

**Il Circolo dei Giuristi Telematici  
Grosseto, 16 -17 gennaio 2003**

**Diritto e società dell'informazione – Riflessioni su informatica giuridica e diritto  
dell'informazione**

---

**Mediazione amministrativa telematica:  
l'esperienza del difensore civico virtuale**

**Dott. Manuele Bellonzi**

Consulente I.F.C.- C.N.R. e Scuola S.S.U.P. Sant'Anna di Pisa.  
Direttore di [difesacivica.it](http://difesacivica.it)

*Abstract*

L'istituto del difensore civico locale, nato timidamente fra le pieghe dell'*ex* Legge 142/1990, ha visto in oltre dieci anni dalla sua introduzione negli statuti comunali e provinciali, una non indifferente diffusione sul territorio nazionale, pur fra non poche difficoltà di ordine dogmatico, pratico e finanche politico.

L'importazione di un istituto giuridico "alieno", ascrivibile all'esperienza ottocentesca svedese, ha però iniziato, dopo un primo periodo di grandi perplessità dottrinarie, a far produrre interessanti riflessioni interpretative, al fine di riconoscere, più che un ruolo di "controllo *sui generis*" all'ombudsman italiano, delle sfumature di carattere squisitamente mediativo. La Pubblica Amministrazione ha quindi iniziato a familiarizzare operativamente con una serie nutrita di "magistrati di persuasione", più ispirati da un concetto di autorevolezza che non di autoritatività. Garanti del buon andamento e dell'imparzialità in un'ottica di facilitatori della qualità, più che organi con poteri forti di controllo, che ne ha fatto, per taluno, dei meri "cavalieri dalla lama spuntata".

Il non essere "né carne, né pesce", soggetti *super partes* nominati dallo stesso controllato, non ne ha sicuramente agevolato il già difficile compito di *trait d'union* fra cittadino e burocrazia locale, essendo spesso non dotati neppure di minima autonomia organizzativa e di budget.

In questo certo non fertile terreno vegetativo abbiamo invece assistito allo sviluppo di particolari progettualità, come ad esempio l'elaborazione di interessanti modelli ascrivibili alla filosofia all'e-government, realizzati con le sole forze degli uffici e con collaborazioni spesso meramente volontaristiche.

L'esperienza di [difesacivica.it](http://difesacivica.it), portale dedicato alla figura dell'ombudsman italiano, nasce originariamente da un gruppo di lavoro composto da difensori civici toscani, con l'obiettivo di

elaborare possibili modelli di comunicazione-informazione a mezzo telematica per gli uffici locali. L'esperienza si è poi allargata a partecipazioni extraregionali, realizzando in pochi anni un portale completo di informazioni sull'istituto, permettendo la pubblicazione dei *reports* periodici, aprendo *forum* e organizzando *newsletter* sull'argomento difesa civica.

L'idea però più efficace ed innovativa, oramai ascrivibile ai recenti modelli di e-democracy, è stata l'istituzione del "difensore civico virtuale", composto da un team di ombudsman che, a mezzo email, risponde alle istanze dei cittadini ed instaura così, anche se extraistituzionalmente, un processo di "pedagogia giuridica" promovendo contestualmente l'istituto, pubblicando altresì il materiale raccolto. Da qui l'obiettivo di diffondere, anche nelle reti civiche locali, questo servizio che permetta di "comunicare" con la P.A. senza attese, file estenuanti e spostamenti, sempre nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del "prodotto" amministrativo.

*(Dicembre 2003 – Riproduzione riservata)*