

# L'Ombudsman di Montréal, in difesa dei diritti (municipali) dei cittadini

Corriere Italiano, 13 Aprile 2005, page 9

Pensate che i vostri diritti siano stati calpestati dall'amministrazione municipale? Pensate di essere stati vittime di una "cattiva" scelta, di una "strana" decisione di un impiegato o di un funzionario della Ville de Montréal?

**OMBUDSMAN  
de Montréal**



Niente paura, ecco l'Ombudsman, una "strana" parola che deriva dallo svedese e che vuole dire: "persona (man) che parla a nome di (ombuds), ma che potremmo più semplicemente definire come "difensore civico". Dal mese di novembre 2003, la città di Montréal, la prima in Canada, si è dotata di un "difensore civico", nella persona di **Johanne Savard** (nella foto), avvocato di formazione, che guida un ufficio di sei persone che hanno il solo ed unico scopo di far rispettare i diritti (municipali) dei cittadini montreallesi.

«Con 1,8 milioni di abitanti e tra i 26 e 29 mila impiegati della Ville de Montréal (in base alle stagioni), è del tutto normale che si creino situazioni conflittuali tra una parte e l'altra. Nella maggior parte dei casi - spiega Johanne Savard che il Corriere Italiano ha incontrato la settimana scorsa - questi litigi o questi motivi di frizione vengono (amichevolemente) risolti. Se non lo sono cerchiamo di intervenire, su domanda del cittadino, ma solo come "dernier recours (ultimo ricorso)" prima che le parti ricorrono ad un tribunale.

Il nostro è un servizio gratuito, apolitico, bilingue (francese e inglese ma, all'occorrenza, anche in italiano) e accessibile a tutti - dice l'Ombudsman - e interveniamo su qualsiasi argomento che riguardi i rapporti tra il Comune di Montréal e i cittadini: non si è contenti del modo in cui è stata pulita la via dove si abita; non si è soddisfatti della raccolta dei rifiuti o la qualità di questo servizio lascia a desiderare; pensiamo che ci è stata rifiutata ingiustamente una sovvenzione per la rinnovazione domiciliare; la fabbrica vicino casa fa troppo rumore oppure dopo aver subito uno sfratto, i nostri beni sono stati portati in un deposito comunale e

non sappiamo come fare per rientrarne in possesso. Questi sono solo alcuni esempi di possibili "litigi" tra i cittadini e l'amministrazione. Nel 2004, il nostro ufficio - spiega la Savard - ha trattato 275 dossier e nel 35% dei casi i cittadini ave-

vano ragione. Dunque, nel 65% dei casi è stato il "Comune" ad avere ragione ma il nostro intervento è servito da una parte a spiegare ai cittadini i motivi per i quali essi non potevano ottenere soddisfazione e dall'altra è servito a sensibilizzare la "macchina" municipale a pendere in considerazione certi elementi che forse erano stati trascurati o a migliorarne di altri».

## In che modo interviene concretamente il vostro ufficio?

«Allorché riceviamo una telefonata da un cittadino che pensa di aver subito "un'ingiustizia comunale" - spiega l'Ombudsman - lo invitiamo a compilare un modulo con tutte le informazioni riguardanti la natura del problema. Il cittadino deve essersi già rivolto alle autorità comunali senza però ottenere soddisfazione.

A quel punto, una volta che abbiamo in mano tutti i dati, possiamo cominciare un'inchiesta. Faremo un'analisi di tutte le leggi e regolamenti relativi e chiederemo tutti i documenti pertinenti. Formuleremo un'opinione (indipendente) e, se riterremo che il "Comune" non si è comportato bene contatteremo coloro che, nell'amministrazione comunale, sono responsabili di quello specifico problema. Se il responsabile non interverrà per risolvere il problema allora emetteremo una raccomandazione scritta a cui il responsabile è tenuto a rispondere sempre per iscritto e a motivare il perché delle sue scelte. Questo in genere è sufficiente per risolvere il problema, ma se non bastasse possiamo utilizzare altri mezzi di pressione come convocare una conferenza stampa, fare un rapporto speciale, inviare il rapporto al comitato esecutivo, al consiglio di arrondissement ecc., organismi ai quali si chiede di prendere posizione sul problema.

È importante precisare che la confidenzialità e la protezione delle informazioni personali sono la nostra prima preoccupazione. Siamo come un "orecchio" attento e

discreto sui problemi di conflittualità cittadino-istituzioni comunali; il nostro modo di agire non è rivolto alla ricerca dei colpevoli quanto alla ricerca delle soluzioni del problema e spero il nostro intervento ha un effetto preventivo,

evita cioè il ripetersi di omissioni o errori nei confronti dei cittadini. Vogliamo instaurare una nuova cultura dei servizi municipali basata sul riconoscimento dei diritti e sul rispetto dei cittadini».



L'Ombudsman di Montréal, la signora Johanne Savard, è stata nominata all'unanimità dal Conseil de Ville. Il suo mandato dura 4 anni

## Dichiarazione dei redditi: c'è tempo fino al 2 maggio

Revenu Québec informa i contribuenti quebecchesi che c'è tempo fino a **lunedì 2 maggio** alle ore 23,59 per presentare la propria dichiarazione dei redditi. La decisione è stata presa in considerazione del fatto che la data naturale di scadenza, il 30 aprile, cade quest'anno di sabato cioè all'inizio del fine settimana. Proprio per permettere ai contribuenti di depositare la loro dichiarazione dei redditi, anche gli uffici di Revenu Québec siti nel Complexe Desjardins (Place des Arts, a Montréal) saranno aperti fino al 2 maggio alle ore 23,59.

Ufficio dell'Ombudsman di Montréal  
(Signora Johanne Savard)  
275 Notre-Dame Est, locale R-100  
Montréal; orario: dalle 8 alle 17.  
Tel. 872-8999; fax: 872-2379  
e-mail:  
ombudsman@ville.montreal.qc.ca  
Sito web:  
www.ville.montreal.qc.ca  
(nel motore di ricerca scrivere:  
"ombudsman")



# AIRTECH

LICENCE R.B.Q 8289-1193-10 residentiel. commercial

## PROMOZIONI ESTIVE

• Climatizzatori • Termopompe • Ventilatori  
• Vendita • Installazione • Servizio



Caldo, umidità, insonnia...

**ABBIAMO LA SOLUZIONE.  
TECNICI QUALIFICATI  
PREZZI COMPETITIVI.**

**PER LA VOSTRA CASA  
SCEGLIETE IL COMFORT.**

**NUMEROSE MARCHE  
DISPONIBILI**

Su tutti i nostri prodotti  
Unità murali / Climatizzatori / Termopompe

**STIMA GRATUITO  
(514) 990-0466  
RIMESSA DI 200\$**

