'hinterland milanese dal 2003 al 2006 e dal 2007 sino ad oggi ricopre la carica di difensore civico della Provincia di Milano.