



Relazione 2014

Sommario

Presentazione di *Donato Giordano* pag. 4

Relazione

L'attività dell'Ufficio	pag. 6
1. Assetto istituzionale	pag. 15
1.1 - Vigilanza e controllo sugli enti locali	pag. 15
1.2 - Atti, documenti e registri pubblici	pag. 16
1.3 - Servizi pubblici	pag. 18
1.4 - Trasparenza e partecipazione attività amministrativa	pag. 19
2. Ordinamento Personale pubblico	pag. 22
3. Ordinamento finanziario	
3.1 - Tributi e canoni statali	pag. 25
3.2 - Tributi e canoni regionali	pag. 25
3.3 - Tributi e canoni locali	pag. 27
4. Territorio	pag. 29
4.1 - Edilizia privata	pag. 29
4.2 - Lavori pubblici, viabilità e circolazione	pag. 30
4.3 - Edilizia residenziale pubblica	pag. 30
5. Ambiente	pag. 33
6. Sicurezza sociale	pag. 35
6.1 - Assistenza sociale	pag. 35
6.2 - Invalidità civile	pag. 37
6.3 - Previdenza	pag. 38
7. Sanità e igiene	pag. 40
8. Istruzione, Cultura, Informazione	pag. 44
9. Garante dei detenuti	pag. 46
9.1 Apertura centri di raccolta	pag. 46
9.2 Rapporti con i soggetti gestori	pag. 46
9.3 Assistenza sanitaria	pag. 47
9.4 Istruzione e inserimento lavorativo	pag. 49
9.5 Rapporti con la famiglia	pag. 50
10. Difensore civico di Broni (PV) e Martinengo (BG)	pag. 52

Appendice

pag. 53

Schede visite alle carceri

Tabelle

pag. 60

Presentazione

Introducendo la relazione dell'attività del Difensore regionale nel 2014, particolareggiata come sempre nel presentare gli interventi dell'ufficio per i rispettivi settori, colgo l'occasione per richiamare l'attenzione del lettore su come l'attività stia cambiando rispetto agli enti oggetto dell'intervento della difesa regionale.

La legge istitutiva esplicita gli ambiti di competenza del Difensore regionale che "interviene confronti della Regione e degli enti del sistema regionale, nonché nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della legislazione regionale vigente e delle concessioni o convenzioni di gestione."

La legge regionale elenca anche gli ambiti in cui il difensore può esercitare la propria azione in via collaborativa, come alcune amministrazioni periferiche dello Stato e gli enti locali, nel rispetto della legge statale.

Mentre storicamente la maggior parte delle richieste hanno riguardato in netta prevalenza le materie di competenza della difesa civica regionale, con l'abolizione dei Difensori civici comunali e la scarsa presenza di Difensori civici territoriali, le richieste trattate in via collaborativa sono aumentate al punto tale da rappresentare quasi la metà degli interventi dell'ufficio.

Questa, a mio parere, dovrà essere la strada tracciata per il futuro della difesa civica regionale: estendere la soluzione bonaria delle controversie e la mediazione agendo anche nei confronti di tutte le amministrazioni pubbliche o esercenti pubblici servizi, locali e non. Ampliare inoltre le aree di intervento del Garante del Contribuente oltre la sfera regionale, per esempio alla Agenzia delle entrate, pur nel rispetto delle competenze del Garante presso l'Agenzia, o alle agenzie di riscossione delle tasse e tributi, sollecitando le amministrazioni a fornire quantomeno dei chiarimenti agli interessati o a prendere in considerazione gli eventuali suggerimenti che il Difensore potrà dare.

Ogni riposta che otteniamo al di fuori degli ambiti tradizionali di intervento è un passo avanti per la difesa civica, ma è soprattutto una ulteriore tutela e garanzia di imparzialità e buona amministrazione offerta al cittadino. Se l'amministrazione fornisce un buon servizio al cittadino, fornisce principalmente un buon servizio a se stessa.

Il Coordinamento nazionale dei difensori civici delle regioni e delle province autonome, dal 2013 ha costituito un ufficio di difesa civica nazionale per tutte quelle istanze dei cittadini che non possono avere accesso a nessun servizio di difesa civica, perché risidenti in quelle regioni in cui la difesa civica non esiste più o non è mai esistita e l'ufficio del difensore regionale della Lombardia nel 2014 ha iniziato a collaborare con il Coordinamento nella trattazione delle istanze, grazie alla condivisione della piattaforma di gestione Di.As.Pro del Coordinamento nazionale.

Altri Difensori regionali si uniranno all'ufficio della Toscana (che ha la presidenza del Coordinamento) nel corso del 2015 e questa collaborazione permetterà di uniformare le procedure di intervento, creare un database nazionale e consentire ai cittadini di accedere ai servizi della difesa civica indipendentemente dal luogo di residenza.

Parallelamente, il Coordinamento nazionale continua a sostenere e a promuovere, nelle sedi istituzionali, l'approvazione di una legge quadro sulla difesa civica e l'istituzione di un Difensore civico nazionale. Due eventi significativi verificatisi nel 2014 ci consentono di ben sperare: il 2 ottobre 2014, a Palazzo Montecitorio, introdotto dal Presidente della Commissione parlamentare per la semplificazione, è stato presentato il primo Rapporto annuale del Coordinamento nazionale; il 5 novembre 2015 il Governo ha espresso parere favorevole ad un ordine del giorno che impegna il Governo ad affiancare le iniziative di riforma della giustizia civile con iniziative di valorizzazione della difesa civica come strumento di deflazione del contenzioso tra cittadini e pubbliche amministrazioni.

Il riconoscimento di un ruolo nazionale alla difesa civica potrebbe garantire il rispetto dei livelli essenziali di tutela non giurisdizionale per tutti i cittadini e nei confronti di tutta la pubblica amministrazione.

*Donato Giordano
Difensore regionale della Lombardia*

L'attività dell'Ufficio

L'Ufficio per il Difensore regionale ha proseguito nelle iniziative volte a far conoscere il più possibile sul territorio regionale le proprie attività e compiti istituzionali raggiungendo un sempre maggior numero di cittadini lombardi.

Rispetto al 2013 si è potuto constatare che sul totale delle istanze (1363) sono diminuite quelle provenienti dalla provincia di Milano (773 contro 923) e notevolmente aumentate quelle di Monza e Brianza (275 contro 175); si rileva quindi che il tentativo di estendere il territorio di intervento comincia a dare qualche frutto.

Sono aumentati i Centri di raccolta delle istanze che consentono anche a persone prive di strumentazione informatica di potere accedere ai servizi on line del Difensore regionale, anche se in numero inferiore alle previsioni. Questo purtroppo anche a causa di problemi tecnici dovuti al cambio di indirizzo del sito web e di trasferimento ad altro server.

Questi i Centri di raccolta finora aperti, di cui sei (quelli indicati in rosso) quest'anno; una mappa con la localizzazione dei centri è disponibile sul sito web.

COMUNE	ENTE - ASSOCIAZIONE
BERGAMO	Asl di Bergamo
BERGAMO	Regione Lombardia
BRESCIA	Regione Lombardia
BUSTO ARSIZIO	URP Comune Busto Arsizio
CASTELLANZA	Auser Sportello disabili
CISLAGO	LE CARBONELLE COLORATE -Servizio Educativo 0-6
CREMONA	Regione Lombardia
LECCO	Regione Lombardia
LEGNANO	Regione Lombardia
MANTOVA	Regione Lombardia
MARTINENGO	COMUNE DI MARTINENGO
MILANO	Associazione INCONTRO E PRESENZA
MILANO	Casa di Reclusione Milano Opera
MILANO	Consiglio regionale della Lombardia
MILANO	IL CERCAPADRONE ONLUS
MILANO	Seconda Casa di Reclusione - Milano
MILANO	Sportello Difensore regionale Lombardia
MILANO	Ufficio del Garante dei Diritti delle persone private della libertà del Comune di Milano
MONZA	Regione Lombardia
PAVIA	LEGAMBIENTE PROVINCIALE DI PAVIA
PAVIA	Regione Lombardia
SERGNANO	ASSOCIAZIONE SORDI CREMASCHI



nome utente

password

>> Dimenticato la password? >

DiAsPro DIGITAL ADMINISTRATORS PROGRAM



Chiedi l'intervento



Registrati



Accedi alla tua pratica

Che cos'è e cosa fa

Materie

Garante del contribuente

Garante dei detenuti

Gli altri Difensori

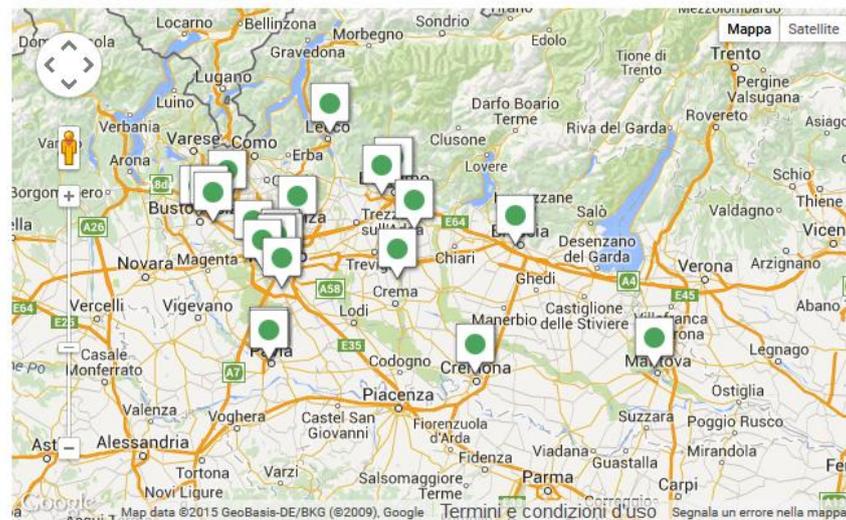
News

Per saperne di più

Esprimi la tua Opinione

Altri organismi di tutela

Mappa Centri di Raccolta



Grazie all'apertura di Centri di raccolta presso le Case di reclusione, come quella di Bollate e quella di Opera le istanze pervenute al Garante dei detenuti, che ovviamente hanno maggiori difficoltà a comunicare con l'esterno, sono aumentate del 27%. Si auspica quindi che altre carceri decidano di aprire un Centro di raccolta.

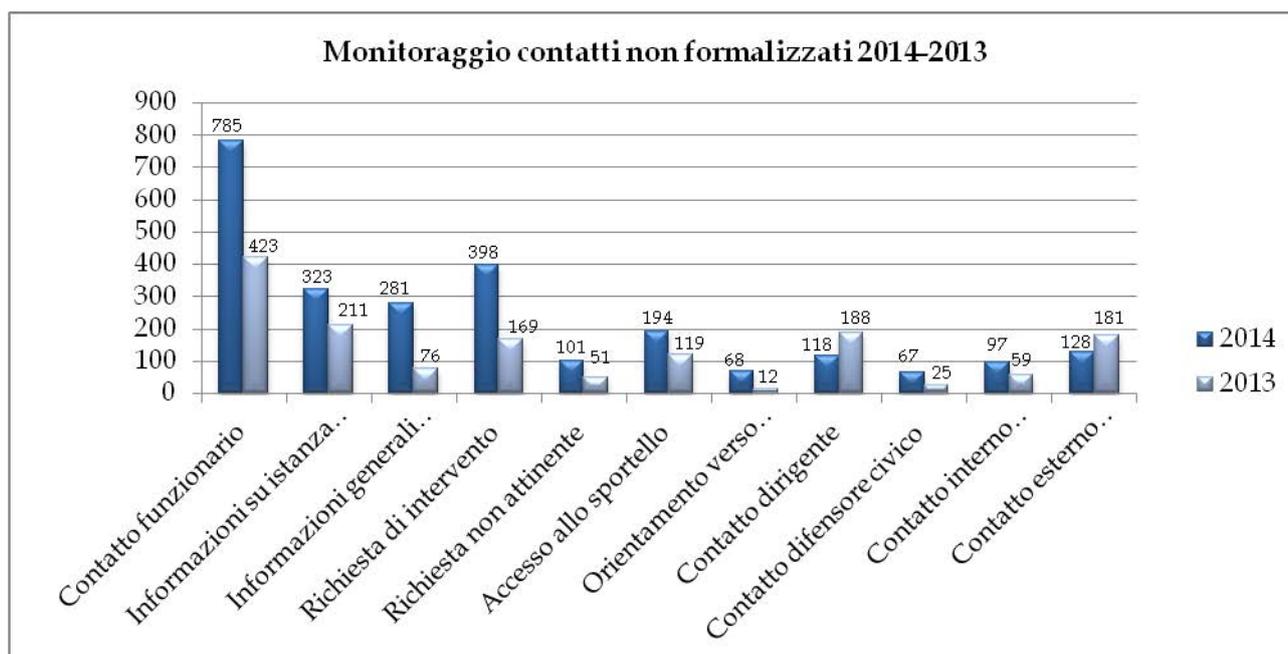
Non ha avuto purtroppo buon esito l'invito ai comuni a stipulare convenzioni per far sì che il Difensore regionale svolgesse anche le funzioni di difensore civico comunale, con le competenze e le modalità operative che gli sono attribuite dalla legge istitutiva (l.r. 18/2010). Hanno sottoscritto la convenzione soltanto i comuni di Broni (PV) e Martinengo (BG). Per i casi sottoposti all'attenzione del Difensore regionale da cittadini dei due comuni si rimanda al capitolo dedicato.

E' stata invece un successo la pubblicizzazione sulla pagina Facebook dedicata alle attività del Difensore regionale di un video istituzionale realizzato con risorse interne al Consiglio, che ha procurato circa 21.000 contatti, suggerendo così l'idea di ripetere periodicamente l'operazione nel 2015 nell'ambito di una più complessa campagna informativa a 360 gradi con l'ausilio dei social Network, delle TV locali e di comunicati ai media.

E' in costante aumento comunque il numero di cittadini lombardi che si rivolgono al Difensore regionale anche solo per chiedere informazioni e consigli, come dimostra la tabella comparativa che segue:

Contatti telefonici e accesso allo sportello	2012	2013	Incremento	2014	Incremento
Contatto funzionario	294	423		785	
Informazioni su istanza già inoltrata	216	211		323	
Informazioni generali sul Difensore civico	43	76		281	
Richiesta di intervento	153	169		398	
Richiesta non attinente	38	51		101	
Accesso allo sportello	67	119		194	
Orientamento verso ente/comitato/altro	12	12		68	
Contatto dirigente	130	188		118	
Contatto difensore civico	9	25		67	
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	29	59		97	
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	23	181		128	
Previsti		1116	+10%	2271	+50%
Effettivi	1014	1514	+49%	2560	+67%

Rispetto a tali contatti, il grafico ne illustra invece la tipologia; come si può notare, sono molto aumentati i cittadini che chiedono di parlare direttamente con un funzionario:



Per promuovere le attività della difesa regionale e sensibilizzare anche i più giovani e gli insegnanti, si è inoltre partecipato alle visite scolastiche che già avvengono presso il

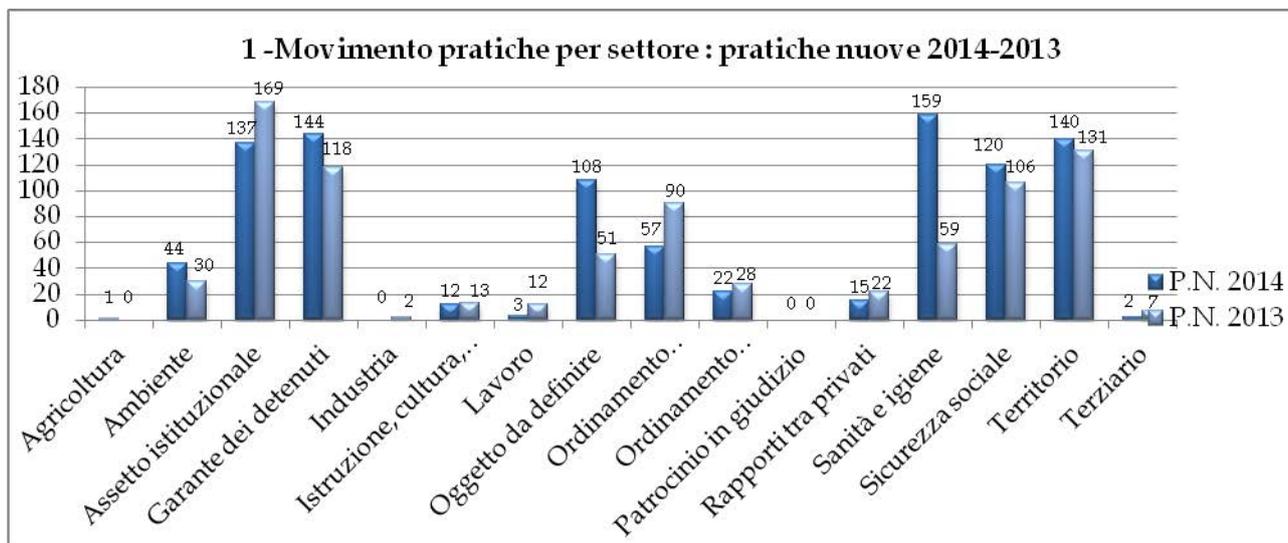
Consiglio regionale con una breve presentazione dell'Authority, diffondendo stampati e invitando a visitare il sito web.

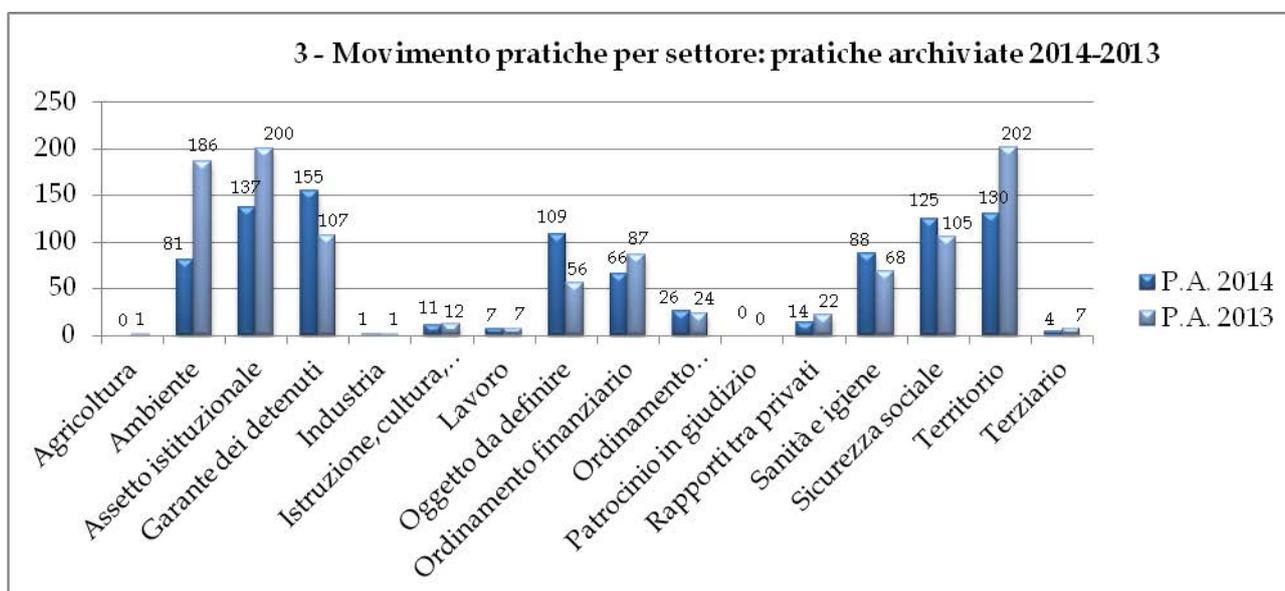
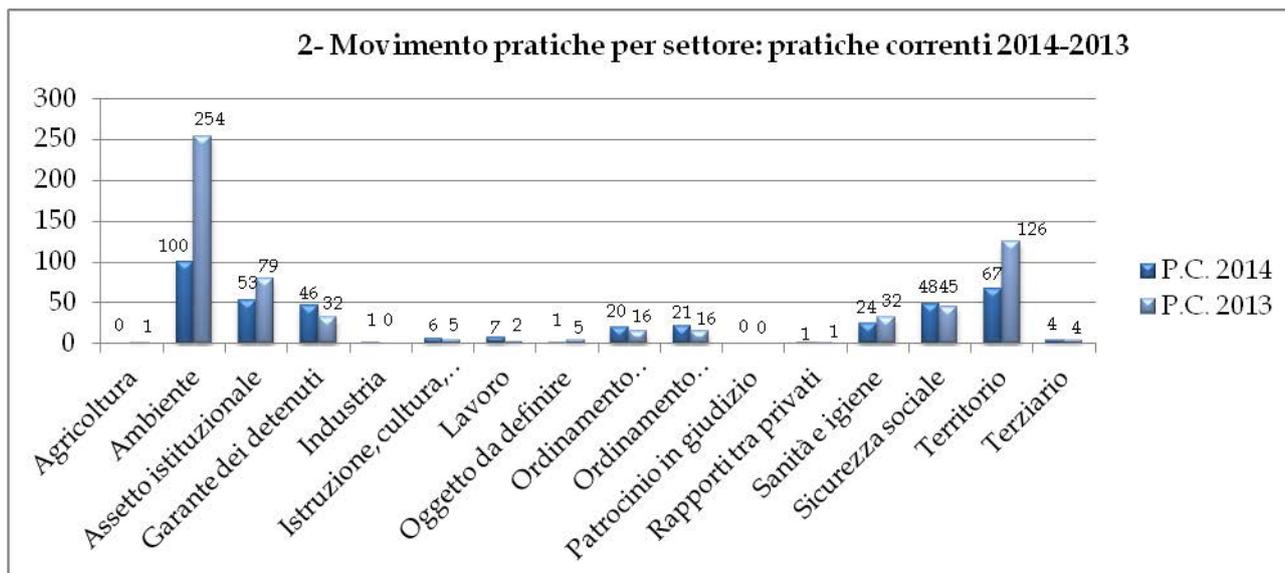
Grazie al software di trattamento delle istanze interamente progettato e realizzato dall'Ufficio in collaborazione con un'impresa informatica e con programmi open source, quindi gratuiti (Di.As.Pro) , nonostante vi siano ancora cittadini che non avendo accesso ai mezzi informatici o non avendone dimestichezza continuano a rivolgersi all'Ufficio inviando, tramite servizio postale o fax, una lettera scritta a mano, le comunicazioni tra l'Ufficio e i vari enti interlocutori avvengono ormai quasi totalmente tramite posta elettronica (2672 su 3450) e che le istanze presentate on line nel 2014 hanno raggiunto il 38,8% a fronte del 21,8% del 2013.

Lo stesso software è ormai in uso presso Difensori civici di altre Regioni che hanno firmato una convenzione per il riutilizzo di Di.As.Pro: la Toscana, l'Abruzzo e la Liguria. Ognuno di loro contribuisce all'implementazione del programma secondo le proprie esigenze e rende disponibili agli altri le modifiche apportate, in attuazione del Codice dell'amministrazione digitale e nel pieno rispetto dei principi di leale collaborazione tra enti.

Per quanto riguarda le istanze pervenute, qui di seguito si intende mettere a raffronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2014 con l'anno precedente, al fine di verificare in termini prevalentemente quantitativi e, dove è possibile, qualitativi, quali siano gli ambiti nei quali il presidio debba essere rafforzato, quali gli ambiti nei quali esso abbia raggiunto o consolidato risultati, quali gli ambiti nei quali all'azione del Difensore regionale possa essere affiancata un'azione politico-amministrativa. Nelle tavole allegate in appendice è presente altresì un raffronto con i dati del quinquennio 2008-2014.

Successivamente verranno presi in esame i singoli settori nei quali la difesa civica regionale opera al fine di trarne considerazioni prevalentemente qualitative.





Una breve analisi dei dati settore per settore:

Assetto istituzionale è in costante diminuzione rispetto agli anni precedenti. Il calo è dovuto ad una scelta dell'Ufficio, che ha preferito, tra le "mancate risposte" da parte delle amministrazioni interessate, distinguere tra quelle generiche, trattate quindi come pratiche inerenti alla "trasparenza e partecipazione" e quelle invece inquadrabili in un preciso settore e come tali classificate. Quindi, a parte qualche eccezione, le pratiche esaminate sono state di "accesso agli atti" in senso stretto.

Ordinamento del personale pubblico : la tipologia delle istanze proposte in materia, pur essendo stata tra le più variegata, non ha presentato differenze sostanziali rispetto a quella dell'anno precedente. Lo stesso dicasi per l'entità delle richieste, che conferma anch'essa il trend dell'anno passato. Un caso molto particolare viene esposto nel capitolo dedicato.

Ordinamento finanziario è in diminuzione, forse perché il Garante dei contribuenti ha competenze molto circoscritte in materia, per cui sovente deve limitarsi a fare da

intermediario tra cittadini e amministrazioni. Nell'ambito dei tributi regionali – quelli in cui si ha maggior voce in capitolo – si è rilevato che i problemi relativi al bollo auto sono di gran lunga la materia più soggetta a contestazioni. Per un esame più approfondito si rimanda ai capitoli dedicati.

Territorio segna un lieve incremento, soprattutto per quanto riguarda l'edilizia privata, la viabilità e la circolazione e i lavori pubblici; sono rimaste costanti le istanze relative all'edilizia residenziale pubblica, con netta prevalenza, in termini quantitativi, di quelli riguardanti la manutenzione degli immobili del patrimonio abitativo pubblico di proprietà dei comuni e delle ALER. Da rilevare inoltre un notevole numero di istanze attinenti ai procedimenti di assegnazione degli alloggi, di esclusiva competenza delle amministrazioni comunali. Essendo questo l'ambito nel quale le pubbliche amministrazioni sono chiamate a gestire un bene comune per eccellenza, risulta evidente che si è lontani dal raggiungere una gestione ottimale.

Ambiente conferma il trend già rilevato l'anno scorso di notevole diminuzione, grazie anche alla campagna intrapresa nel 2008 di sollecitazione all'adozione dei piani di classificazione acustica da parte dei comuni inadempienti. Si sottolinea a questo proposito come ormai quasi tutti i comuni lombardi abbiano adottato tale piano senza ricorrere alla nomina di un Commissario ad acta. Le nuove istanze riguardavano in particolare problemi di inquinamento.

Sicurezza sociale Rispetto al precedente anno non si sono riscontrati elementi di sostanziale novità con riferimento al merito delle fattispecie trattate: la casistica delle questioni è risultata sempre molto eterogenea e varia. In relazione al dato quantitativo si segnala, invece, un incremento del numero complessivo delle pratiche. Si sottolinea con soddisfazione come i rapporti con le varie amministrazioni di riferimento siano stati in genere improntati alla collaborazione per quanto riguarda sia la disponibilità a fornire le informazioni richieste sia i tempi di risposta. Ciò è dovuto, presumibilmente, anche a una sempre maggiore sensibilità da parte degli enti pubblici nei confronti delle politiche rivolte alla soddisfazione dell'utenza.

Sanità e igiene ha visto un notevolissimo incremento delle pratiche; numerose segnalazioni riguardavano, in particolare, come nel 2013, la mancata corresponsione degli arretrati della rivalutazione dell'indennità integrativa speciale ex L. 25.2.1992, n. 210 nei confronti dei soggetti infettati da trasfusione o da somministrazione di emoderivati, in seguito alla sentenza della Corte Costituzionale n. 293 del 9.11.2011.

Istruzione, cultura e informazione ha mantenuto più o meno un numero costante di istanze rispetto al 2013; è stasi è confermata la tendenza ad una diminuzione delle richieste attinenti all'Assistenza scolastica, imputabile soprattutto all'introduzione della Dote Scuola, che ha sostituito il buono scuola e gli altri istituti di sostegno allo studio e ha previsto modalità più snelle di erogazione dei benefici.

Agricoltura, Industria e Terziario costituiscono meno dell'1% dell'attività dell'Ufficio: l'esiguità dei numeri non consente pertanto di rilevare tendenze.

Lavoro è addirittura in diminuzione rispetto alle già rare istanze del passato.

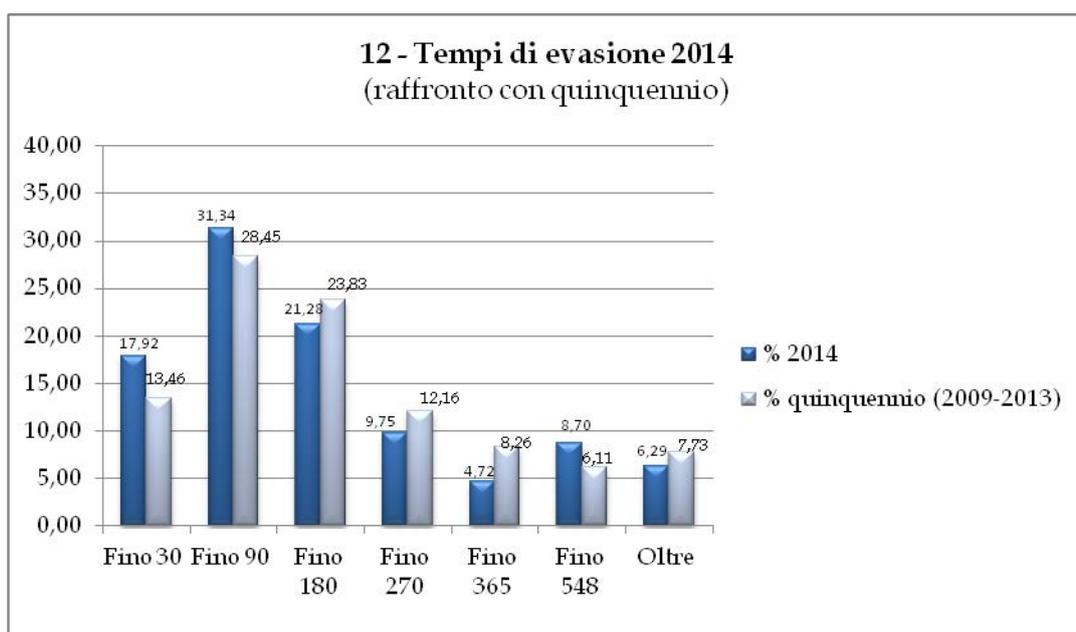
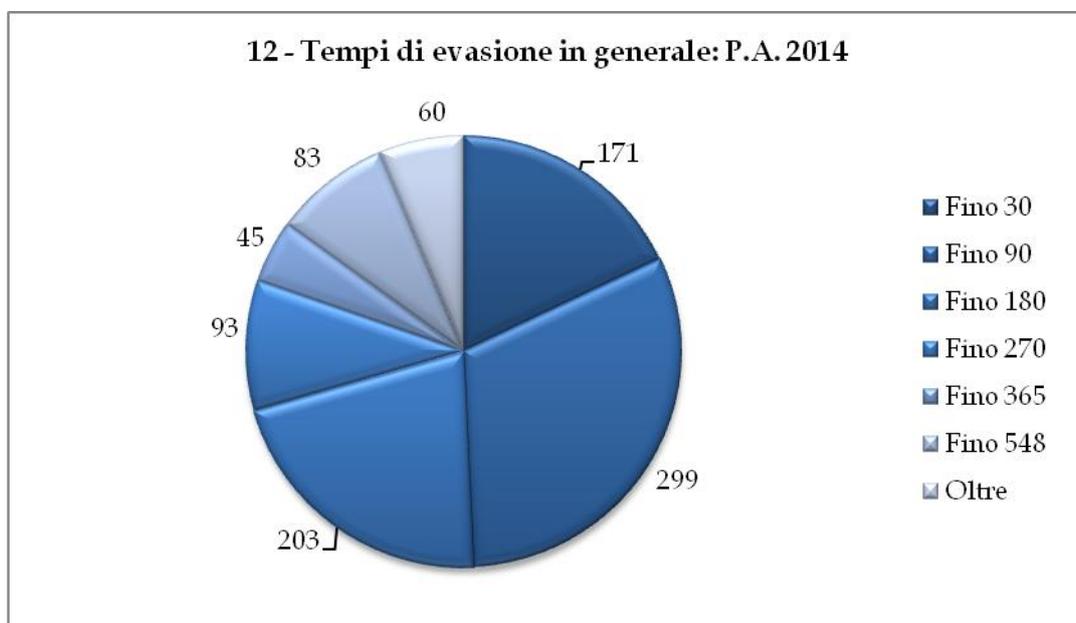
Rapporti tra privati è in diminuzione: ciò induce a ritenere che la figura e le funzioni del Difensore regionale stiano assumendo tra i cittadini contorni più definiti.

Tutela dei detenuti Nel corso dell'anno sono pervenute all'Ufficio del Garante centoquarantaquattro richieste di intervento, con un incremento di quasi il 30% rispetto

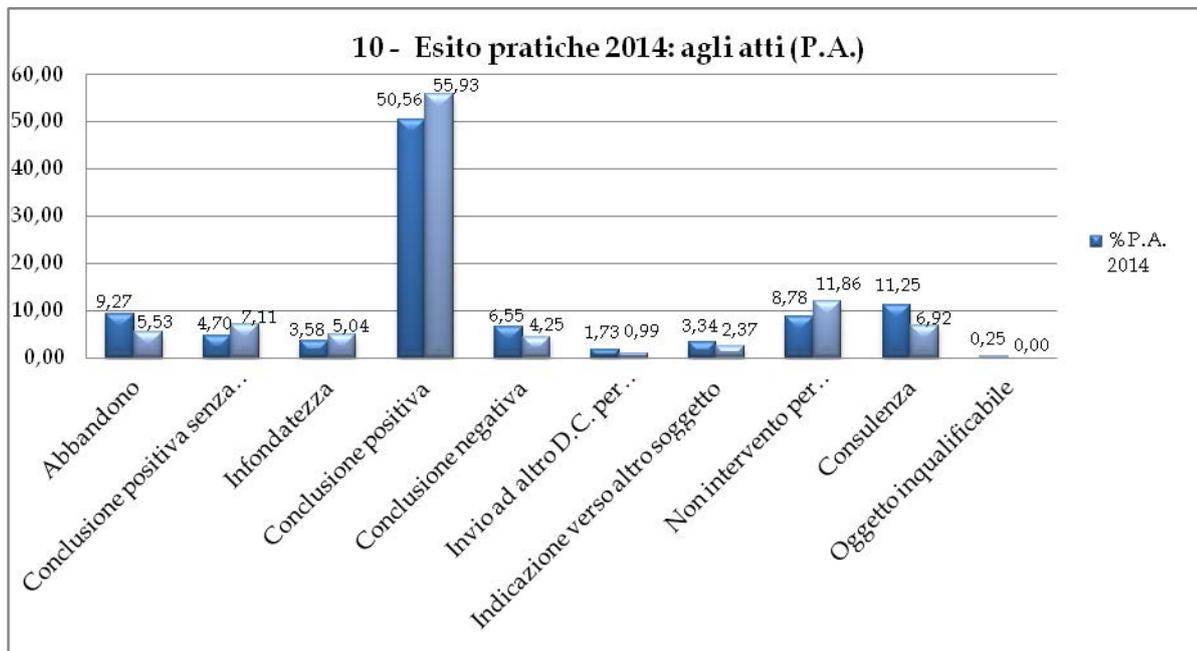
all'anno precedente. Di queste segnalazioni settantatré riguardavano i rapporti con i soggetti gestori in quanto enti istituzionalmente competenti per l'ambito in oggetto e conseguentemente interlocutori del Garante, trentasei l'assistenza sanitaria dei reclusi, diciannove l'istruzione e l'inserimento lavorativo e infine sedici i rapporti con la famiglia.

Si rileva, come negli anni passati, che l'aumento di istanze riguarda soprattutto i settori di stretta competenza regionale: il che significa che il costante intervento aperto al dialogo che ha caratterizzato e caratterizza l'azione del Difensore regionale ha trovato riscontro presso i cittadini.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi sembra essere confermata anche quest'anno, pur sottolineando che non tutte le pratiche possono essere risolte rapidamente. Si rendono spesso infatti necessari accertamenti complessi, da condursi in contraddittorio o con la collaborazione di altre amministrazioni o che comunque presentano complessità di diversa natura.



Per quanto riguarda l'esito delle pratiche, è un dato confortante il gran numero di quelle che hanno conclusione positiva: il 50,56% del totale, grazie anche alla collaborazione delle amministrazioni interpellate.



Circa il personale dell'Ufficio, bisogna evidenziare che anche quest'anno è mancata una funzionaria per maternità, il che ha portato il numero assoluto dei funzionari a nove; se poi si tiene conto della natura, a tempo pieno o parziale, del rapporto di lavoro, il tempo di lavoro annuo reso disponibile da quattro funzionari a tempo parziale e da cinque funzionari a tempo pieno risulta esiguo per la quantità di interventi attuale, per non parlare di una quantità di lavoro in aumento.

Inoltre in luglio una funzionaria a tempo pieno, trasferitasi ad altro ufficio, è stata sostituita da una funzionaria a tempo parziale che avrebbe dovuto essere d'appoggio per le attività del Garante dei detenuti e una funzionaria che era part time al 70% per motivi familiari ha dovuto ridurre il tempo di lavoro al 50%.

Va anche evidenziato che, per le stesse ragioni, il personale che copre la Segreteria e il Punto informazioni, pari a 10 unità, in effetti corrisponde a 8,6 unità.

Alla luce di ciò e di quanto verrà descritto nel corso della relazione, si può affermare che per quest'anno si è riusciti con fatica, anche a causa di problemi dovuti al cambio del DNS e del trasferimento su altro server del sito del Difensore, a fare fronte alle istanze dei cittadini, ma che un aumento del carico di lavoro potrebbe ripercuotersi negativamente sulla celerità e sulla qualità delle risposte e quindi, in definitiva, sull'efficacia dell'azione dell'organo e sulla sua autorevolezza. (FB)

1. Assetto istituzionale

1.1 Vigilanza e controllo sugli enti locali

La normativa del settore è rimasta invariata.

L'art. 25 comma 4 della legge 8 agosto 1990 n. 241 – così come modificata dalla legge 11 febbraio 2005 n. 15 – stabilisce, in tema di accesso, che qualora il difensore civico competente per territorio “non sia stato istituito, la competenza (a riesaminare la determinazione relativa all'eventuale diniego dell'accesso) è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore”.

Tale norma – sebbene circoscritta al diritto di accesso – ha contribuito a rafforzare l'immagine di una sorta di gerarchia presente tra i diversi difensori civici – regionale, provinciale e comunale – da sempre presente tra i cittadini che spesso presentano l'istanza aspettandosi una sorta di “giudizio di appello” nei confronti di decisioni di enti locali.

L'Ufficio peraltro, come ha sempre fatto, dall'inizio della sua attività – pur puntualizzando, di volta in volta, la mancanza di competenza istituzionale ad intervenire ingerendosi nell'autonomia dell'ente interessato - non ha mai mancato di chiedere a quest'ultimo i necessari chiarimenti, al principale scopo di poter illustrare all'istante le ragioni dell'amministrazione, facendo così da “tramite” tra cittadino e pubblica amministrazione, come da tradizione della figura dell'*ombudsman*, istituito in Svezia nel 1809.

Le istanze spesso perdono di vista i limiti dei diritti dei singoli, che devono sempre tenere presente l'interesse altrui, oppure tendono a travisare i doveri della pubblica amministrazione, che deve necessariamente avere una finalità sociale e non “personalizzata”.

Le amministrazioni locali interpellate rispondono sempre – tranne qualche caso molto isolato - alle richieste di chiarimenti, spesso illustrando adeguatamente le diverse vicende o rendendo noti i provvedimenti in programma per un miglioramento delle stesse.

L'art. 9 comma 2 della legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18, la nuova disciplina del Difensore regionale, stabilisce che il Difensore “può intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge”.

Le previsioni di legge citate dalla norma non si sono ancora realizzate e ciò ha contribuito a rendere, come sempre, informali i rapporti con gli enti locali, rapporti improntati sulla disponibilità al dialogo delle amministrazioni interessate, molto presente in Lombardia, e sull'osservanza del principio generale di collaborazione tra amministrazioni.

L'art. 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 stabilisce che qualora l'ente locale, sebbene invitato a provvedere entro un congruo termine, ometta o ritardi il compimento di atti obbligatori per legge, il Difensore regionale possa intervenire nominando un commissario *ad acta*, che provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico. Come da tradizione, l'Ufficio è stato molto prudente in questo settore, considerata l'ingerenza che comporta un controllo sostitutivo di tale portata. La linea è quindi stata quella di ridurre al massimo le nomine, cercando soluzioni più diplomatiche, quando possibile.

In un caso, l'amministrazione comunale ha presentato e subito dopo ritirato un ricorso al TAR avente ad oggetto l'annullamento della nomina del commissario per eccesso di potere, violazione e/o erronea o falsa applicazione di legge, sulla base di alcune note sentenze della Corte Costituzionale (Sent. n. 43/2004 e Sent. n. 167/2005), secondo le quali il Difensore regionale, non avendo natura di organo di governo, non potrebbe avere alcun potere sostitutivo nei confronti degli enti locali. Si tratta in realtà di una materia molto delicata che necessiterebbe di un chiarimento definitivo, volto a conciliare l'art. 136 sopra citato con l'art. 117 comma 2 lettera p) della Costituzione, che attribuisce legislazione esclusiva allo Stato in materia di legislazione elettorale, organi di governo e funzioni fondamentali di Comuni, Province e Città metropolitane.

La legge finanziaria 2010 – art 1 comma 186 legge 23 dicembre 2009 n. 191 – ha soppresso la figura del Difensore civico comunale e questo ha di fatto fornito una sorta di legittimazione dell'attività svolta dal Difensore regionale nei confronti degli enti locali per poter fornire ai cittadini un servizio venuto meno. (ACA)

1.2 Atti, documenti e registri pubblici

Le istanze sottoposte all'Ufficio nel settore in esame non presentano novità di rilievo rispetto a quelle dell'anno precedente né sotto il profilo sostanziale né dal punto di vista quantitativo.

Anche quest'anno, invero, è stata richiesta l'assistenza del DR per risolvere problemi afferenti richieste di iscrizione e cancellazione anagrafica, presentate all'amministrazione comunale competente, nonché istanze di rilascio di documenti di varia natura.

Con riferimento a queste ultime, tra i casi esaminati merita particolare interesse quello proposto dalla signora L.L., rappresentando un chiaro esempio di come la disponibilità dell'amministrazione procedente a collaborare in sinergia con il Difensore regionale è garanzia di una felice risoluzione.

La signora L. aveva richiesto all'Ufficio anagrafe del Comune di Milano il rilascio a domicilio della carta di identità, essendo impossibilitata a deambulare. Era stata di conseguenza contattata dall'addetta all'Ufficio anagrafe che aveva posto quale condizione per la consegna del documento la presenza di due persone in grado di testimoniare la sua identità, dal momento che era stato impossibile procedere alla sua identificazione mediante il confronto tra le foto spedite dalla richiedente e quella che la ritraeva sulla carta di identità scaduta.

Nel leggere il modulo che avrebbe dovuto sottoscrivere a completamento della procedura, la signora L. aveva constatato che esso presupponeva che la persona di cui doveva riconoscersi l'identità fosse illetterata o impossibilitata, per motivi fisici o psichici, ad apporvi la propria firma.

L'interessata, non rientrando in nessuna di tali categorie, aveva sollecitato chiarimenti all'Ufficio anagrafe e, constatandone la determinazione a seguire egualmente la procedura indicata, aveva chiesto, quanto meno, che potesse essere inserita una postilla al fine di fare risultare il reale motivo per cui si sarebbe dovuta eseguire la procedura (impossibilità di procedere alla sua identificazione mediante riproduzione fotografica).

L'Ufficio anagrafe rispondeva opponendo un diniego e, ancor più - a detta della sig.ra L. - un atteggiamento di chiusura.

Nel richiedere l'intervento del Difensore regionale, l'interessata ha prodotto una comunicazione inviatale su sua sollecitazione dall'Ufficio anagrafe per spiegare le ragioni della procedura.

La responsabile della pratica del predetto Ufficio ha sostanzialmente ribadito che era assolutamente indispensabile, ai fini del rilascio del documento, procedere al riconoscimento dell'identità della richiedente e che, essendo risultato impossibile provvedervi sulla base di elementi in possesso dell'Amministrazione (per es., cartellini con foto, relativi a precedenti istanze di rinnovo della carta di identità, presentate dalla sig.ra L. o la foto allegata all'ultima istanza e ritenuta non idonea allo scopo), si sarebbe dovuta applicare, in via analogica e, come da prassi amministrativa ormai consolidata, la procedura di cui agli artt. 48 e ss L. 16.2.1913 n. 89, che richiedono la presenza di due testimoni sul presupposto che l'interessato sia incapace di scrivere o leggere.

Dopo avere letto la comunicazione, non è parso all'Ufficio di poter condividere le argomentazioni in essa contenute.

Nulla da obiettare sul fatto che l'identificazione dell'interessata fosse *condicio sine qua non* per il rilascio del documento di che trattasi riguardo alla necessità di procedervi ricorrendo ai testimoni, non essendo di fatto possibile conseguire l'obiettivo in altro modo, per esempio, producendo altri documenti equipollenti o rilasciati dall'amministrazione statale muniti di fotografia, data la non disponibilità degli stessi da parte dell'interessata.

Tuttavia, il Difensore regionale ha precisato di non poter condividere l'impiego del modulo con le diciture in esso riportate ("Illetterata" o "impossibilitata a firmare"), in quanto non rispondenti a verità.

L'Ufficio ha fatto, invero, notare come le istanze rivolte dalla sig.ra L. all'Amministrazione precedente e all'Ufficio, nonché i contatti telefonici avuti con quest'ultimo, attestassero la sua piena capacità sia di scrivere sia di sottoscrivere, sì che la pretesa del Settore servizi al cittadino di farle firmare comunque il modulo con le menzionate diciture, qualora soddisfatta, si sarebbe concretizzata in un atto falso, con tutte le conseguenze del caso anche sul piano penale.

Al fine di risolvere il problema, l'Ufficio ha proposto al Settore suddetto la predisposizione di un modulo (o, comunque, di un atto) *ad hoc* che recasse menzione delle reali ragioni per cui si era reso necessario procedere all'identificazione con le modalità indicate (quindi, anche il ricorso ai testimoni) e che venisse poi firmato dalla sig.ra L.

Il Direttore del Settore servizi al cittadino ha risposto al Difensore regionale dando pieno conforto alle argomentazioni dallo stesso sostenute e in particolare sottolineando come non fosse giuridicamente ammissibile pretendere la sottoscrizione di una dichiarazione il cui contenuto non corrisponde a verità e facendo altresì presente di avere dato disposizioni immediate per fare modificare il modulo nel senso prospettato da questo Ufficio onde procedere, nel breve termine, al rilascio della carta di identità.

Con successiva comunicazione, il Responsabile ha informato l'Ufficio che, a seguito di appuntamento concordato con la sig.ra L., due emissari della sede centrale dell'Anagrafe milanese si sarebbero recati presso l'abitazione della stessa non solo per il rilascio a

domicilio della carta di identità, ma, nel desiderio di essere d'aiuto all'interessata impossibilitata a deambulare, anche per l'autentica della sua firma sull'istanza rivolta Poste Italiane per ottenere una casella PEC di tipo "gov.it".

L'interessata ha, infine, ringraziato l'Ufficio per il buon esito della sua istanza.

Colgo l'occasione per manifestare i miei più sentiti ringraziamenti nei confronti del Direttore del Settore servizi al cittadino del Comune di Milano per l'efficienza e la sensibilità dimostrata nel collaborare con il Difensore regionale non solo nel caso in esame, ma anche in altri allo stesso sottoposti. (EC)

1.3 Servizi pubblici

Le richieste afferenti il settore dei Servizi pubblici nel 2014 sono state 15, quindi in lieve aumento rispetto al 2013, con prevalenza di quelle concernenti il servizio di fornitura di energia elettrica e gas rispetto alle segnalazioni relative al servizio idrico integrato e al servizio postale.

E' opportuno premettere che, indipendentemente dalla tipologia di problema lamentato, il Difensore regionale può intervenire solo dopo che l'utente abbia già formulato al fornitore/gestore del servizio un reclamo scritto e allo stesso non vi sia stato riscontro o quest'ultimo non sia stato esaustivo.

I tempi di risposta ai reclami scritti sono previsti dalle Carte dei Servizi dei singoli gestori, nonché, in materia di energia elettrica e gas, da una delibera dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.¹

Come lo scorso anno, le contestazioni maggiormente ricorrenti da parte dei clienti finali relativamente ai servizi di fornitura di energia elettrica e gas hanno riguardato l'erronea o tardiva fatturazione dei consumi e la soluzione degli inconvenienti lamentati è stata possibile solo dopo un lungo e copioso carteggio tra l'Ufficio di Difesa regionale e i fornitori.

In particolare un gestore, a fronte della mancata emissione delle fatture per un lungo periodo di tempo segnalata da alcuni istanti, ha motivato il ritardo verificatosi imputandolo a non meglio specificate "anomalie tecniche" e prorogando di mese in mese la data prevista per la risoluzione della problematica. In seguito all'intervento del Difensore regionale, il quale ha richiesto l'indicazione della effettiva data prevista per il ripristino della periodicità della fatturazione, il gestore ha provveduto ad emettere la fattura relativa ai consumi di oltre un anno e ha precisato che i clienti finali potevano richiederne la rateizzazione senza interessi, specificandone le modalità.

¹ Ai sensi dell'art. 14, comma 1 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas del 18 novembre 2008 - ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", la risposta scritta motivata al reclamo deve essere inviata al cliente entro 40 giorni solari dal giorno in cui il venditore ha ricevuto il reclamo scritto. Questo termine vale anche se, per poter rispondere, il venditore deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti. Se il venditore risponde dopo più di 40 giorni solari, deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico di 20 € se la risposta arriva entro 80 giorni, di 40 € se arriva tra gli 80 e i 120 giorni, di 60 € di se arriva dopo più di 120 giorni.

L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

Si rileva, infine, che, indipendentemente dalla tipologia di inconveniente lamentato dai clienti finali in materia di servizi di fornitura di energia elettrica e gas, una doglianza ricorrente nella quasi totalità delle istanze pervenute è quella dell'insufficiente grado di trasparenza delle informazioni fornite dai gestori.

Infatti il processo di liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas intervenuto negli ultimi anni se, da un lato, ha offerto ai consumatori opportunità di scelta tra tariffe e condizioni contrattuali concorrenziali, dall'altro ha prodotto loro un considerevole disorientamento per la loro spesso non facile interpretazione.

E' emersa, quindi, l'esigenza che venga rafforzata la leggibilità e la chiarezza dei documenti di fatturazione² e fornite indicazioni trasparenti sui contratti proposti, affinché sia possibile per il cliente effettuare valutazioni e confronti tra le offerte alternative dei vari gestori.

La bolletta costituisce, infatti, il fondamentale canale di comunicazione tra clienti e aziende fornitrici ed è il principale strumento per verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche sottoscritte con il proprio venditore.

Pertanto, nelle note inviate dall'Ufficio di Difesa regionale ai gestori in merito alle problematiche segnalate dagli istanti è stato più volte formulato l'invito all'utilizzo di strumenti comunicativi che garantiscano la tutela degli interessi degli utenti. (AS)

1.4 Trasparenza e partecipazione amministrativa

Nel 2014 le istanze pervenute sono state 82, contro le 113 del 2013. Il calo è dovuto ad una scelta dell'Ufficio che ha preferito, tra le "mancate risposte", distinguere tra quelle generiche, "trattate" quindi come pratiche inerenti alla "trasparenza e partecipazione" e quelle invece inquadrabili in un preciso settore e come tali classificate.

Quindi, a parte qualche eccezione, le pratiche esaminate sono state di "accesso agli atti" vero e proprio. Tra esse occorre distinguere, come per l'anno precedente, quelle che sono state rivolte all'amministrazione regionale da quelle che sono state effettuate nei confronti di provvedimenti limitativi dell'accesso provenienti dagli enti locali ed altre amministrazioni.

Com'è noto infatti, non esiste nessun tipo di gerarchia tra i difensori civici ai diversi livelli e, attualmente, non vige formalmente il principio di sussidiarietà se non in materia di accesso. L'art. 25, comma 4, L. 241/1990, in tema di accesso ai documenti amministrativi, autorizza, infatti, il "Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore" ad intervenire qualora il Difensore civico locale non sia stato istituito.

Le amministrazioni locali sono state oggetto del maggior numero di reclami, il che è spiegabile anche con il fatto che la Finanziaria del 2010 ha disposto che i Comuni dovessero sopprimere la difesa civica. Infatti l'art. 2 c. 186, lettera a) dispone "la *soppressione della figura del difensore civico di cui all'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000 n.267.*".

Sempre in materia di "competenza", da segnalare sono anche le pratiche da noi trasmesse alla Commissione per l'accesso istituita presso la Presidenza del Consiglio dei

² Cfr. in proposito la Delibera ARG/com 202/99 "Approvazione della Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana".

Ministri, o viceversa. Infatti i cittadini possono ricorrere in via amministrativa a tale istituzione avverso le determinazioni (diniego, espresso o tacito, o differimento dell'accesso) concernenti il diritto di accesso adottate dalle amministrazioni statali o dai soggetti ad esse equiparati operanti in ambito ultraregionale.

A tale proposito, si segnala la vicenda di un istante, Consigliere regionale della Lombardia, che si è rivolto al Difensore regionale perché gli venisse riconosciuto il diritto di accedere alla documentazione amministrativa relativa alla gestione di un importante complesso monumentale demaniale.

L'accesso alla documentazione richiesta è stato espressamente negato dalla Agenzia del demanio – Direzione regionale lombarda – perché il Consigliere regionale non sarebbe stato legittimato all'esercizio del diritto d'accesso in quanto carente del presupposto previsto dall'art. 22, comma 1, punto *b*) della Legge 241/90: “... *un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso*”.

L'Ufficio del Difensore regionale, in accordo con l'istante, ha inoltrato il ricorso alla competente Commissione per l'accesso che, esaminata la richiesta, ha ritenuto che il Consigliere regionale, in quanto soggetto pubblico, goda di un'accessibilità maggiore rispetto agli altri soggetti e che l'acquisizione di documenti amministrativi debba uniformarsi al principio di leale collaborazione istituzionale (art. 22 comma 5 della Legge 241/90), per questo motivo, non solo la specificazione di un interesse personale diretto non è necessaria, come sostenuto dall'Agenzia per il demanio, ma neppure ipotizzabile e ha quindi invitato l'Agenzia a fornire al Consigliere regionale la documentazione richiesta.

Una problematica affrontata diverse volte nel 2014 ha avuto come oggetto il rapporto tra “accesso” e “privacy”.

La necessità di trovare un equilibrio tra due opposte esigenze emerge in tutta la sua delicatezza soprattutto allorché l'interessato proponga un'istanza d'accesso a documenti che coinvolgono posizioni e dati relativi a terzi.

L'equilibrio tra i due estremi dovrebbe, quindi, essere il frutto di uno sforzo di bilanciamento degli interessi in gioco fatto dalla PA interpellata. Purtroppo non sempre è così: la casistica dell'Ufficio mette in evidenza che a prendere il sopravvento sono il timore di “violare” la privacy o, a volte, la superficialità nella valutazione del singolo caso.

Dal punto di vista normativo, l'equilibrio tra accesso e privacy è dato dal combinato disposto degli art. 59 e 60 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice per la protezione dei dati personali) e le norme di cui alla 241/90 e successive modifiche.

Le “zone grigie” in cui questi due complessi di norme entrano in contrasto tra loro rappresentano perciò momenti di forte attrito nell'ordinamento, e su di esse la dottrina, la giurisprudenza e il legislatore hanno sentito il bisogno di intervenire ripetutamente.

La disciplina che ne è derivata ha delineato tre livelli di protezione dei dati dei terzi a cui corrispondono tre gradi di intensità della situazione giuridica che il richiedente intende tutelare con la richiesta di accesso.

Il livello di protezione più elevato riguarda i dati c.d. super-sensibili (stato di salute e vita sessuale). L'art. 60 del codice sulla privacy dispone che per questi dati il trattamento sia consentito solo se "la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con la richiesta di accesso ai documenti amministrativi è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato, ovvero consiste in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile".

Come si può leggere, la norma è indeterminata quanto al contenuto della situazione da porre a confronto con la esigenza di tutela di questi dati. E' lasciato quindi all'interprete il compito di valutare caso per caso la rilevanza delle posizioni a confronto.

Di poco inferiore è la protezione che riguarda i dati sensibili. Gli stessi si identificano (art. 4 codice privacy) nei dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche, le opinioni politiche o l'appartenenza a organizzazioni o associazioni di tal genere.

In tali ipotesi (così come anche per i dati giudiziari), l'accesso è consentito nei limiti in cui sia "strettamente indispensabile" per curare o difendere i propri interessi giuridici.

Al terzo livello di intensità si pone la protezione dei dati comuni. Per l'accesso ad essi, che riguardano i casi più numerosi di conflitto, il comma 7 richiede che la conoscenza sia "necessaria" per la difesa dei propri interessi.

Dunque, riassumendo:

- rispetto del principio di necessità, di pertinenza e non eccedenza per i dati comuni;
- rispetto del principio di indispensabilità per quanto riguarda la divulgazione di dati personali sensibili (e giudiziari);
- divieto assoluto di diffusione per quanto riguarda la pubblicazione di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

In tutti e tre i casi, quindi, l'istanza di accesso deve essere motivata in modo ben più rigoroso rispetto alla richiesta dei documenti che attengono al solo richiedente. (CP)

2. Ordinamento personale pubblico

Quest'anno la tipologia delle istanze proposte nella materia di riferimento, pur essendo stata tra le più variegata, non ha presentato differenze sostanziali rispetto a quella dell'anno precedente. Lo stesso dicasi per l'entità delle richieste, che conferma anch'essa il trend dell'anno passato.

Sotto il primo profilo, tuttavia, vi è un'eccezione, in quanto l'Ufficio ha trattato un caso che merita particolare attenzione per il problema affrontato e mai esaminato in precedenza.

La vicenda è stata sottoposta a questo Ufficio dal sig. A.F., padre di un soggetto, A., affetto da autismo e oligofrenia grave, ospitato presso il CDD (Centrale diurno disabili) "Il N.", sito in Provincia di Pavia. e Presidente del Movimento per la tutela delle persone diversamente abili e non autosufficienti (MTD).

Il sig. F., nel suo ruolo di padre e di Presidente del menzionato Movimento, ha chiesto al Difensore regionale di essere supportato nella sua richiesta che il figlio fosse seguito, nell'ambito del CDD sopra menzionato, non da un laureato in Scienze dell'educazione e della formazione, classe L/ 19, bensì da un educatore professionale (sanitario) in possesso del diploma universitario previsto dal D.M. 8.10.1998 n. 520, classe L/SNT2, ovvero, in ottemperanza a deroghe previste da disposizioni regionali, da chi, pur essendo privo del titolo da ultimo citato, fosse stato impegnato con funzione educativa nelle attività rivolte agli utenti di strutture precedentemente autorizzate come CSE (Centri Socio educativi).

Fino a quel momento A. era stato assistito da un soggetto che, pur non possedendo il Diploma universitario ex DM 520/1998, aveva operato con funzioni educative nella stessa struttura prima qualificata come CSE e poi trasformata in CDD. A seguito della trasformazione, tuttavia, il Responsabile del CDD aveva destinato ad A. un soggetto laureato in Scienze dell'educazione e della formazione.

Il sig. F. ha motivato la sua istanza facendo presente che soltanto l'educatore professionale in possesso del diploma di laurea ex DM n. 520/1998 e non anche quello laureato nella classe L/19, avesse la preparazione e formazione necessarie per operare in campo sanitario.

L'Ufficio, pertanto, per definire il caso, ha dovuto affrontare il problema, di particolare delicatezza e rilevanza sociale, della tipologia di personale educativo di cui avvalersi nell'ipotesi che l'assistito necessiti di cure medico-sanitarie.

L'Ufficio ha condiviso le censure del sig. F..

Invero, dalla comparazione dei contenuti culturali e delle finalità del programma di studi afferenti i due titoli universitari in esame, è risultato, in modo chiaro e non equivoco, che essi – quindi le due figure professionali di riferimento - non potessero considerarsi equipollenti.

Più precisamente, mentre con il corso di Laurea in Educazione professionale classe L/SNT2, attivato in applicazione del DM 3.11.1999 n. 509, il soggetto diventa un professionista sanitario il cui intervento – sanitario – è delineato dal DM 520/1998, con il corso di Laurea in Scienze dell'educazione e della formazione, classificato L/19 dal DM 17.3.2007, l'interessato segue un percorso formativo che gli consente di acquisire le

conoscenze (psicologiche, sociologiche, filosofiche, socio-antropologiche e socio-pedagogiche) utili a rispondere ad esigenze di carattere socio-assistenziale proprie di comunità, imprese e servizi destinati a famiglie, minori, anziani, adulti.

L'Ufficio ha rappresentato le proprie argomentazioni sia all'ente gestore del CDD, cioè al Comune di Pavia, sia alla ASL di Pavia.

Il Direttore del Dipartimento ASSI della ASL ha risposto semplicemente rinviando all'Amministrazione comunale per le scelte in merito alla tipologia di personale da impegnare nel CDD, ferma restando l'osservanza della normativa regionale di riferimento, in particolare, la DGR 18.7.2004 n. 18334.

Il Dirigente del Settore servizi sociali del Comune di Pavia ha risposto sostenendo la legittimità del suo operato, ritenuto pienamente conforme alla DGR 18334/2004, in particolare sottolineando che la valenza sanitaria delle prestazioni erogate nei CDD sarebbe stata comunque garantita mediante le figure professionali sanitarie dell'area riabilitativa ed infermieristica, previste come obbligatorie dalla delibera citata, nonché dall'eventuale personale medico.

L'Ufficio ha risposto sostenendo che la DGR n. 18334/2004, limitandosi a prescrivere che nei CDD, strutture semiresidenziali socio sanitarie per disabili gravi, deve essere presente, nella misura del 50/% delle figure professionali che vi operano, personale appartenente alle aree sia socio-assistenziale, riabilitativa e infermieristica sia educativa, senza peraltro specificare la figura professionale nè il correlativo titolo di studio necessari al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza, abbia inteso lasciare liberi gli operatori locali di individuare, di volta in volta, nel rispetto della percentuale poc'anzi indicata, il personale idoneo per preparazione e formazione professionale a rispondere alle esigenze del paziente.

A questo riguardo, l' Ufficio ha sottolineato quanto fosse doveroso oltre che logico, quando si tratti di pazienti con esigenze di cure sanitarie, che l'ente scelga, con riferimento al personale dell'area educativa, educatori formati per operare, per l'appunto, in ambito sanitario in possesso del Diploma universitario ex DM 520/94 e non personale educativo formato – come per i possessori della Laurea in Scienze dell'educazione – per esercitare in ambiti completamente differenti.

Il Difensore regionale ha poi messo in evidenza che, d'altra parte, nel nostro ordinamento giuridico, è soltanto il diploma universitario di cui al DM 520/1998, non la Laurea in Scienze della formazione e dell'educazione, ad abilitare il relativo titolare a svolgere la propria attività professionale, nei limiti delineati dal Decreto stesso, in campo sanitario.

In conclusione, il Difensore regionale ha ritenuto l'operato della CDD e la posizione del Comune non conformi alla normativa statale sopra citata e ha nuovamente invitato l'Amministrazione comunale ad adoperarsi di concerto con il CDD a riesaminare la propria posizione affinché A. potesse essere seguito, nell'ambito del progetto finalizzato, da un educatore professionale sanitario.

Il Responsabile del Settore comunale ha risposto ribadendo la legittimità della propria posizione e citando, a supporto della stessa, la sentenza 19.9.2012 n. 4960 con cui il Consiglio di Stato ha affermato che l'indirizzo specialistico della Laurea in scienze dell'educazione è segnatamente rivolto alla formazione di educatori professionali nel settore extrascolastico e non vi è ragione per escluderne la valenza abilitante anche nel settore sanitario, in presenza di programmi formativi che forniscono le dovute conoscenze,

accompagnate da tirocinio presso le strutture sanitarie e quelle di assistenza socio-sanitaria degli enti pubblici”.

L'Ufficio, preso atto dell'ennesimo diniego della Amministrazione comunale, dopo avere esaminato la sentenza citata, sul presupposto della delicatezza e rilevanza generale del caso, ha ritenuto di rivolgersi, sia pure in via extra istituzionale, al Direttore generale della DG (Direzione generale) Risorse umane e professioni sanitarie del Ministero della salute per rappresentare il problema e la propria posizione in merito.

Nell'argomentare al Direttore generale, in particolare, l'Ufficio non ha solo ribadito le considerazioni logico-giuridiche sopra accennate, ma ha altresì voluto dimostrare che la sentenza dell'organo giurisdizionale amministrativo di secondo grado era stata formata sulla base di un quadro normativo ormai superato dalla normativa vigente in materia, frutto, quest'ultima, della riforma dell'ordinamento delle professioni sanitarie attuata con il Dlgs 30.12.1992 n. 502 e successivi connessi atti normativi, tra cui, in particolare, la L. 10.8.2000 n. 251 e il DM 29.3.2001.

Si rammenta al riguardo che il Consiglio di Stato, con la sentenza citata, ha annullato la pronuncia con cui il giudice di primo grado ha a sua volta annullato un bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 25.10.2000, sì da dovere fare riferimento, per decidere sul ricorso, al corso di Laurea in scienze dell'educazione del vecchio ordinamento, più precisamente, quello che fa capo al DM 19.2.1991, così come successivamente modificato e poi disattivato a partire dall'anno accademico 2003/2004.

Le argomentazioni sono state accolte in toto dalla suddetta Direzione.

L'interessato, reso edotto da questo Ufficio dell'interpretazione autentica resa dal competente organo ministeriale in piena sintonia con le conclusioni di questo Ufficio, ha ritenuto di avvalersene in sede di ricorso al TAR avverso il diniego opposto dall'Amministrazione comunale alla sua richiesta.

Medio tempore l'Ufficio è venuto a conoscenza di un'interrogazione consiliare proposta, in merito al problema, su iniziativa del sig. F.. Dopo avere constatato sintonia di vedute sull'argomento con l'Amministrazione consiliare, l'Ufficio ha preso contatti con il Vice-presidente, concordando che quest'ultimo si sarebbe rivolto al Direttore generale della DG famiglia, solidarietà sociale e volontariato della Giunta regionale per proporre l'inserimento, in sede di revisione delle norme sugli standard di accreditamento dei CDD, di disposizioni chiarificatrici della modalità di utilizzo delle figure professionali di che trattasi, mentre il Difensore regionale si sarebbe adoperato per supportare l'iniziativa e sollecitare alla DG interpellata l'adempimento dei conseguenziali oneri di spettanza.

L'Ufficio è tuttora in attesa di conoscere gli esiti della revisione del sistema di unità di offerta destinata alle persone disabili, nonché dell'iniziativa giurisdizionale del sig. F..

Si è ritenuto di riferire del caso perché rappresenta un esempio di vera collaborazione tra uffici pubblici nell'interesse non solo del cittadino proponente, ma di tutta la collettività afflitta da analogo problema.

Si coglie, pertanto, l'occasione per ringraziare la DG statale interpellata per l'efficienza, celerità e sensibilità dimostrate nel partecipare alla risoluzione del problema. (EC)

3. Ordinamento finanziario

3.1 Tributi e canoni statali

Anche quest'anno si è rilevato un consistente numero di istanze rivolte all'amministrazione tributaria statale.

Si tratta di materia di competenza del Garante del Contribuente, organo collegiale istituito con la legge 27 luglio 2000 n. 212, lo Statuto dei diritti del contribuente, con sede presso le Direzioni regionali dell'Agenzia delle Entrate.

L'ufficio ha mantenuto la sua tradizionale linea di comportamento, agendo in maniera informale - nel pieno rispetto dell'attività del Garante sopra citato, rimandando talvolta il contribuente a quest'ultimo per chiedere chiarimenti sulla vicenda quando la gravità del caso lo rendeva necessario o illustrando all'interessato le ragioni dell'amministrazione, che spesso rendono infondate le richieste dei contribuenti.

Oggetto dei reclami è di solito l'operato di Equitalia che, com'è noto, si limita ad eseguire i mandati dell'Agenzia delle Entrate.

Quando l'interessato riconosce il suo debito, argomento principe diventa la possibilità di rateizzarlo: specie in questo periodo di crisi, spesso viene chiesta la possibilità di suddividere quanto dovuto con rateizzazioni per mancanza di liquidità. Talvolta la istanza si spinge fino a chiedere ulteriori dilazioni di pagamento.

La legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18, la disciplina del Difensore regionale, prevede l'intervento del Difensore regionale "nei limiti e con le modalità stabilite dalla legge statale, nei confronti degli uffici periferici dello Stato e dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali".

La materia pertanto potrebbe subire sostanziali modifiche, sulla base di quanto determinato dalla "legge statale" ed in particolare dai "limiti e modalità" dell'intervento del Difensore regionale da essa stabiliti. Una tale riforma legislativa dovrebbe peraltro delineare con precisione i settori - operativi territoriali e di competenza - del Difensore regionale, nella sua veste di Garante del contribuente regionale, distinguendoli da quelli del Garante del Contribuente presso l'Agenzia delle Entrate.

I contribuenti spesso confondono le due figure; le numerose analogie tra loro, infatti, sono causa di continui equivoci di cui sono spesso vittime gli istanti. Si tratta di analogie che non possono essere eliminate, ma che necessitano di una opportuna riforma volta a delineare meglio i rispettivi confini, territoriali e di competenza, anche e soprattutto alla luce del federalismo fiscale. (ACA)

3.2 Tributi e canoni regionali

Sono tributi regionali propri e pertanto di competenza del Difensore regionale nella sua veste di garante del contribuente regionale, quelli di seguito elencati.

- La tassa sulle concessioni che si applica al provvedimento che autorizza l'esercizio di una specifica attività sul territorio lombardo: farmacie, stabilimenti di produzione di acque gasate o di bibite analcoliche, case o istituti di cura medico chirurgica o di

assistenza ostetrica, case o pensioni per gestanti, aziende faunistico-venatorie, aziende agri-turistiche venatorie e centri privati di produzione di selvaggina, caccia e pesca.

- L'IRAP, imposta regionale sulle attività produttive, che si applica alle attività produttive esercitate nel territorio regionale, facendo riferimento alle singole tipologie di attività esercitate e non al soggetto d'imposta.
- L'addizionale regionale IRPEF, applicata al reddito imponibile dei contribuenti lombardi, solo se persone fisiche.
- L'eco tassa discariche per il deposito in discarica dei rifiuti solidi.
- La tassa per il diritto allo studio universitario, che è dovuta per l'iscrizione ai corsi di laurea, laurea specialistica, dottorato di ricerca e diplomi di specializzazione, oltre che ai corsi delle istituzioni che costituiscono il sistema dell'alta formazione e specializzazione artistica e musicale e delle scuole superiori per mediatori linguistici.
- L'IRESA, imposta regionale sulle emissioni sonore degli aeromobili, dovuta per ogni decollo o atterraggio degli aeromobili civili e volta a ridurre l'inquinamento acustico delle aree adiacenti gli aeroporti, il cui gettito è destinato al completamento dei sistemi di monitoraggio e disinquinamento acustico e all'eventuale indennizzo delle popolazioni residenti nelle zone intorno agli aeroporti.
- La imposta sulle concessioni per l'occupazione e l'uso di beni del demanio idrico, la polizia idraulica, che si applica al canone dovuto dai titolari di concessioni demaniali.
- Il canone idrico, il corrispettivo dovuto da coloro che, senza titolo in pendenza del rilascio di una concessione o con concessione già assentita, prelevano acqua pubblica.
- La tassa automobilistica regionale di proprietà, dovuta dal proprietario o usufruttuario del veicolo iscritto al pubblico registro automobilistico, anche in caso di mancato utilizzo.
- La tassa automobilistica regionale di circolazione, a carico del soggetto che immette nella pubblica strada il veicolo non iscritto al PRA – ciclomotore, quadriciclo leggero, roulotte ecc ... - che non è dovuta in caso di mancata circolazione.

Le problematiche relative alla tassa automobilistica di proprietà – il bollo auto – sono di gran lunga la materia più soggetta alle contestazioni dei contribuenti.

Gran parte delle istanze fanno riferimento al pagamento materiale ed ai relativi problemi che spesso possono nascere a seconda del modo di pagamento prescelto dall'interessato tra i tanti messi a disposizione: pagamento presso le Poste Italiane, gli sportelli di alcune banche, i bancomat, le home banking, le tabaccherie abilitate, le ricevitorie Sisal abilitate, le agenzie di pratiche automobilistiche autorizzate, le delegazioni dell'automobile club d'Italia autorizzate.

Un altro buon numero di lamentele nasce da equivoci sorti in materia di esenzione dal pagamento della tassa per disabili. La casistica è precisa e riguarda persona disabile grave, persona invalida con indennità di accompagnamento, persona non vedente o sordomuta assoluta, persona disabile affetta da pluriamputazione e persona invalida con

ridotta o impedita capacità permanente motoria con veicolo adattato in funzione dell'invalidità sulla postazione passeggero o sulla postazione di guida. L'esenzione ha per oggetto un solo veicolo di proprietà della persona disabile o del soggetto a cui il disabile risulti fiscalmente a carico.

Per quanto concerne invece il termine di pagamento – altro motivo ricorrente nelle richieste di intervento - occorre tener presente che il bollo auto si paga entro la fine del mese successivo a quello di scadenza, ma in caso di prima immatricolazione, rientro in possesso o rientro da esenzione o sospensione il pagamento deve essere effettuato entro la fine del mese successivo a quello in cui si è verificato l'evento.

Il pagamento della tassa automobilistica regionale di proprietà per gli autoveicoli ed i motoveicoli ultraventennali godeva di agevolazione fiscale, essendo previsto nella misura fissa di trenta euro per gli autoveicoli e venti euro per i motoveicoli. L'art. 1 comma 666 della legge 23 dicembre 2014 n. 190 – la legge di stabilità 2015 – ha invece ripristinato per intero l'obbligo di pagamento della tassa automobilistica regionale di proprietà a carico dei proprietari degli autoveicoli e motoveicoli ultraventennali fino al ventinovesimo anno d'età. Rimangono comunque esclusi i veicoli iscritti nei registri storici che conservano la loro esenzione ai sensi dell'art 48 comma 4 della legge regionale 14 luglio 2003 n. 10. Nei prossimi mesi pertanto verrà comunicato agli interessati come comportarsi per la regolarizzazione del pagamento, a partire dal 2015, senza alcuna applicazione di interessi o di sanzioni.

Regione Lombardia inoltre riconosce un'ulteriore esenzione dal pagamento del bollo auto per l'acquisto di veicoli nuovi con contestuale rottamazione di un veicolo inquinante. L'acquisto effettuato nel 2014 darà diritto all'esenzione della tassa per gli anni 2014, 2015 e 2016, quello effettuato nel 2015 per gli anni 2015, 2016 e 2017. (ACA)

3.3 Tributi e canoni locali

E' il settore che più interessa i singoli contribuenti, che verosimilmente sono più a contatto con le amministrazioni locali territorialmente più vicine.

Anche in questo caso il Difensore regionale non è di fatto competente, perché si tratta di tributi affidati alla discrezionalità dei singoli enti locali, i comuni in particolare, che nulla hanno a che vedere con i tributi regionali propri, gli unici attribuiti alla competenza del Garante regionale dei contribuenti, almeno per il momento.

L'art. 1 comma 186 della legge 23 dicembre 2009 n. 191, la finanziaria 2010, ha soppresso la figura del Difensore civico comunale.

La legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18, modificando la figura del Difensore civico regionale, gli attribuisce il potere di intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge.

Entrambe queste norme sembrerebbero aprire nuovi orizzonti all'attività dell'ufficio nei confronti delle realtà locali, sempre a condizione che una nuova legge disciplini adeguatamente la materia.

Per il momento l'ufficio ha provveduto, come da tradizione, a "fare da tramite" tra cittadini e amministratori locali, segnalando ai primi i suoi limiti istituzionali e chiedendo ai secondi i

chiarimenti necessari per poter adeguatamente illustrare agli interessati le ragioni dell'amministrazione.

I risultati sono stati, come sempre, piuttosto soddisfacenti.

Le amministrazioni locali, specie quelle comunali, hanno attivamente collaborato, talvolta ammettendo le eventuali loro mancanze riscontrate, dimostrando un'ottima disposizione al dialogo che ha contribuito a risolvere diverse vicende.

Si è potuto così rispondere adeguatamente agli interessati, motivando, di volta in volta, le rispettive ragioni.

TARSU, TARES, ICI, IMU e TARI e le loro recenti modifiche sono state le principali materie di cui si è occupato l'ufficio nel corso dell'anno.

Alle molte istanze che si sono incentrate sulle cifre, ritenute esose, stabilite per il pagamento dell'IMU per la seconda casa si è dovuto rispondere che tali cifre sono di fatto dovute alla scelta discrezionale dei coefficienti da applicare che l'amministrazione può e deve prendere in assoluta autonomia.

In un caso la istante alla morte del marito era succeduta per un terzo, insieme ai suoi due figli, nella proprietà del 50% dell'abitazione di residenza, in comunione con il cognato e la moglie, proprietari del restante 50%. Allo scioglimento della comunione, l'interessata lamentava che non le fosse riconosciuto il diritto di abitazione per vedovanza e che suo figlio pagasse come seconda casa la relativa IMU, essendo comproprietario di un appartamento con la moglie. All'interessata è stato chiarito che il diritto di abitazione del coniuge superstite, di cui all'art. 540 del codice civile, ha per presupposto che la casa adibita a residenza familiare sia di proprietà comune dei due coniugi o del solo coniuge deceduto, attribuendo al coniuge superstite l'obbligo di pagamento di tutte le imposte, a prescindere dalla presenza di altri eredi. Tale diritto tuttavia non sussiste se al momento del decesso c'è una quota di proprietà di terzi, in questo caso la comunione al 50% dei cognati.

In un altro caso, la istante chiedeva chiarimenti in merito alla tassa sui rifiuti relativa a due suoi appartamenti dati in locazione, per avere il quadro esatto degli adempimenti a suo carico, degli eventuali debiti pregressi e delle prescrizioni intervenute negli anni, lamentando l'impossibilità di contattare l'Ufficio tributi del Comune di Milano. L'ufficio ha provveduto a prendere contatti con quest'ultimo che - nel precisare che dalla soppressione degli appositi sportelli di Via San Tomaso, gli eventuali appuntamenti con il pubblico devono essere fissati, quando ritenuto necessario un abboccamento, telefonando al call center (020202) - ha poi ricevuto l'interessata in un incontro rivelatosi proficuo da entrambe le parti. (ACA)

4. Territorio

Nell'anno 2014, nell'ambito del settore Territorio si è verificato un aumento rispetto al 2013 delle istanze pervenute, che hanno riguardato soprattutto l'edilizia privata (19), la viabilità e la circolazione (17) e i lavori pubblici (10), mentre numericamente inferiori sono state quelle attinenti ai trasporti (6), alle acque pubbliche (5), agli strumenti urbanistici (5), alla tutela del territorio (5) e alle occupazioni, agli espropri e alle servitù (5).

Gli enti locali - pur esulando dalla competenza istituzionale del Difensore regionale - nelle categorie sopra richiamate sono stati i principali interlocutori dell'Ufficio, al quale hanno quasi sempre prestato fattiva collaborazione, consentendo la positiva soluzione delle problematiche rappresentate.

4.1 Edilizia privata

In materia si conferma la tendenza degli ultimi anni ad una prevalenza delle richieste riguardanti segnalazioni di presunti abusi edilizi.

In tali fattispecie, a fronte dell'inerzia delle amministrazioni comunali, l'Ufficio è intervenuto perlopiù sollecitando alle stesse lo svolgimento delle funzioni previste dall'art. 27 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia", ai sensi del quale compete al Comune la vigilanza sull'attività urbanistico-edilizia nel territorio comunale per assicurarne la rispondenza alle norme di legge e di regolamento, alle prescrizioni degli strumenti urbanistici ed alle modalità esecutive fissate nei titoli abilitativi.

Nella quasi totalità dei casi le amministrazioni interpellate hanno provveduto a svolgere le perizie e i sopralluoghi necessari e ad adottare i conseguenti provvedimenti di repressione degli abusi edilizi accertati.

Sempre per quanto concerne la categoria dell'Edilizia privata, in seguito alle determinazioni assunte da molti comuni, in base a quanto disposto dall'art. 31, comma 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448 "Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo", di cedere in proprietà le aree comprese nei piani approvati a norma della legge 18 aprile 1962, n. 167 ovvero delimitate ai sensi dell'articolo 51 della legge 22 ottobre 1971, n. 865, già concesse in diritto di superficie, si è potuto constatare un incremento delle istanze presentate dai proprietari delle abitazioni per contestare il valore deliberato dai Comuni ai fini dell'acquisizione della proprietà delle aree e la scarsa trasparenza dei criteri di determinazione del corrispettivo adottati.

La trasformazione del diritto di superficie in diritto di piena proprietà sulle aree può avvenire a seguito di proposta da parte del comune e di accettazione da parte dei singoli proprietari degli alloggi e loro pertinenze, per la quota millesimale corrispondente, dietro pagamento di un corrispettivo determinato - ai sensi del dell'art. 31, comma 48 della L. 448/1998 - dal comune, su parere del proprio ufficio tecnico, in misura pari al 60% di quello determinato attraverso il valore venale del bene. Peraltro, attraverso una modifica legislativa introdotta dall'art. 1, comma 392 della 147/2013 (legge di stabilità 2014), è stata attribuita ai comuni la facoltà di abbattere tale valore fino al 50%, al netto degli oneri di concessione del diritto di superficie, rivalutati sulla base della variazione accertata dall'ISTAT dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati verificatasi tra il mese in cui sono stati versati i suddetti oneri e quello di stipula dell'atto di cessione delle aree.

Il Difensore regionale è, quindi, intervenuto per sollecitare chiarimenti sui criteri di quantificazione del valore per la trasformazione del diritto di superficie in proprietà delle aree e verificarne la rispondenza al disposto normativo.

Un istante, inoltre, si è rivolto all'Ufficio per lamentare la mancata applicazione da parte dell'amministrazione comunale dell'ulteriore riduzione del corrispettivo introdotta dalla

richiamata L. 147/2013. E' evidente, tuttavia, che tale scelta è rimessa alla discrezionalità dell'ente locale e non è in alcun modo sindacabile dal Difensore regionale, il quale, pertanto, si è limitato a chiedere precisazioni relativamente alle motivazioni della determinazione assunta. (AS)

4.2 Lavori pubblici, viabilità e circolazione

Le richieste afferenti i **Lavori pubblici** hanno riguardato prevalentemente problematiche connesse all'allaccio alla rete fognaria comunale o a malfunzionamenti della stessa, mentre nella categoria **Viabilità e circolazione** sono prevalse le istanze aventi ad oggetto problemi connessi alla manutenzione, gestione e pulizia delle strade e delle loro pertinenze, nonché all'apposizione e manutenzione della segnaletica prescritta. Peraltro, la maggioranza degli enti interpellati hanno attribuito all'insufficienza delle risorse finanziarie a loro disposizione - anche in ragione dei vincoli imposti dal Patto di stabilità - la mancata esecuzione di onerosi interventi di manutenzione straordinaria, che avrebbero consentito di porre rimedi più duraturi agli inconvenienti lamentati dai cittadini. (AS)

4.3 Edilizia residenziale pubblica

Nell'anno in esame non si sono verificate significative variazioni riguardo ai dati numerici relativi alle istanze rivolte al Difensore regionale in materia di edilizia residenziale pubblica.

Per quanto concerne la tipologia degli interventi richiesti, si conferma nuovamente la netta prevalenza, in termini quantitativi, di quelli riguardanti la manutenzione degli immobili del patrimonio abitativo pubblico di proprietà dei comuni e delle ALER.

E' da rilevare inoltre un notevole numero di istanze attinenti ai procedimenti di assegnazione degli alloggi, di esclusiva competenza delle amministrazioni comunali, mentre in quantità ridotta si sono registrate richieste di intervento relative ai procedimenti di mobilità abitativa, la cui competenza spetta ai comuni e, solo per le fattispecie di emergenza, alle ALER.

Sono pervenute anche molte istanze riguardanti situazioni di morosità degli inquilini di alloggi popolari, oltre a richieste inerenti alla revisione del canone di locazione e al rimborso di crediti.

Un discreto numero di pratiche ha avuto come oggetto procedimenti amministrativi originati da domande di subentro nell'assegnazione e di ampliamento del nucleo familiare.

Infine non sono mancate richieste di intervento concernenti situazioni di disagio segnalate da assegnatari vittime di reiterate violazioni da parte di coinquilini delle norme che regolano l'uso degli alloggi popolari.

Per quanto riguarda l'assegnazione degli alloggi, si sono registrate per la maggior parte istanze inerenti ai tempi del relativo procedimento. Molti cittadini si sono rivolti al Difensore regionale per segnalare disagi causati dal protrarsi dell'attesa per ottenere un'abitazione. Per lo più si è trattato di richieste di famiglie assoggettate a procedura esecutiva di sfratto, le quali hanno partecipato al bando indetto dal comune di residenza e successivamente, approssimandosi l'effettiva esecuzione del rilascio, hanno presentato al comune

medesimo istanza di assegnazione in deroga alla graduatoria ai sensi dell'art. 14 del Regolamento regionale n. 1/2004.

Tale disposizione prevede che una quantità di alloggi di edilizia residenziale pubblica, non superiore al 25% delle unità disponibili prevedibilmente nel corso dell'anno, possa essere riservata dal comune per provvedere alla sistemazione di nuclei familiari che, possedendo i requisiti per l'accesso all'ERP, si trovino in situazioni di fabbisogno abitativo di particolare e documentata rilevanza sociale.

Rientra in tale fattispecie il caso di coloro che debbano forzatamente rilasciare la propria abitazione a seguito di provvedimento esecutivo e non sia possibile sopperire alla loro sistemazione abitativa secondo i tempi previsti per la graduatoria.

Per i comuni con più di 20.000 abitanti è prevista l'istituzione di una commissione consultiva, alla cui valutazione vengono sottoposte le istanze di assegnazione in deroga.

Questo tipo di assegnazione, di esclusiva competenza del comune, è preceduta quindi dal parere di tale commissione, che si riunisce periodicamente per esaminare le domande e stabilire le assegnazioni da effettuare in base alla priorità delle emergenze.

Il Difensore regionale ha attuato interventi per sollecitare la definizione di domande di assegnazione in deroga, già valutate favorevolmente dalla commissione consultiva comunale e trasmesse all'ALER per l'abbinamento e l'offerta di un alloggio adeguato.

Nel corso dell'istruttoria di tali pratiche si è potuto constatare che anche questa procedura, pur essendo prevista per far fronte ad esigenze abitative di carattere urgente, in molti casi non consente di soddisfare in tempi brevi le richieste degli interessati. Concorrono a ritardare l'assegnazione vari fattori, quali il limitato numero di alloggi riservati, la quantità di domande in lista di attesa e l'effettiva disponibilità di immobili adeguati alla composizione del nucleo.

Nella casistica delle istanze di assegnazione in deroga rientrano anche le domande presentate da persone affette da disabilità. Le risposte fornite dalle amministrazioni interpellate hanno evidenziato notevoli difficoltà nel reperimento di alloggi confacenti alle particolari esigenze di tali soggetti a causa dell'esigua disponibilità di abitazioni idonee, che ritarda ulteriormente la definizione delle richieste.

Come si è accennato, il Difensore regionale ha esplicito molti interventi concernenti situazioni di morosità rappresentate da inquilini in difficoltà nel pagamento del canone di locazione e delle spese per i servizi.

In questo ambito sono state trattate pratiche relative a domande di revisione del canone presentate da assegnatari a seguito di variazioni della situazione anagrafica e reddituale del nucleo familiare.

L'Ufficio è intervenuto presso le competenti strutture delle ALER e dei comuni per sollecitare informazioni in merito all'esito del procedimento o per chiedere il riesame di ricorsi avverso l'inserimento nell'area di reddito. In alcuni casi è stata rappresentata l'opportunità di procedere al ricalcolo del debito in base al canone effettivamente spettante, con riferimento alla situazione economica del nucleo interessato.

Alcuni inquilini di alloggi di proprietà del Comune di Milano si sono rivolti al Difensore regionale contestando la legittimità di richieste di pagamento di conguagli relativi al 2009 e ad annualità precedenti, dovuti a titolo di canone e di oneri accessori.

L'Ufficio è intervenuto presso la Direzione centrale Casa e Demanio del comune sollecitando chiarimenti in merito alle posizioni debitorie degli interessati. In particolare si è evidenziata l'opportunità di verificare il decorso del termine quinquennale di prescrizione per i debiti relativi alle annualità precedenti il 2009, che, ove non fossero risultati atti interruttivi posti in essere dall'amministrazione comunale, avrebbe estinto l'obbligazione contestata.

Si conclude accennando brevemente alla qualità della collaborazione prestata dai soggetti verso i quali l'Ufficio ha diretto la propria azione.

In proposito si può affermare che le ALER e i comuni, principali interlocutori dell'Ufficio nella trattazione delle pratiche inerenti al settore in esame, hanno generalmente dimostrato disponibilità nel fornire chiarimenti e informazioni utili alla definizione delle questioni rappresentate. Si devono peraltro rilevare alcune criticità relativamente ai tempi di risposta, che in alcuni casi si sono protratti rendendosi necessari ripetuti solleciti.

Ciò si è constatato sovente nell'istruttoria di istanze di assegnatari di alloggi di proprietà del Comune di Milano, che l'ALER ha cessato di amministrare dal 1° dicembre 2014, data del subentro della società MM, Metropolitana Milanese s.p.a. quale nuovo gestore. Sono pertanto rimaste pendenti varie questioni, perlopiù relative alle posizioni contabili degli inquilini, a situazioni debitorie e rimborsi di crediti, che l'ALER Milano non ha definito prima del passaggio degli immobili comunali alla nuova gestione.(GB)

5. Ambiente

La tipologia di istanze afferenti il settore in esame ha attestato un'alta sensibilità dei cittadini rispetto a problemi potenzialmente pericolosi per il proprio stato di salute.

Per la più parte è stato chiesto all'Ufficio di intervenire per verificare il rispetto dei limiti fissati dalla legge riguardo alla tollerabilità di agenti inquinanti (in particolare, rumore, emissioni nell'atmosfera, immissioni nelle acque).

E' da mettere in evidenza che i problemi di inquinamento acustico ormai non sono più prerogativa delle grosse città, coinvolgendo anche piccoli agglomerati urbani. Per esempio, all'Ufficio è stata sottoposta la grave situazione di disagio acustico che ha colpito alcuni abitanti di una frazione (Ca de Soresini) del Comune di San Martino del Lago (CR) a seguito dell'apertura di un circuito motoristico (auto, moto e go kart) a meno di 300 m. dalle rispettive abitazioni.

L'intervento dell'Ufficio ha, al momento, determinato la convocazione di una conferenza dei servizi fra il Comune su menzionato, la Provincia e l'ARPA di Cremona per stabilire le misure cui la Società responsabile si sarebbe dovuta attenere per continuare a svolgere l'attività, nonché la decisione del Sindaco di emettere un'ordinanza – purtroppo ancora “in itinere” – di sospensione dell'attività per mancata predisposizione, nei termini, delle misure anzidette, in attesa che venga effettuato lo sgombero (per il quale è stata fissata la data del 31.3.2015) disposto dall'Autorità giudiziaria su iniziativa della Società proprietaria del circuito.

Le istanze sono state presentate da cittadini sia singoli sia associati e, in quest'ultimo caso, hanno riguardato problemi interessanti la collettività e anche di più comuni, come, ad esempio, l'Associazione A.d.T. di Varese, che ha segnalato l'inquinamento del fiume Olona e sollecitato l'adozione di misure adeguate da parte delle Amministrazioni competenti.

E' stato altresì richiesto all'Ufficio di adoperarsi perché fosse verificata la legittimità dell'installazione di canne fumarie nelle civili abitazioni.

In questa sede, se ne fa cenno non tanto per relazionare nel merito le questioni di cui l'Ufficio si è occupato, quanto per mettere in evidenza il comportamento assunto dalla Responsabile del S.S.U.O. territoriale igiene pubblica della Asl di Milano allorché è stato reiteratamente richiesto un sopralluogo di accertamento – per quanto di competenza (aspetti igienico-sanitari) – dello stato di una canna fumaria posta in una palazzina di civile abitazione.

Ogni volta, la Responsabile ha rimesso l'espletamento degli accertamenti alla Direzione centrale sicurezza urbana e coesione sociale del Comune di Milano, dichiarando, così, implicitamente, la propria incompetenza in merito.

Il Difensore regionale non ha ritenuto corretto il comportamento della Responsabile dell'Azienda sanitaria sopra menzionata e, nel chiedere chiarimenti al riguardo, ha comunque messo in evidenza che la richiesta di sopralluogo trova fondamento nell'ordinamento giuridico.

In particolare, l'Ufficio si è rivolto alla Responsabile anzitutto rammentando – come, del resto, più volte sottolineato dalla giurisprudenza amministrativa (in particolare, sentenza TAR Toscana, 12.4.2010 n. 953) – che le ASL sono i soggetti pubblici istituzionalmente muniti di competenze generali in materia di vigilanza e prevenzione igienico-sanitaria, nonché di attribuzioni specifiche in materia di verifica della conformità degli impianti a servizio degli edifici adibiti ad uso civile (art. 14 L. 5.3.1990 n. 46, non abrogato dall'art. 3, comma 1, DL n. 300/06, convertito in L. n. 17/2007), quindi, invitando ad effettuare, nel più breve tempo possibile, gli accertamenti di spettanza.

L'Ufficio è ancora in attesa di una risposta, già sollecitata.

Si ritiene doveroso ringraziare la Direzione centrale sicurezza urbana e coesione sociale del Comune di Milano per la disponibilità a collaborare nella risoluzione dei problemi di volta in volta affrontati, nonché il Settore ambiente della Provincia di Bergamo per la cortesia e la puntualità nel fornire delucidazioni anche per le vie telefoniche.

6. Sicurezza sociale

Sono classificate nel settore “Sicurezza sociale” tutte le istanze in cui vengono rappresentate problematiche inerenti al procedimento di riconoscimento dello stato di invalidità civile e alla erogazione dei relativi benefici, ai vari istituti di natura previdenziale e pensionistica, alle diverse forme di intervento previste a tutela delle persone in condizioni di svantaggio socio-economico.

Rispetto al precedente anno, nel 2014 non si ravvisano elementi di sostanziale novità con riferimento al merito delle fattispecie trattate: la casistica delle questioni è risultata sempre molto eterogenea e varia. In relazione al dato quantitativo si segnala, invece, un incremento del numero complessivo delle pratiche.

La maggior parte delle richieste è stata inoltrata, come di consueto, da privati cittadini, che si rivolgono all'Ufficio personalmente o per il tramite di un familiare, tenuto conto che spesso il diretto interessato appartiene ad una fascia debole della popolazione o per età o per problemi di salute o per condizioni sociali.

Sono sempre meno le istanze che pervengono tramite posta ordinaria. Ciò non può che essere valutato positivamente in quanto l'invio telematico delle comunicazioni permette una maggiore celerità sia nella fase di ricezione sia nella fase di istruttoria della pratica.

Si rileva che i rapporti con le varie amministrazioni sono risultati complessivamente improntati alla collaborazione per quanto riguarda sia la disponibilità a fornire le informazioni richieste sia i tempi di risposta. Ciò è dovuto, presumibilmente, anche a una sempre maggiore sensibilità da parte degli enti pubblici nei confronti delle politiche rivolte alla soddisfazione dell'utenza.

Per quanto riguarda il rapporto con gli istanti si ritiene di dover evidenziare che diverse sono state le manifestazioni esplicite di soddisfazione, non solo per la positiva conclusione della questione sottoposta all'attenzione dell'Ufficio, ma anche per la disponibilità all'ascolto e per i chiarimenti forniti. In qualche caso l'istante ha rilevato che aver interessato della problematica anche quest'Ufficio ha influito positivamente sulla tempestiva definizione della sua richiesta, esprimendo apprezzamenti sulla funzione di tutela nei confronti del cittadino svolta dalla figura del Difensore regionale.

Al fine di fornire un quadro esemplificativo dell'attività svolta dal Difensore regionale nel 2014, si illustrano sinteticamente, qui di seguito, le principali o più significative problematiche trattate e si suddivide questo resoconto, come nella relazione dello scorso anno, nei tre paragrafi che rappresentano le principali categorie in cui si articola il settore. (LG/PB)

6.1 Assistenza sociale

Nell'ambito dell'assistenza sociale, l'Ufficio ha avuto contatti principalmente con amministrazioni comunali; in particolare la maggior parte delle pratiche, pur riguardando problematiche fra loro diverse, ha avuto come referente l'area dei servizi sociali dei Comuni.

I cittadini si sono rivolti al Difensore regionale esponendo casi personali di notevole disagio per lo più di carattere economico e sociale, ma talvolta anche inerenti a rapporti complessi nell'ambito familiare. Si tratta di situazioni molto delicate, che richiedono non solo una disponibilità all'ascolto, ma anche la capacità di relazionarsi in modo interattivo, al fine di poter evidenziare e concordare le modalità con cui è possibile svolgere un

intervento efficace, tenuto conto da un lato delle competenze dell'Ufficio e dall'altro dei vincoli di carattere finanziario e del quadro normativo che disciplina l'ambito di intervento della pubblica amministrazione.

Gli enti interpellati hanno pressoché sempre dato seguito alle richieste dell'Ufficio in tempi ragionevoli. Oltre e al di là dell'intervento immediato, in alcuni casi, sono state date assicurazioni circa l'interessamento alla problematica o la presa in carico della situazione, in altri, a seconda della casistica, sono stati forniti chiarimenti, dettagliate relazioni sull'attività svolta, sui servizi forniti e sui progetti di sollievo familiare attivati.

Alcune questioni hanno riguardato persone, disabili e anziani, supportate dalla figura dell'amministratore di sostegno nei propri bisogni di cura e di gestione del patrimonio. L'amministratore di sostegno è un istituto giuridico entrato per la prima volta nell'ordinamento italiano con la legge n. 6 del 9 gennaio 2004 al fine di affiancare il soggetto che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trova nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non ha la piena autonomia nella vita quotidiana. L'obiettivo è quello di tutelarlo, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente in grado di andare incontro alle sue esigenze. I poteri dell'amministratore di sostegno sono, infatti, individuati dal decreto di nomina, emesso dal Giudice Tutelare, nel quale vengono definiti gli atti specifici che l'amministratore può compiere in nome e per conto del beneficiario e gli atti che possono essere compiuti in assistenza. Nell'ambito di tali tematiche, l'Ufficio ha vagliato i possibili spazi di intervento, tenuto conto delle proprie competenze, dando seguito ai rilevati critici allorquando fossero attinenti ad una specifica ed oggettiva illegittimità o irregolarità amministrativa e non riguardassero le determinazioni assunte in ottemperanza a disposizioni del Giudice Tutelare.

Analoghe considerazioni valgono per le istanze inoltrate da familiari o parenti di minori nei confronti dei quali è stato decretato l'affido con atto giudiziario del Tribunale dei Minorenni. Anche in questi casi si è dovuto chiarire che l'Ufficio non ha alcuna competenza in merito a questioni che avessero come diretto interlocutore organi della Giustizia.

Come negli anni precedenti, nel corso del 2014 l'Ufficio si è occupato di questioni inerenti agli alunni con disabilità. Sono pervenute richieste di assegnazione di un numero ore di sostegno didattico adeguato alle esigenze di minori portatori di handicap grave. Taluni casi, in cui l'Ufficio ha seguito la vicenda, fornendo supporto e opportune indicazioni alla famiglia, sono stati definiti positivamente senza che sia stato necessario svolgere alcun intervento diretto nei confronti degli enti coinvolti. Una segnalazione ha riguardato un minore affetto da una grave patologia neurodegenerativa in forma tanto acuta da non consentirgli di uscire da casa e da costringerlo a frequentare la scuola tramite un sistema di videoconferenza che gli permette di collegarsi con l'aula scolastica e seguire a domicilio le lezioni. I genitori, nel passaggio dalle scuole medie alle superiori, avevano chiesto di poter fruire della continuità didattica da parte dell'insegnante di sostegno che lo aveva seguito negli anni precedenti e che è abilitata all'insegnamento in entrambi i cicli scolastici. Nella relazione stilata dall'équipe neuropsichiatrica che segue il ragazzo si suggeriva di continuare questo affiancamento, sulla base dei miglioramenti registrati. L'insegnante di sostegno, essendo riuscita ad instaurare con l'alunno una relazione di fiducia reciproca e di grande collaborazione, avrebbe potuto non solo agevolare i suoi nuovi apprendimenti con continuità metodologica, ma anche rappresentare un ottimo ponte per stabilire da casa un legame con i nuovi compagni. Grazie alla redazione di un Progetto sperimentale di continuità didattica, ai sensi della L. 5.2.1992, n. 104 e del DPR 8.3.1999, n. 275, è stato possibile mantenere la stessa figura di riferimento anche per la scuola secondaria di secondo grado.

Un'altra questione sottoposta all'attenzione dell'Ufficio ha riguardato una contestazione da parte dei genitori di un ragazzo con difficoltà di apprendimento avverso il giudizio di non ammissione alla classe successiva, espresso dal Consiglio di classe. Nel sottolineare che il Difensore regionale non ha competenze in materia di vertenze che implicano valutazioni di merito, è stato loro consigliato di richiedere per iscritto al dirigente dell'Ufficio Scolastico le ragioni per cui si riteneva ingiustificato l'esito della valutazione e/o si contestavano le procedure seguite. Il dirigente scolastico ha inviato copia del verbale del Consiglio di classe appositamente riunitosi, in cui, analizzate puntualmente le osservazioni sollevate, sono state fornite precise indicazioni in merito alle attività che erano state organizzate per gli alunni in difficoltà e sono state illustrate le motivazioni sottese alla decisione di non ammettere il ragazzo alla classe successiva. Si precisava, peraltro, che la certificazione diagnostica dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento valida ai fini scolastici era stata consegnata alla segreteria della scuola solo a fine anno scolastico.

Alcune pratiche hanno riguardato tematiche attinenti alla stesura e attuazione di progetti individualizzati, ai sensi dell'art.14 della L. 8.11.2000, n. 328, a favore di persone con *handicap* grave. Tali progetti rappresentano la definizione organica degli interventi e dei servizi che costituiscono la risposta complessiva ed unitaria che la rete dei servizi – a livello assistenziale, riabilitativo, scolastico e lavorativo – deve garantire alle persone con disabilità per il soddisfacimento dei propri bisogni e delle proprie aspettative. Nei riscontri forniti dagli uffici competenti alla definizione del progetto si rilevava che un presupposto fondamentale per la realizzazione del relativo piano di intervento è un ambito familiare collaborante con le risorse – strutture, professionisti e operatori coinvolti - che vengono messe in campo in un'ottica di reciproca fiducia, anche al fine di non lasciare la famiglia sola nella gestione del quotidiano. (LG/PB)

6.2 Invalidità civile

Le fattispecie relative a questa materia hanno riguardato problematiche per lo più di carattere sostanziale o giuridico inerenti a ritardi nella definizione del procedimento di liquidazione delle provvidenze spettanti agli invalidi civili. Queste ultime hanno avuto come referente essenzialmente l'INPS, cui a decorrere dal 1° gennaio 2010 le domande vanno presentate esclusivamente in via telematica e cui sono affidate le attività relative all'esercizio delle funzioni concessorie per l'invalidità civile, cecità, sordità, handicap e disabilità.

Numerose sono state le segnalazioni inerenti alla tematica della mobilità ed in particolare alle varie difficoltà che una persona con disabilità può incontrare nel contesto urbano, soprattutto nell'utilizzo di mezzi propri o del servizio di trasporto pubblico.

Con riferimento alla prima questione si accenna alla doglianza di un cittadino che deambula con una carrozzina; l'interessato aveva problemi nell'utilizzare l'area di sosta personalizzata assegnatagli presso la propria abitazione, avendo necessità di servirsi quotidianamente del proprio autoveicolo. Dopo vari solleciti, l'Amministrazione comunale ha effettuato alcuni interventi strutturali: ha realizzato sia dei musoni su entrambi i lati del passo carraio adiacente allo spazio disabili, per consentirne un'uscita agevole, in modo da evitare danni al suo veicolo in sosta, sia dei ribassamenti per favorire la salita/discesa dei pedoni con disabilità. Si è inoltre provveduto a collocare sul bordo esterno del marciapiede il cartello stradale con l'indicazione dell'area personalizzata, in modo da renderlo maggiormente visibile agli automobilisti e da evitarne, quindi, la occupazione abusiva.

Con riferimento alla seconda questione, l'Ufficio, richiamando le vigenti disposizioni in materia di tutela dei disabili e di abbattimento delle barriere architettoniche, ha segnalato

all'Azienda di trasporti milanese (ATM) e all'Amministrazione comunale le doglianze pervenute circa l'accessibilità dei mezzi di servizio di superficie e sotterranei. L'Azienda ha sottolineato che, pur comprendendo il disagio degli utenti in relazione alla non integrale accessibilità dei mezzi pubblici, sono stati effettuati diversi interventi nel corso degli anni. In particolare ha rilevato di essersi impegnata, compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione, al progressivo adeguamento del parco veicoli con l'acquisto di nuovi veicoli a pianale ribassato e di curare in modo specifico la comunicazione, con pagine web dedicate, per consentire ai passeggeri di conoscere l'accessibilità delle linee di superficie e metropolitane. Il Comune ha precisato di aver messo a sistema l'analisi e lo stato di fatto delle barriere esistenti nel trasporto pubblico locale con riferimento alle varie tipologie di disabilità, individuando le situazioni più critiche e la casistica degli interventi da effettuare.

Un'altra problematica riguardante l'accessibilità nel contesto urbano è stata portata all'attenzione dell'Ufficio da una persona affetta da paraplegia. L'interessato, recatosi in un locale pubblico per assistere ad uno spettacolo, ha segnalato che la postazione riservata alle persone con disabilità risultava inadeguata sotto il profilo della sicurezza e dell'autonomia. L'area, infatti, non era dotata di uno scivolo che permettesse a coloro che utilizzano una carrozzina di muoversi in modo autonomo e soprattutto, in caso di incendio, di evacuare rapidamente il locale. L'Ufficio, nel rappresentare la problematica presso gli uffici competenti, rilevava che le persone con disabilità sono titolari di un diritto pieno ed esigibile a partecipare a qualsiasi evento culturale e rappresentazione al pari degli altri spettatori. Tutti i vari enti interpellati, nonché il gestore del locale interessato, hanno fornito le puntualizzazioni richieste e, per la parte di rispettiva competenza, si sono attivati al fine di addivenire ad una risoluzione del problema.

In particolare la Commissione comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo ha convocato il titolare dell'attività al fine di esaminare le eventuali proposte e misure da intraprendere ed ha accolto la richiesta dell'interessato di partecipare al sopralluogo per consentirgli di apportare un eventuale contributo personale. Effettuate le opportune verifiche dell'area riservata allo stazionamento dei disabili, sia sotto il profilo della sicurezza che dell'accessibilità, il titolare dell'attività ha fornito una planimetria aggiornata evidenziante la nuova collocazione dell'area nell'ambito della sala e il dimensionamento in relazione al numero previsto di disabili. La Commissione ha ritenuto idonea l'area in quanto pienamente corrispondente ai requisiti prescritti ed ha approvato, inoltre, l'implementazione della segnaletica del percorso che conduce all'area scoperta. (LG/PB)

6.3 Previdenza

Per quanto concerne questa materia valgono le considerazioni già espresse gli anni precedenti circa la varietà delle problematiche: dal recupero di somme indebitamente riscosse al riscatto di periodi assicurativi; dalle varie indennità collegate al sistema degli ammortizzatori sociali alla prosecuzione volontaria della contribuzione.

Sono, ovviamente, significative in questa materia le istanze che hanno una valenza di carattere economico e che, pertanto, richiedono una particolare urgenza nella loro trattazione, in quanto le somme spettanti sono in alcuni casi addirittura indispensabili al soddisfacimento dei bisogni quotidiani o comunque quasi sempre necessarie per far fronte alle esigenze familiari.

Alcune segnalazioni hanno riguardato l'istituto della cassa integrazione in deroga; in merito si accenna ad una pratica in cui si lamentavano ritardi nella erogazione delle somme spettanti e la mancanza di informazioni sulla relativa tempistica.

L'INPS, cui l'Ufficio si è rivolto, ha precisato che tale prestazione, di natura assistenziale, viene liquidata, ai sensi della normativa vigente, solo a seguito dell'emissione del provvedimento autorizzativo della Regione Lombardia, che nella fattispecie non aveva ancora stanziato né deliberato e, quindi, autorizzato l'INPS in qualità di mero ufficio pagatore alla liquidazione delle provvidenze economiche.

La Regione, nel comunicare tempestivamente che per poter verificare lo stato della domanda era necessario acquisire altri dati inerenti alla richiesta inserita nel portale Gefo di Regione Lombardia, ha informato che nel caso di sospensione a zero ore era possibile ricorrere all'istituto dell'anticipazione sociale, consistente in un'apertura di credito bancario che cessa con il versamento dell'indennità di cassa integrazione da parte dell'INPS. La Regione ha successivamente comunicato che la domanda aveva superato la fase d'istruttoria ed era inclusa in un decreto in lavorazione; il provvedimento di concessione sarebbe stato emanato non appena garantita la necessaria copertura finanziaria da parte del Ministero del lavoro e delle politiche sociali. In seguito l'istante ha comunicato di aver ricevuto le somme spettanti dall'INPS.

Alcune pratiche hanno avuto come oggetto la liquidazione o la riliquidazione di trattamenti pensionistici. In merito si accenna al caso della studentessa la cui domanda di liquidazione della quota di pensione di reversibilità non era ancora stata definita, nonostante i vari solleciti e pur essendo stata prodotta da tempo tutta la documentazione richiesta. In un primo momento è stato precisato all'Ufficio che il ritardo era dovuto al fatto che non era ancora pervenuta, da parte della Direzione regionale dell'INPS, la risposta al quesito posto per sapere se il corso di studi frequentato dalla ragazza presso un'università estera desse titolo al permanere del diritto alla pensione di reversibilità. L'INPS ha poi comunicato che la pensione era stata ricostituita e, in seguito, che erano state erogate le somme spettanti.

Tra le pratiche riguardanti la riliquidazione si fa riferimento alle problematiche esposte da una pensionata il cui ente datore di lavoro aveva trasmesso da oltre un anno all'INPS - ex gestione INPDAP - un nuovo modello riepilogativo della posizione assicurativa della dipendente. L'Istituto previdenziale ha provveduto ad aggiornare la rata di pensione mensile e a liquidare i relativi arretrati. Ha anche fornito tempestivamente i chiarimenti richiesti dall'istante in relazione al pagamento, tramite trattenuta mensile, dell'onere di ricongiunzione ex lege 29/1979, precisando che il servizio ricongiunto aveva concorso all'anzianità complessiva utile per il conseguimento del diritto a pensione. In merito alle doglianze circa l'entità del trattamento pensionistico si precisava che era stato liquidato con le regole della cosiddetta "opzione donna", che presuppone il calcolo con il sistema contributivo a fronte di una minore anzianità anagrafica e contributiva per l'accesso alla pensione; si fornivano, inoltre, alcune delucidazioni sui criteri di calcolo, oggetto del ricorso amministrativo al Comitato di Vigilanza presentato dall'interessata e non ancora definito.

Diverse sono state le manifestazioni di ringraziamento da parte di cittadini che hanno potuto avere, grazie all'intervento dell'Ufficio, un riscontro da parte dell'Istituto previdenziale. Al riguardo si richiama il caso di una persona anziana, con problemi di salute, che gli impedivano di recarsi presso l'Istituto previdenziale e che aveva tentato, sia per iscritto sia telefonicamente, di sapere per quale motivo l'importo della sua pensione anziché essere aumentato, per la perequazione, era stato invece progressivamente ridotto, anche se di un minimo importo. Nel giro di qualche giorno, l'INPS ha precisato che il motivo della riduzione della pensione era legato alle ritenute dovute per le addizionali comunali, non previste negli anni precedenti. Pertanto, nonostante l'imponibile fosse aumentato, per effetto di tali trattenute, l'importo netto era diminuito. (LG/PB)

7. Sanità e igiene

Nel corso del 2014 si è ulteriormente consolidata la tendenza ad un incremento delle pratiche in materia di sanità, in cui sono state trattate questioni di diversa natura.

Numerose segnalazioni riguardavano una problematica già affrontata dall'Ufficio, a cui si è fatto cenno anche nella Relazione dello scorso anno, in merito alla mancata corresponsione degli arretrati della rivalutazione dell'indennità integrativa speciale ex L. 25.2.1992, n. 210 nei confronti dei soggetti infettati da trasfusione o da somministrazione di emoderivati, in seguito alla sentenza della Corte Costituzionale n. 293 del 9.11.2011.

A fronte dell'istanza di un cittadino in particolare - che ha già visto riconosciuto in sede giurisdizionale il proprio diritto a percepire le suddette somme, senza peraltro che il Ministero abbia finora ottemperato alla sentenza di condanna - l'Ufficio ha svolto un ulteriore intervento. Si è sottolineata, innanzitutto, la necessità che il Ministero della Salute, in quanto parte processuale condannata al pagamento, procedesse alla liquidazione delle somme spettanti all'interessato. Si è sollecitato, inoltre, il competente Dicastero a fornire ulteriori informazioni in merito al provvedimento per lo stanziamento dei fondi necessari al pagamento degli arretrati. Si era, infatti, appreso che la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome aveva predisposto un emendamento da presentare nel corso dell'approvazione della Legge di stabilità per il 2015, che prevedeva il finanziamento a carico dello Stato non solo degli oneri derivanti dalla corresponsione degli indennizzi ex L. n. 210/1992, ma anche degli oneri relativi al pagamento degli arretrati della rivalutazione dell'indennità integrativa speciale, mediante lo stanziamento di una somma adeguata.

Non è pervenuta alcuna risposta, ma in seguito alla pubblicazione della L. 23.12.2014, n. 190 (Legge di stabilità 2015), si è potuto verificare come lo Stato abbia finalmente riconosciuto di doversi fare carico degli oneri connessi al pagamento degli arretrati - superando la precedente *querelle* sull'individuazione del soggetto competente - ma non abbia stanziato somme sufficienti in base a quanto richiesto e rendicontato dalle Regioni. Queste ultime, di conseguenza, non avranno a disposizione somme sufficienti al pagamento di quanto spettante agli aventi diritto.

Con l'approvazione del citato provvedimento, quindi, pare non si sia risolto in concreto il problema del pagamento degli arretrati.

Si è espresso rammarico al Ministero della Salute, perché si è persa l'occasione di risolvere la vicenda in via amministrativa, in conformità a quanto richiesto anche dalla Corte Europea dei Diritti dell'Uomo. Ciò costringerà gli interessati che non l'abbiano ancora fatto ad adire le vie legali, con prevedibile conseguente condanna del Ministero al pagamento di ulteriori e maggiori spese.

Ha trovato, invece, una conclusione positiva un'ulteriore vicenda, già rappresentata nella Relazione dello scorso anno, riguardante i ritardi nell'applicazione, da parte della Regione Lombardia, dell'Accordo approvato dalla Conferenza unificata Stato, Regioni e Province autonome in data 20.12.2012, recante "Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria alla popolazione straniera da parte delle Regioni e Province autonome".

A fronte dell'indisponibilità dell'amministrazione regionale a dare soluzione alle due fattispecie segnalate (mancata iscrizione al SSN di una cittadina tedesca madre di minore italiano e mancato riconoscimento del diritto all'iscrizione volontaria al SSN di cittadina norvegese, peraltro in stato di gravidanza) mediante l'applicazione delle disposizioni già previste nel citato Accordo, con la motivazione della necessità di attendere chiarimenti dal Ministero della Salute, l'Ufficio ha provveduto a sottoporre la questione al competente Dicastero.

Il Ministero della Salute ha confermato quanto già più volte sostenuto da questo Ufficio, ossia che le fattispecie rappresentate potessero essere risolte applicando normativa già vigente, così come richiamata nel suddetto Accordo, ribadendo la natura meramente ricognitiva dello stesso.

In seguito alla citata risposta, la Direzione generale Salute della Giunta regionale ha dato indicazione alle ASL coinvolte nelle singole vicende, affinché si procedesse all'iscrizione al SSN della cittadina tedesca e della cittadina norvegese. Quest'ultima, in particolare, dopo il parto, ha potuto effettuare l'iscrizione obbligatoria al SSN, in quanto madre di minore italiano. L'interessata ha espresso vivo apprezzamento per il raggiungimento di tale obiettivo: il riconoscimento del diritto alla tutela sanitaria, infatti, le ha consentito di superare una grave situazione di incertezza.

Anche nel 2014 alcune doglianze lamentavano tempi di attesa eccessivamente lunghi per la prenotazione di prestazioni sanitarie: i tempi massimi definiti a livello regionale, infatti, si riferiscono solo ai primi accessi e non alle visite di controllo.

Rare, invece, le segnalazioni inerenti a ritardi nell'emissione della Carta regionale dei servizi (CRS), che - dalla fine di settembre 2014 - è confluita nella Carta nazionale dei servizi (CNS). Mano a mano che le CRS andranno in scadenza, quindi, verranno sostituite dalle CNS. Regione Lombardia, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha deciso di far convergere la CRS nella CNS, in quanto il livello tecnologico raggiunto dalla CNS è ormai sostanzialmente analogo a quello della CRS. Ciò non comporterà alcun cambiamento a livello di accesso sia ai servizi sociosanitari sia ai servizi non sanitari per cui oggi si utilizza la CRS (sconto benzina, biblioteche, piazzole ecologiche, buoni scuola, buoni lavoro, ecc...). La CRS-CSN permette di consultare il Fascicolo sanitario elettronico: è stata individuata di recente una modalità aggiuntiva rispetto all'utilizzo del lettore di *smart card*, tramite l'utilizzo di un *password* da richiedere presso gli sportelli abilitati delle aziende ospedaliere, delle ASL e di molte strutture private accreditate.

Alcune istanze pervenute nel 2014 hanno riguardato ancora la materia del riconoscimento del diritto all'esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria. In particolare, l'Ufficio ha chiarito ad alcuni cittadini che la mancata indicazione del codice di esenzione sulla ricetta da parte del medico di base o dello specialista non può essere corretto dagli operatori delle strutture di erogazione delle prestazioni. L'art. 1, commi 5, 8 e 9 del D.M. 11.12.2009, prevede espressamente che sia compito del medico prescrittore rilevare e trascrivere sulla ricetta del SSN il codice di esenzione relativo all'assistito, che viene acquisito dal medico di base direttamente dal Sistema tessera sanitaria oppure, previa visione del relativo certificato di esenzione, da parte dei medici specialisti.

Nel caso in cui la ricetta non presenti l'indicazione dell'esenzione, la stessa non può essere riconosciuta nemmeno a posteriori. Ciò in quanto l'operatore della struttura erogatrice non può integrare e/o modificare la ricetta già compilata dai prescrittori, i soli autorizzati ad indicare il codice di esenzione negli appositi spazi. Analogamente, non è possibile ritirare la ricetta per farla correggere dal medico prescrittore dopo che la prestazione è stata erogata, in quanto è al momento dell'accettazione che la struttura sanitaria deve trasmettere al Sistema l'informazione circa la titolarità del diritto all'esenzione.

E' raro che tale disagio si verifichi quando la ricetta viene compilata con il PC, in quanto il sistema CRS associa al codice fiscale dell'assistito il relativo codice di esenzione. Particolare attenzione, invece, bisogna prestare quando la ricetta viene compilata a mano: in questo caso, è necessario esibire al medico il certificato di esenzione.

Nell'ambito dei rapporti tra utenti e medici di base, una cittadina ha segnalato una vicenda, che ha formato oggetto anche di un intervento dal parte dell'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) della ASL di Bergamo. Si è preso spunto dall'esame del caso singolo per affrontare e sottoporre alla competente ASL la problematica più generale della mancata adeguata motivazione della ricasazione da parte dei medici di base. Questi spesso giustificano la suddetta decisione, ricorrendo al generico riferimento del "venir meno del rapporto di fiducia", senza informare l'assistito sui reali motivi della ricasazione, che invece di solito derivano da comportamenti e/o atteggiamenti degli assistiti, peraltro difficilmente qualificabili come "eccezionali ed accertati motivi di incompatibilità", previsti dall'art. 41 dell'accordo collettivo nazionale.

Si è ricordato alla ASL come sia suo compito, nell'ambito del rapporto instaurato con il medico in seguito alla sottoscrizione della convenzione, vigilare affinché i medici di base non abusino dell'istituto della ricasazione, abuso che si configura come una vera e propria limitazione del diritto dei cittadini all'accesso alle prestazioni.

Come già segnalato dallo stesso UPT della ASL di Bergamo, è del pari necessario che l'azienda sanitaria - oltre a verificare l'eccezionalità e l'accertabilità delle ragioni alla base della ricasazione e della turbativa del rapporto di fiducia - assicuri un'adeguata informazione all'assistito coinvolto, per consentire a quest'ultimo l'esercizio del contraddittorio e il ricorso a strumenti di tutela, quali appunto la segnalazione all'UPT aziendale o al Difensore regionale.

La garanzia del contraddittorio è ancora più importante in un rapporto come quello tra medico e paziente, che non può definirsi paritario, stante la situazione di "bisogno" e di debolezza dell'assistito. In alcun modo poi, come è avvenuto nel caso di specie, la ASL può fare richiamo alla normativa sulla privacy per giustificare la mancata informativa al cittadino delle circostanze che hanno indotto il medico alla ricasazione. Innanzitutto, nella fattispecie in esame non sono coinvolti soggetti terzi, ma il rapporto riguarda il medico di base ed il paziente. Il medico deve comunicare alla ASL, con cui ha stipulato il contratto di convenzione, la motivata decisione di ricasazione, che produce effetti nei confronti del paziente. Per tale motivo, quest'ultimo può chiedere informazioni, nonché l'eventuale accesso agli atti, alla competente ASL. Certamente l'assistito può rivolgersi direttamente al medico, ma ciò non esclude che la stessa istanza possa essere rivolta alla ASL, in quanto soggetto pubblico che gestisce il procedimento. Anche nell'ipotesi in cui fosse coinvolto un soggetto terzo, peraltro, in caso di contrasto tra diritto di accesso agli atti amministrativi e diritto alla privacy, giurisprudenza consolidata ritiene prevalente il diritto di accesso, considerando per converso recessivo l'interesse alla riservatezza di terzi, quando l'accesso sia esercitato per la difesa di un interesse giuridico, nei limiti in cui esso sia necessario alla difesa di quell'interesse (cfr., tra le tante, Cons. Stato, sez. V, 10 febbraio 2000, n. 737 e Cons. Stato, sez. VI, 20 aprile 2006, n. 223, richiamata in Cons. Stato, sez. V, 28 settembre 2007, n. 4999). Per concludere, l'Ufficio ha sollecitato la ASL di Bergamo ad informare i medici di base circa la necessità, per il futuro, di meglio motivare gli atti di ricasazione, indicando il più dettagliatamente possibile le ragioni dell'incompatibilità e non limitandosi, invece, ad un generico riferimento al "venir meno del rapporto di fiducia". Nel contempo, nell'informativa relativa alla ricasazione trasmessa all'assistito, deve essere data notizia delle argomentazioni addotte dal medico per motivare la decisione stessa. In sostanza, il medico deve già preventivamente sapere - e di ciò deve tenere conto nella redazione della relativa nota - che l'assistito, in base alla normativa vigente, ha diritto a chiedere copia della comunicazione, adeguatamente motivata, che lo stesso medico di base invia all'azienda sanitaria. La ASL di Bergamo ha recentemente reso noto che le considerazioni espresse da questo Ufficio verranno esaminate nella prossima riunione del Comitato aziendale per la medicina generale, per concordare eventuali nuove modalità per le ricasazioni.

Sempre in tema di assistenza medica di base, particolare attenzione è stata dimostrata dalla ASL Milano 1 nel dare riscontro alla segnalazione di una cittadina, che denunciava un mancato intervento del servizio di continuità assistenziale verso le ore 7.30 di un sabato mattina. L'operatore chiedeva all'interessata di richiamare dopo mezz'ora, in quanto era necessario attendere il "cambio turno" (da notturno a diurno), che avviene alle ore 8.00. La paziente si era vista costretta a recarsi al Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnano, dove veniva ricoverata per qualche giorno. In seguito all'intervento dell'Ufficio, la ASL - ascoltando la registrazione della telefonata - ha riconosciuto la non adeguata gestione della richiesta da parte del personale medico in servizio. Oltre a scusarsi con l'interessata, la ASL informava che l'accaduto sarebbe stato segnalato all'Ordine dei Medici di Milano per le opportune valutazioni e che avrebbe provveduto a ribadire agli operatori del servizio la necessità di applicare le buone prassi di gestione delle chiamate nel cambio turno.

Verso la fine del 2014 si è potuto finalmente verificare un decisivo miglioramento nei rapporti con la Direzione generale Salute della Giunta regionale sia per quanto concerne la tempistica che la pertinenza delle risposte. Si è notato che tale cambiamento ha avuto luogo in seguito alla riorganizzazione della Direzione stessa e alla sostituzione della figura dirigenziale a capo dell'Unità organizzativa competente. Si auspica che tale diverso approccio nei confronti dell'Ufficio persista anche in futuro. (MTC)

8. Istruzione, cultura e informazione

Nel 2014 il numero delle istanze pervenute nel Settore Istruzione, Cultura e Informazione è stato uguale a quello del 2013. Delle 12 richieste di intervento presentate all'Ufficio, 5 hanno riguardato le Attività e manifestazioni artistiche e culturali, 5 l'Assistenza scolastica e 2 l'Istruzione.

Come negli ultimi anni, è stata confermata la tendenza ad una considerevole diminuzione delle richieste attinenti all'Assistenza scolastica, imputabile soprattutto all'introduzione della Dote Scuola che ha sostituito il buono scuola e gli altri istituti di sostegno allo studio e ha previsto modalità più snelle di erogazione dei benefici.

Non sono, comunque, mancate istanze concernenti problematiche più peculiari, quali quelle - rientranti nella categoria delle Attività e manifestazioni artistiche e culturali - presentate dal presidente di un'associazione di categoria che rappresenta, coordina e tutela i circhi italiani, per lamentare la mancata individuazione da parte di alcune amministrazioni comunali lombarde di aree idonee allo svolgimento dell'attività circense nei loro territori.

In tali fattispecie l'Ufficio è intervenuto richiamando gli enti locali al rispetto di quanto disposto dalla normativa in materia.

Infatti, l'art. 9 della legge 18.3.1968, n. 337 "Disposizioni sui circhi equestri e sullo spettacolo viaggiante" pone a carico delle amministrazioni comunali l'obbligo di individuare, nell'ambito dei loro territori, adeguati spazi per l'installazione di circhi equestri e di spettacoli viaggianti e prevede che l'elenco delle aree disponibili sia aggiornato almeno una volta all'anno. La concessione delle aree comunali deve essere fatta direttamente agli esercenti, senza ricorso ad esperimento di asta ed è vietata la concessione di aree non incluse nell'elenco e la subconcessione, sotto qualsiasi forma, delle aree stesse.

Per la determinazione delle modalità di concessione delle aree è inoltre previsto che le amministrazioni comunali approvino un apposito regolamento, sentite le organizzazioni sindacali di categoria.

Il Difensore regionale nelle note rivolte alle Amministrazioni comunali ha evidenziato che il riconoscimento da parte dello Stato della funzione sociale dei circhi equestri e dello spettacolo viaggiante e il sostegno del consolidamento e dello sviluppo del settore è espressamente sancito dall'art. 1 della legge 337/1968 e che l'obbligatorietà della previsione normativa di cui al citato art. 9 è stata ribadita da numerose pronunce dei Tribunali Amministrativi.

E' peraltro doveroso sottolineare che l'attuazione di quanto posto dalla legge in capo ai comuni è stata favorita dai contributi statali che negli anni sono stati destinati alla strutturazione di aree attrezzate per l'esercizio dell'attività circense, grazie agli stanziamenti del Fondo unico per lo spettacolo.

In seguito all'invito formulato ai Comuni ad approvare con sollecitudine il previsto regolamento - laddove non ne fossero ancora dotati - e ad individuare le aree, al fine di garantire il diritto degli esercenti l'attività circense di svolgere le proprie rappresentazioni, diversificato è stato il riscontro pervenuto all'Ufficio e lo spirito collaborativo dimostrato.

Alcune amministrazioni, infatti, hanno adempiuto prontamente agli obblighi dettati dal legislatore, altre, invece, hanno addotto l'assenza di risorse finanziarie quale motivazione del mancato rispetto delle previsioni normative e sono state pertanto oggetto di ripetuti solleciti da parte del Difensore regionale.

Infine, in un caso, un Comune della Provincia di Milano, pur in possesso della prevista area, ha negato al circo richiedente l'autorizzazione allo svolgimento di spettacoli, in ragione delle condotte scorrette precedentemente tenute da altre imprese circensi, che, secondo quanto riferito, non avrebbero corrisposto il pagamento per l'occupazione del

suolo pubblico, avrebbero abusivamente affisso cartelloni pubblicitari sul territorio comunale e non avrebbero ottemperato all'obbligo di smaltimento dei rifiuti compromettendo il decoro urbano.

L'Ufficio è quindi intervenuto evidenziando che compete all'Amministrazione comunale perseguire i comportamenti scorretti delle imprese circensi, cautelandosi da eventuali inconvenienti e pretendendo il versamento di una cauzione o la stipula di una fideiussione bancaria/assicurativa, oltre al pagamento anticipato dell'area e che, comunque, i circhi che intendono svolgere le loro manifestazioni in quel Comune non possono ingiustamente subire le conseguenze di condotte illegittime tenute da altre imprese. La questione è tuttora in attesa di una soluzione. (AS)

9. Garante dei detenuti

Nel corso del 2014 sono pervenute all'Ufficio del Garante centoquarantaquattro richieste di intervento, con un incremento di quasi il 30% rispetto all'anno precedente.

Di queste segnalazioni settantatre sono concernenti ai rapporti con i soggetti gestori in quanto enti istituzionalmente competenti per l'ambito in oggetto e conseguentemente interlocutori del Garante, trentasei riguardano l'assistenza sanitaria dei reclusi, diciannove l'istruzione e l'inserimento lavorativo e infine sedici i rapporti con la famiglia.

9.1 Apertura Centri di raccolta

Il 12 maggio 2014, come ricordato nell'introduzione, è stato attivato presso la Casa di Reclusione di Milano Opera un Centro di raccolta *on line* per poter inoltrare le istanze digitalizzate di detenuti e operatori direttamente all'Ufficio del Difensore regionale. La postazione è gestita dall'area educativa con la collaborazione di alcuni detenuti che già si occupano dello sportello giuridico attivo da tempo in Istituto.

Il Centro di raccolta di Opera si affianca a quello attivo con successo già dal 2013 presso il carcere di Bollate e che ha visto una crescita costante delle istanze al Garante.

9.2 Rapporti con i soggetti gestori

Nell'ambito dei rapporti con i soggetti gestori sono stati numericamente consistenti gli interventi del Garante a sostegno di richieste di trasferimento presentate dagli stessi detenuti o da loro parenti e finalizzate ad ottenere l'avvicinamento al luogo di residenza della famiglia o a proseguire un determinato percorso di studio.

In questi casi l'Ufficio ha interloquito con le Direzioni degli Istituti, con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria e con il Prap al fine di favorire l'accoglimento dell'istanza o, qualora ciò non fosse possibile, con l'intento di rendere esplicite ai diretti interessati le motivazioni di natura giuridica o gli impedimenti concreti alla base del diniego dell'Amministrazione Penitenziaria.

Nella seconda metà del 2014 sono pervenute alcune istanze relative all'applicazione della legge 117/2014 entrata in vigore il 21 agosto che, cercando di affrontare la spinosa questione del sovraffollamento carcerario, ha modificato l'art. 35 comma ter dell'ordinamento penitenziario introducendo uno specifico rimedio risarcitorio in favore dei detenuti vittime di un trattamento inumano e degradante in violazione dell'art.3 della Convenzione Europea dei diritti dell'Uomo.

La normativa definisce il trattamento "inumano e degradante" quando lo spazio individuale è inferiore a i 3 mq o si attesta tra i 3 e i 4 mq nel caso in cui concorrano altre condizioni non adeguate riguardanti l'areazione, l'accesso alla luce, la qualità del riscaldamento e il rispetto delle esigenze sanitarie di base: la sussistenza di tali condizioni viene valutata dal magistrato di Sorveglianza competente per territorio.

Il Garante, pur non potendo entrare nel merito di questioni di competenza dell'Autorità giudiziaria che esulano, in quanto tali, dalle proprie attribuzioni istituzionali, ha provveduto a fornire agli istanti chiarimenti sulle novità normative introdotte e ha divulgato, su

apposita richiesta, i formulari predisposti dall'Associazione Antigone, da utilizzare per la presentazione dei ricorsi alla Magistratura.

Il Difensore regionale è inoltre intervenuto presso altre Amministrazioni per conoscere l'esito dell'istruttoria di pratiche anagrafiche di detenuti il cui iter aveva subito un rallentamento o addirittura un impedimento di fatto o di natura giuridica .

Degna di interesse, perché potrebbe riguardare altri detenuti che abbiano la medesima problematica, è l'istanza presentata al Garante dal sig. L.M. detenuto di nazionalità marocchina, in affidamento terapeutico presso una comunità, che lamentava la difficoltà di ottenere dal Comune di residenza la proroga della propria carta di identità emessa in data 15.11.2007 in mancanza del permesso di soggiorno in corso di validità.

L'articolo 31 comma 2 del D.L 112/2008 infatti ha stabilito che le carte di identità rilasciate dopo il 26 giugno 2003 possono essere prorogate e hanno validità decennale (e non più quinquennale) se sono convalidate dagli uffici anagrafici dei Comuni di residenza con l'apposizione di un timbro che indichi la nuova data di scadenza. Normalmente la proroga viene accordata quando si è in regola con il permesso di soggiorno o in possesso della ricevuta della richiesta di rinnovo presentata entro sessanta giorni dalla data di scadenza del permesso precedente.

Nel caso di specie il Garante, facendo riferimento al principio di leale collaborazione tra P.A., ha chiesto chiarimenti ai competenti Servizi demografici comunali evidenziando che, secondo quanto stabilito dalla Circolare del Ministero dell'Interno del 2 dicembre 2000, la posizione di soggiorno dei cittadini stranieri detenuti ammessi a misure alternative non prevede il rilascio di un permesso di soggiorno *ad hoc* per detti soggetti, in quanto l'ordinanza del Magistrato di Sorveglianza costituisce *ex se* un'autorizzazione a permanere nel territorio nazionale per l'esecuzione della pena.

I Servizi demografici hanno prontamente accolto il rilievo effettuato apponendo, a seguito di presentazione di copia dell'ordinanza del Magistrato di Sorveglianza di concessione della misura alternativa, il timbro di proroga sul documento d'identità del sig. L.M.

Il sig. L.M. con la carta d'identità valida ha potuto avviare le pratiche per l'ottenimento della patente di guida, documento molto utile per il suo nuovo percorso di reinserimento lavorativo.

9.3 Assistenza sanitaria

Le istanze presentate in materia sanitaria riguardano principalmente doglianze dei detenuti relative alla non tempestiva effettuazione di visite specialistiche o alla non corretta somministrazione delle terapie prescritte.

Spesso, nel caso di richieste circostanziate e debitamente documentate, questo Ufficio ha ritenuto opportuno richiedere informazioni e chiarimenti alle Direzioni sanitarie degli Istituti e in alcuni casi anche una relazione clinica sulle condizioni di salute del detenuto, pur non rientrando nelle competenze istituzionali del Garante la verifica di eventuali responsabilità nell'operato dei sanitari, in mancanza di competenze tecniche in tale ambito.

Particolari criticità sono emerse nelle terapie destinate a detenuti con problematiche di dipendenza, a causa delle carenze di organico del Personale del Sert, servizio che fornisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche di orientamento e supporto psicologico ed

elabora il programma di trattamento. Le difficoltà nella presa in carico di tale tipologia di utenza all'interno degli Istituti si riflettono talvolta anche sulle modalità di concessione delle misure alternative, in quanto tale beneficio è subordinato alla preventiva valutazione del programma di trattamento da parte della Magistratura di Sorveglianza.

Allo stato sono in corso interlocuzioni di questo Ufficio con le Direzioni di alcune case di reclusione dove è più rilevante il numero di soggetti interessati da patologie di tossicodipendenza per acquisire le informazioni necessarie a rappresentare la doglianza nelle sedi competenti, pur nella consapevolezza che tale problematica si inquadra, a livello nazionale, in una generale riduzione di risorse umane e finanziarie concernenti l'erogazione di prestazioni sanitarie.

Questo Ufficio è intervenuto anche in presenza di situazioni complesse non solo per le implicazioni di natura sanitaria e sociale ma anche per i paradossi generati da vuoti normativi o fattispecie non previste.

A questo proposito sembra interessante citare il caso del sig. L.V., che è addivenuto dopo diversi mesi a positiva soluzione solo grazie ad una fattiva collaborazione tra le diverse amministrazioni coinvolte (Comune di Milano, regione Lombardia, Asl di Milano, direzione dell'Istituto di pena).

Il sig. L.V. giovane romeno detenuto presso una Casa di reclusione milanese, semiparalizzato e con alle spalle due tentativi di suicidio, era stato dichiarato in condizioni di salute incompatibili con la detenzione, tanto che il Tribunale di sorveglianza di Milano gli aveva concesso nel novembre 2013 il differimento pena per motivi di salute.

Il detenuto risultava privo di un domicilio e solo dopo nove mesi l'amministrazione comunale e il Garante del Comune erano finalmente riusciti a trovare una struttura disponibile ad accoglierlo che si facesse carico delle problematiche di natura clinica e psichiatrica.

A quel punto però si era palesata una situazione di impasse burocratico generata dal fatto che l'attuale normativa prevede che l'assistenza sanitaria debba essere garantita a tutte le persone detenute o sottoposte a misure alternative alla detenzione ma il differimento pena non è formalmente una misura alternativa alla detenzione e quindi vi erano ostacoli giuridici all'iscrizione del detenuto al SSN.

Il Garante del Comune di Milano sottolineava a questo Ufficio la problematica che si era creata: l'Asl non concedeva la tessera sanitaria perché formalmente L.V. non era più un detenuto, conseguentemente la struttura sanitaria non poteva ricoverarlo e di fatto la Casa di Reclusione non poteva rimetterlo in libertà.

Il Garante regionale provvedeva con urgenza a sensibilizzare sulla questione la direzione dell'Asl territorialmente competente, sottolineando che il tribunale di Sorveglianza si era già espresso in senso favorevole alla concessione della detenzione domiciliare nei confronti del detenuto, ma che lo stesso non avrebbe potuto usufruire di tale misura in mancanza dell'inserimento in una struttura e nel contempo non poteva essere inserito nella residenza, disponibile ad accoglierlo e individuata dopo numerosi sforzi delle amministrazioni coinvolte, senza l'iscrizione dell'interessato al SSN.

L'intervento si è concluso con l'iscrizione di L.V. al SSN ed il suo inserimento nella residenza sanitaria per disabili nella quale potevano essere erogate le prestazioni socio-sanitarie necessarie alla trattazione del complesso quadro clinico. L'Asl chiariva che la successiva trasformazione da parte del Tribunale di sorveglianza del regime di

“sospensione e differimento della pena” in “detenzione domiciliare”, resa possibile dalla permanenza nella struttura, avrebbe consentito di rendere l’iscrizione al SSN del sig. L.V. conforme alla normativa vigente.

Talvolta le sollecitazioni a rappresentare problematiche di natura sanitaria alle Amministrazioni competenti prendono corpo durante le visite agli Istituti di Pena effettuate periodicamente dal Garante nell’ambito dell’attività di monitoraggio sulla situazione delle carceri lombarde.

A tale proposito pare interessante riferire che questo Ufficio ha descritto al Provveditorato dell’Amministrazione Penitenziaria, alla DG. Salute della Giunta regionale e all’Azienda ospedaliera territorialmente competente la paradossale situazione, peraltro già nota alle Amministrazioni coinvolte, relativa al reparto disabili della C.C. di Busto Arsizio e segnalata dalla Direzione dell’Istituto durante la visita del Garante alla Casa Circondariale nel mese di gennaio 2013.

Tale reparto, realizzato cinque anni prima e destinato ai detenuti disabili, completamente privo di barriere architettoniche e composto da tredici stanze a due letti e da una piscina ed una palestra destinate ad attività di riabilitazione e fisioterapiche, non era mai entrato in funzione a causa della carenza di personale infermieristico – sanitario e di risorse economiche ad esso destinabili.

La sinergia e il confronto tra le diverse amministrazioni interessate e il concreto intervento dell’Azienda Ospedaliera hanno consentito, nel mese di ottobre del 2014, di inaugurare il reparto che, originariamente destinato ai disabili, è stato riconvertito alle cure fisioterapiche e alla riabilitazione a disposizione non solo dei detenuti della C.C. di Busto Arsizio ma anche di quelli provenienti da altre carceri lombarde.

9.4 Istruzione ed inserimento lavorativo

L’ordinamento penitenziario (art.15 legge 354/1975 e s.m.i) indica tra gli elementi del trattamento rieducativo delle persone in stato di detenzione l’istruzione ed il lavoro.

Si è già accennato nei paragrafi precedenti agli interventi a sostegno di istanze di trasferimento per motivi di studio finalizzati al completamento del percorso di studi di scuola superiori ed al conseguimento del diploma.

Inoltre il D.P.R. 30 giugno 2000 n. 230 “Regolamento recante norme sull’ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà” prevede per i detenuti che risultano iscritti ai corsi universitari o che siano in possesso dei requisiti per l’iscrizione a tali corsi l’assegnazione di benefici per agevolarne gli studi.

A questo proposito la D.G.R n. 2114 del 11/07/2014 riconosce per l’anno accademico 2014-2015 un contributo economico di € 350,00, finanziato da Regione Lombardia, quale agevolazione per il compimento degli studi e dell’attività didattica a favore di studenti detenuti negli istituti penitenziari lombardi e attribuisce alle Università sia la raccolta del fabbisogno degli studenti che la modalità di erogazione di tale sussidio economico.

Su tale questione il Garante ha interpellato sia la D.G. Istruzione e Formazione Professionale, Tecnica superiore, Diritto allo studio della Giunta regionale, competente in materia, che la direzione amministrativa di alcuni atenei lombardi circa la posizione di

detenuti regolarmente iscritti a facoltà universitarie che volevano chiarimenti sui requisiti richiesti per accedere al beneficio economico.

Per quanto concerne invece l'inserimento lavorativo sono pervenute all'Ufficio istanze relative a richieste di informazioni sulle realtà del Terzo Settore attive sul territorio nei progetti di reinserimento sociale e lavorativo di persone sottoposte a provvedimenti dell'A.G e sulle iniziative di Regione Lombardia in tal senso.

Tra i provvedimenti assunti dalla Lombardia in materia è opportuno citare la DGR n. X/1004/2013 "Piano di azioni per il reinserimento delle persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria - biennio 2014/2015", attuativa della l.r. 8/2005, che prevede e finanzia azioni e percorsi individualizzati finalizzati a favorire l'inclusione lavorativa ed il reinserimento sociale delle persone nel proprio contesto di vita in prossimità di conclusione della pena o nelle forme alternative alla stessa.

Tali progetti sono programmati a livello territoriale dalle Asl in raccordo con gli Uffici di esecuzione penale esterna (UEPE), gli ambiti territoriali nonché i Comuni sede degli Istituti penitenziari, attuano le linee guida predisposte attraverso una pianificazione congiunta tra le Direzioni regionali e l'Amministrazione Penitenziaria e prevedono il coinvolgimento attivo del Terzo Settore.

Questo Ufficio ha interloquito con la Direzione Generale Famiglia, Solidarietà e Volontariato della Giunta regionale, che presidia gli interventi di reinserimento sociale dei detenuti, per acquisire informazioni sulle azioni in atto e ha poi fornito delucidazioni in materia ai cittadini interessati.

Gli interventi previsti, che escludono comunque l'erogazione di sostegni economici diretti, sono tesi a favorire l'inclusione lavorativa e sociale anche attraverso l'attivazione di tirocini e borse lavoro, in presenza dei requisiti richiesti.

Un sistema di coordinamento stabile per il reinserimento sociale e lavorativo delle persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria consente una lettura sinergica delle problematiche emergenti e favorisce l'efficacia degli interventi in un settore che rimane comunque connotato da evidenti criticità derivanti soprattutto dalla difficoltà di incrementare le opportunità occupazionali per soggetti provenienti da percorsi penali.

9.5 Rapporti con la famiglia

E' nota la centralità del mantenimento delle relazioni familiari all'interno del percorso trattamentale di ciascun detenuto ed il principio di favore che l'ordinamento penitenziario riserva agli istituti giuridici a tal fine dedicati.

Gli interventi del Garante in questo ambito sono stati principalmente volti al sostegno di istanze di trasferimento di detenuti desiderosi di avvicinarsi al luogo di residenza dei familiari, anche se non è stato sempre possibile ottenere dal Ministero della Giustizia un riscontro, soprattutto in caso di trasferimento interregionale.

Alcune istanze pervenute hanno sottolineato l'importanza e la necessità di favorire colloqui con figli minori e a tal fine questo Ufficio ha chiesto chiarimenti alle Direzioni di alcuni Istituti per assicurarsi che le concrete modalità di organizzazione dei colloqui, anche e soprattutto per quanto riguarda gli orari, potessero favorire il più possibile l'accesso dei minori e il rapporto con il genitore recluso.

E' stata anche offerta consulenza telefonica o di persona a familiari che chiedevano informazioni sulle modalità di attuazione delle procedure di trasferimento e sono stati illustrati i criteri e principi delle circolari del Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria competente in materia.

Sono pervenute infine segnalazioni da parte di genitori di detenuti che hanno manifestato criticità relative allo stato di salute dei figli, alle condizioni detentive, a difficoltà di relazione all'interno degli Istituti con i referenti dell'Area educativa.

Il Garante si è fatto portavoce di tali istanze presso le Direzioni degli Istituti, richiedendo delucidazioni sulle questioni rappresentate e ricevendo, in molti casi, un riscontro positivo con l'indicazione degli interventi posti in essere per migliorare la situazione o contenerla.

Particolari situazioni di disagio sono state rilevate per i detenuti stranieri privi di una rete familiari presente sul territorio e bisognosi di beni di prima necessità, la cui condizione è stata resa nota alle associazioni attive nell'ambito del volontariato penitenziario. (MV)

Difensore civico di Broni (PV)

Una cittadina del Comune di Broni si è rivolta all'Ufficio in merito ad una richiesta di contributo per l'eliminazione di barriere architettoniche in un edificio privato ai sensi della L. 9.1.1989. n. 13.

La domanda era stata presentata all'amministrazione locale quasi due anni prima e con deliberazione della Giunta comunale era stata ritenuta ammissibile, quantificando l'ammontare del contributo a carico della Regione Lombardia.

Non avendo ricevuto alcuna successiva comunicazione, la signora aveva sollecitato il Comune a fornirle notizie sullo stato della pratica, sulla graduatoria di assegnazione e sui criteri per la formazione della stessa, ma, lamentando di aver ricevuto una risposta evasiva e non chiarificatrice, ha poi richiesto l'intervento del Difensore regionale.

L'Ufficio ha interpellato la competente Direzione Generale della Regione Lombardia ed ha riferito all'interessata delucidazioni circa l'erogazione delle risorse economiche regionali. Le è stata inviata copia di un comunicato regionale con il quale venivano fornite precisazioni in merito al fabbisogno 2012 e 2013: le relative domande rimaste insoddisfatte restavano valide ai fini di una loro futura finanziabilità, ma non era possibile effettuare previsioni in merito all'effettiva liquidazione in quanto non erano ancora previste assegnazioni di bilancio per la loro copertura.

E' stato poi segnalato l'indirizzo della casella mail della Regione al quale inoltrare richieste di aggiornamento o ulteriori chiarimenti. (LG)

Difensore civico di Martinengo (BG)

Per quanto attiene all'attività svolta nel 2014 al Difensore regionale in qualità di Difensore civico del Comune di Martinengo è pervenuta l'istanza del Presidente del consiglio di amministrazione di una cooperativa sociale operante sul territorio, il quale lamentava la mancata risposta da parte del Comune alle richieste di ottenere in comodato i locali di proprietà dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio, situati al 2° piano dell'ex ospedale di Martinengo, al fine di realizzarvi un Centro Diurno Integrato. Secondo quanto riferito dall'istante, i locali erano stati concessi in comodato all'Amministrazione comunale, che era stata informata nel corso di ripetuti incontri del progetto della cooperativa sociale, verso il quale aveva verbalmente manifestato il proprio favore.

In riscontro al sollecito formulato dall'Ufficio di Difesa regionale, il Sindaco ha precisato che la convenzione in base alla quale avevano in uso i locali non era più in essere e che, nonostante si fosse attivato per ottenere un appuntamento con i responsabili dell'Azienda ospedaliera per valutare la fattibilità di quanto richiesto, considerati gli sviluppi della questione, non riteneva opportuno proseguire l'attività di intermediazione intrapresa e invitava il presidente della cooperativa a rapportarsi direttamente con l'ente proprietario. (AS)

Appendice

Schede visite alle carceri



Visita alla Casa Circondariale di Cremona - Ca' del Ferro

Direttrice: dott.ssa Ornella Bellezza

In data 10 gennaio.2014 Il Garante si è recato in visita presso la CC di Cremona.

La Direttrice ha riferito e illustrato l'esemplare iniziativa della "progettazione territoriale integrata", congiunta con la Direzione della C.C. di Mantova, presentata sia al Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria, sia al Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, affinché - in armonia con l'obiettivo dei circuiti penitenziari differenziati - a Mantova siano trasferiti tutti i cosiddetti "protetti", consentendo così che la C.C. di Cremona divenga una circondariale "pura" per la media sicurezza.

La comunanza di obiettivi e di idee con la Direzione di Mantova, dott.ssa Rossella Padula, dato che i due istituti condividono i medesimi Corte d'Appello, Magistratura di Sorveglianza e UEPE, hanno condotto a una costante collaborazione reciproca delle Direzioni nel perseguire il fine del bene comune e della finalità condivisa di lavorare nel rispetto innanzitutto della dignità dei detenuti.

I detenuti presenti al 31/12/2013 sono 482 per una capienza regolamentare di 323.

In data 30 ottobre 2013 è stato ufficialmente aperto il nuovo padiglione, che può ospitare 200 detenuti.

Il medesimo Decreto che ha previsto la realizzazione del nuovo padiglione ha contestualmente soppresso la figura del vice direttore.

Circa 150 di detenuti della C.C. di Canton Mombello (Brescia) sono stati già trasferiti a Cremona, a seguito di un ordine di sfollamento di detto istituto.

Le sezioni sia del vecchio sia del nuovo padiglione sono tutte aperte per 8 o per 10 ore e ½, come previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di "vigilanza dinamica", e sono state create aree di ristoro installando macchinette automatiche di distribuzione di bibite calde e fredde e snack.

Sempre in attuazione alle disposizioni formulate dalla "Commissione Palma" è stato già completamente realizzato ed ultimato un impianto telefonico che funzionerà entro brevissimo termine con tessere prepagate.

Il nuovo padiglione è composto da sole celle, a tre posti, dotate di televisore e di servizi igienici e sanitari moderni in acciaio: tutti gli ambienti sono in ottime condizioni di pulizia.

Nella nuova struttura purtroppo, nonostante la recente realizzazione, non sono stati previsti gli indispensabili spazi per le aree comuni e di socialità: i detenuti qui alloggiati devono quindi spostarsi per usufruire di quelle presenti nella vecchia struttura.

Il vecchio padiglione presenta, invece i medesimi i problemi, lamentati anche dai detenuti di altre carceri realizzate nello stesso periodo (anni 70 – carceri d'oro), di strutture ormai

fatiscenti, quali docce mal funzionanti e infiltrazioni, nel caso di specie talmente serie che hanno causato la chiusura di due sezioni (E ed F), poste all'ultimo piano dell'edificio.

La chiusura, infatti, è stata determinata da motivi di sicurezza, poiché le infiltrazioni di acqua piovana hanno interessato anche i quadri elettrici.

Anche per questo motivo il problema del sovraffollamento, presenza di tre detenuti anziché due per cella, seppure non grave come in altri istituti è tuttora presente, nonostante il nuovo padiglione.

Per quanto riguarda le attività lavorative, segnaliamo tra le altre, l'affidamento all'istituto della digitalizzazione dell'archivio dei tribunali di Cremona e Crema a seguito del loro accorpamento, oltre alla costituzione di piccole squadre di detenuti per i lavori di piccola manutenzione, tinteggiatura e pulizia degli ambienti.

La direzione segnala da tempo la carenza di educatori: infatti, dei 5 in organico ne sono presenti solo 3, poiché gli altri due sono distaccati altrove. Nonostante l'esiguo numero, rispetto alla popolazione detenuta, detta criticità è ben gestita grazie alla forte motivazione e al lavoro sinergico di tutti gli operatori. (SR)



Visita alla Casa circondariale di Pavia - Torre del Gallo

Direttrice: dott.ssa Iolanda Vitale

In data 31 gennaio.2014 il Garante dei detenuti si è recato in visita presso la CC di Pavia.

Come a Voghera e Cremona, anche a Pavia è stato realizzato un nuovo padiglione, che ne ha aumentata la capienza e ha consentito il parziale sfollamento del carcere di San Vittore. Il nuovo padiglione è destinato alla custodia dei cosiddetti protetti, detenuti che per il loro comportamento, o per il tipo di reato per cui si trovano in carcere (ad es. di natura sessuale o abusi su minori), eticamente e moralmente condannato dagli altri ristretti, hanno spazi separati dagli altri internati.

I detenuti presenti al 31/12/2013 erano 570 a fronte di una capienza regolamentare 522, non sono state riscontrate pertanto particolari criticità rispetto al sovraffollamento.

La struttura anzi, risulta ben tenuta ed organizzata, ed è stata particolarmente curata la realizzazione dell'area colloqui e rapporti con le famiglie: gli ambienti sono tinteggiati e decorati tali da renderli particolarmente gradevoli, con uno spazio ludoteca nel quale i padri possono incontrare i bambini in un ambiente accogliente, grazie alla donazione di arredi da parte del gruppo IKEA.

A questo proposito è importante segnalare, per gli ottimi risultati che sta dando, il progetto di sostegno alla genitorialità dei padri detenuti, che attraverso gruppi di discussione guidati da esperti e incontri con gli educatori, punta a ricostruire, o creare qualora non vi fosse, il rapporto tra padri detenuti e figli.

La generale cura dell'istituto invoglia gli stessi detenuti a tenere in buono stato gli ambienti, comprese le celle, perlomeno quelle visitate dal Garante.

Le sezioni sia del vecchio sia del nuovo padiglione sono tutte aperte per 8 o per 10 ore e ½, come previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di "vigilanza dinamica". Sia nell'area vecchia sia in quella nuova è presente un'infermeria. Nel nuovo padiglione è già possibile effettuare i colloqui telefonici settimanali usufruendo dei telefoni a scheda e a breve sarà possibile farlo anche nel vecchio.

Nella nuova struttura purtroppo, come già riscontrato a Cremona, gli spazi per le aree comuni e di socialità sono piuttosto limitati: nel corso della realizzazione la direzione non è stata sentita e non è potuta intervenire con suggerimenti per una migliore disposizione degli spazi.

Oltre alle consuete attività lavorative che impegnano i detenuti (mercede), a Pavia è presente un laboratorio per la panificazione gestito da una cooperativa, che distribuisce il prodotto all'esterno del carcere.

Inoltre, con l'intento di cogliere maggiori opportunità di avviamento al lavoro dei detenuti, sono state attivate delle borse lavoro con la ASL e l'Università di Pavia.

Per quanto riguarda i percorsi di istruzione, oltre ai corsi di alfabetizzazione per stranieri e di licenza media, l'Istituto di Istruzione Superiore A. Volta di Pavia ha attivato il corso di diploma giuridico – economico – aziendale e, grazie alla proficua collaborazione con

l'Università di Pavia, diversi detenuti sono iscritti alle facoltà di lettere, psicologia e giurisprudenza, potendo usufruire del sostegno di tutor per la preparazione degli esami.
(SR)



Visita alla Casa Circondariale di Vigevano

Direttore: dott. Davide Pisapia

In data 16 ottobre 2014 il Garante dei detenuti accompagnato da alcuni collaboratori ha visitato la Casa circondariale di Vigevano e, oltre al direttore Davide Pisapia, ha incontrato il Coordinatore sanitario Fabio Canegalli, la responsabile degli educatori e un rappresentante degli agenti di Polizia penitenziaria.

Gli educatori in organico sono 6 e gli agenti di polizia penitenziaria 168.

I detenuti presenti erano 365 (289 uomini e 76 donne) a fronte di una capienza regolamentare di 240 detenuti.

Rispetto al 2013, quando il sovraffollamento nella struttura ha raggiunto picchi di oltre 500 detenuti, la situazione è senz'altro migliorata e le celle ospitano al massimo due persone.

Sono presenti tre circuiti detentivi: un circuito di media sicurezza maschile con 6 sezioni, una sezione di media sicurezza femminile e una sezione (tra le poche esistenti in Italia) di alta sicurezza femminile con 49 detenute.

In tutte le sezioni è applicato il regime aperto con apertura delle celle 12 ore al giorno, tranne che in una sezione maschile e nella sezione femminile ad alta sicurezza che sono a regime chiuso.

La struttura risale alla fine degli anni '80 e presenta le stesse criticità delle altre carceri di quel periodo, ossia notevoli infiltrazioni d'acqua nei reparti detentivi e nella stessa direzione e una concezione degli spazi che rende difficile il loro utilizzo: la direzione sta studiando come impiegare ampie aree tra i corridoi, ora inutilizzate, per convertirle in aree utili per la socialità dei detenuti.

Alcune di queste aree sono già state riadattate con risorse interne in modo da poterle utilizzare per i colloqui con i familiari e i bambini: sono state allestite delle ludoteche molto gradevoli e accoglienti e bene attrezzate.

L'assistenza sanitaria è garantita 24 ore su 24 e la maggior parte delle visite specialistiche si svolgono in sede: l'azienda sanitaria di Pavia ha organizzato le visite degli specialisti delle patologie più comunemente riscontrabili in carcere (cardiologo, infettivologo) a cadenze regolari e prestabilite in modo da ridurre le visite esterne e i tempi di attesa. Inoltre il Coordinatore sanitario e altri due dei 6 medici presenti, sono psichiatri e ricoprono quindi un doppio ruolo.

La Direzione ha però espresso la propria preoccupazione circa la riduzione, disposta dalla ASL per ragioni economiche, degli accessi di alcuni specialisti, come l'ortopedico, o come l'odontoiatra che nonostante sia presente 3 volte al mese è comunque insufficiente e i detenuti aspettano mediamente più di due mesi per una visita.

La riorganizzazione regionale degli istituti – il carcere di Vigevano ha assorbito una buona parte dei detenuti in precedenza rinchiusi a San Vittore - ha modificato il tipo di

popolazione reclusa: a differenza del passato la maggior parte dei detenuti sono definitivi, nonostante il carcere sia circondariale, con pene detentive brevi, che rendono difficile agli operatori completare il congruo periodo di osservazione, presupposto per verificare i requisiti necessari all'eventuale concessione dei benefici. Rispetto al passato, quando erano presenti un circuito di alta sicurezza e una sezione "protetti", i permessi premio sono molto diminuiti. Molti detenuti inoltre, non hanno riferimenti esterni, né disponibilità abitative o progetti occupazionali e se dipendenti da sostanze tossiche, non fruiscono di programmi di inserimento comunitario o territoriale. Un consistente numero di detenuti è extracomunitario, clandestino senza riferimenti esterni e dimora, situazione che rende ancora più difficile l'attivazione di percorsi alternativi alla detenzione.

Rispetto ad altri istituti della Lombardia, il carcere di Vigevano non beneficia della grande rete di volontariato che aiuta gli istituti penitenziari a integrarsi nel tessuto territoriale facilitando i rapporti e le sinergie con la società esterna e il mondo produttivo.

L'unica lavorazione esterna è attiva nel reparto femminile e occupa due detenute assunte presso la sartoria interne gestita dalla Cooperativa Oikos: le detenute confezionano borse con materiale di recupero o riciclato veramente molto belle. Alcuni detenuti sono coinvolti nei lavori di manutenzione del fabbricato e in cucina; non essendoci molte occasioni di lavoro, la maggior parte delle mercedi viene data a rotazione in modo da coinvolgere e consentire un minimo di guadagno, la maggior parte dei detenuti.

Sono attivi i corsi di alfabetizzazione, di licenza media e il corso di scuola media secondaria a indirizzo commerciale/ragioneria. Da settembre sono attivi i corsi di manutenzione edile, giardinaggio, trucco e parruccheria, sartoria, cuoco e manutenzione strade. (SR)

TABELLE

ELENCO TABELLE 2014

n.	Descrizione
1	CONTATTI CON L'UFFICIO 2014 (RAFFRONTO 2014/2013)
2	MOVIMENTO PRATICHE 2014 PER SETTORE (RAFFRONTO 2014/2013 E ULTIMO QUINQUENNIO)
3	APERTURA PRATICHE PER MESE 2014 (RAFFRONTO 2014/2013 E ULTIMO QUINQUENNIO)
4	PRATICHE PER PROVINCIA 2014 (RAFFRONTO 2014/2013)
5	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA / COLLABORAZIONE) 2014: PER SETTORE
6	ESITO PRATICHE 2014 IN GENERALE (RAFFRONTO 2014/2013 E ULTIMO QUINQUENNIO)
7	ESITO PRATICHE 2014 PER SETTORE
8	TIPO DI ISTRUTTORIA 2014 PER SETTORE
9	TIPO DI AZIONE 2014 IN GENERALE (RAFFRONTO 2014/2013)
10	RICHIEDENTI L'INTERVENTO DEL DIFENSORE REGIONALE PER CATEGORIE GENERALI 2014 (RAFFRONTO 2014/2013)
11	ENTI DESTINATARI DELL' INTERVENTO 2014
12	TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO SPECIFICO 2014
13	MODALITA' DI COMUNICAZIONE 2014 (RAFFRONTO 2014/2013)

1 - Contatti con l'ufficio 2014 (raffronto 2014/2013)

Mostra in particolare l'oggetto dei contatti

	2014	%	2013	%
Contatto funzionario	785	22,28	423	17,98
Informazioni su istanza già inoltrata	323	9,17	211	8,97
Informazioni generali sul Difensore civico	281	7,97	76	3,23
Richiesta di intervento	398	11,29	169	7,19
Richiesta non attinente	101	2,87	51	2,17
Accesso allo sportello	194	5,51	119	5,06
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	68	1,93	12	0,51
Contatto dirigente	118	3,35	188	7,99
Contatto difensore civico	67	1,90	25	1,06
Contatto interno amministrazioni (consiglio/ giunta)	97	2,75	59	2,51
Contatto esterno amministrazioni (enti/ comuni/D.C.)	128	3,63	181	7,70
Formalizzati	964	27,36	838	35,63
Totali	3524	100,00	2352	100,00

2 - Movimento pratiche 2014 per Settore (raffronto 2014/2013 e ultimo quinquennio)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.= pratiche nuove) e siano state chiuse (P.A.= pratiche archivate) per ciascun Settore nel corso del periodo di riferimento (01.01.2014-31.12.2014) nonché di quante pratiche fossero in corso di trattazione (P.C.= pratiche correnti) all'inizio del periodo di riferimento (01.01.2014 - 31.12.2014)

	2014						2013						2009-2013					
	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%		
Agricoltura	1	0,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,16	1	0,09	8	0,18	10	0,21		
Ambiente	44	4,56	100	25,06	81	8,49	30	3,58	254	41,10	186	17,14	774	17,04	769	16,38		
Assetto istituzionale	137	14,21	53	13,28	137	14,36	169	20,17	79	12,78	200	18,43	712	15,67	722	15,37		
Garante dei detenuti	144	14,94	46	11,53	155	16,25	118	14,08	32	5,18	107	9,86	295	6,49	261	5,56		
Industria	0	0,00	1	0,25	1	0,10	2	0,24	0	0,00	1	0,09	8	0,18	8	0,17		
Istruzione, cultura, informazione	12	1,24	6	1,50	11	1,15	13	1,55	5	0,81	12	1,11	199	4,38	208	4,43		
Lavoro	3	0,31	7	1,75	7	0,73	12	1,43	2	0,32	7	0,65	83	1,83	85	1,81		
Oggetto da definire	108	11,20	1	0,25	109	11,43	51	6,09	5	0,81	56	5,16	97	2,14	101	2,15		
Ordinamento finanziario	57	5,91	20	5,01	66	6,92	90	10,74	16	2,59	87	8,02	468	10,30	490	10,43		
Ordinamento personale pubblico	22	2,28	21	5,26	26	2,73	28	3,34	16	2,59	24	2,21	138	3,04	144	3,07		
Patrocinio in giudizio	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,09	4	0,09		
Rapporti tra privati	15	1,56	1	0,25	14	1,47	22	2,63	1	0,16	22	2,03	93	2,05	93	1,98		
Sanità e igiene	159	16,49	24	6,02	88	9,22	59	7,04	32	5,18	68	6,27	326	7,18	364	7,75		
Sicurezza sociale	120	12,45	48	12,03	125	13,10	106	12,65	45	7,28	105	9,68	513	11,29	540	11,50		
Territorio	140	14,52	67	16,79	130	13,63	131	15,63	126	20,39	202	18,62	784	17,26	858	18,27		
Terziario	2	0,21	4	1,00	4	0,42	7	0,84	4	0,65	7	0,65	41	0,90	39	0,83		
Totali	964	100,00	399	100,00	954	100,00	838	100,00	618	100,00	1085	100,00	4543	100,00	4696	100,00		

3 - Apertura/chiusura pratiche 2014 per Mese (raffronto 2014/2013 e ultimo quinquennio)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.) e chiuse (P.A.) in ciascun mese dell'anno.

	2014			2013			2009-2013			
	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%
Gennaio	82	8,51	60	6,29	82	9,79	157	14,47	372	8,19
Febbraio	68	7,05	58	6,08	74	8,83	69	6,36	376	8,28
Marzo	90	9,34	87	9,12	77	9,19	90	8,29	468	10,30
Aprile	63	6,54	86	9,01	68	8,11	71	6,54	351	7,73
Maggio	81	8,40	76	7,97	88	10,50	96	8,85	327	7,20
Giugno	73	7,57	82	8,60	61	7,28	67	6,18	297	6,54
Luglio	166	17,22	105	11,01	87	10,38	119	10,97	361	7,95
Agosto	9	0,93	8	0,84	34	4,06	32	2,95	107	2,36
Settembre	100	10,37	97	10,17	74	8,83	77	7,10	387	8,52
Ottobre	91	9,44	109	11,43	54	6,44	105	9,68	383	8,43
Novembre	80	8,30	108	11,32	79	9,43	109	10,05	449	9,88
Dicembre	61	6,33	78	8,18	60	7,16	93	8,57	665	14,64
Totali	964	100,00	954	100,00	838	100,00	1085	100,00	4543	100,00

* Per gli anni precedenti al 2010 non è possibile rilevarne il dato

Media P.N.

	2014	2013	2009-2013
mensile	80,33	69,83	75,72
giornaliera	4,02	3,49	3,79

4 - Pratiche per Provincia 2014 (raffronto 2014/2013)

Mostra la provenienza di ciascuna istanza presentata e trattata dall'Ufficio nel corso del periodo di riferimento relativamente alla sola regione Lombardia.

	2014			2013				
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
BG	44	4,67	48	5,12	40	5,08	38	3,66
BS	34	3,61	37	3,94	44	5,59	50	4,82
CO	15	1,59	21	2,24	19	2,41	18	1,73
CR	18	1,91	19	2,03	9	1,14	14	1,35
LC	21	2,23	19	2,03	19	2,41	23	2,22
LO	15	1,59	12	1,28	13	1,65	13	1,25
MB	139	14,74	136	14,50	86	10,93	91	8,77
MI	359	38,07	415	44,24	359	45,62	564	54,34
MN	25	2,65	19	2,03	23	2,92	23	2,22
PV	39	4,14	47	5,01	51	6,48	52	5,01
SO	4	0,42	4	0,43	4	0,51	5	0,48
VA	60	6,36	50	5,33	35	4,45	46	4,43
FUORI REGIONE/NON RILEVABILE	170	18,03	111	11,83	85	10,80	101	9,73
Totale	943	100,00	938	100,00	787	100,00	1038	100,00

La differenza tra i totali delle tabelle 6a e 6b è dovuta al fatto che la stessa pratica con più istanti residenti in diverse province/regioni è conteggiata per ogni provincia/regione di residenza degli istanti.

5 - Tipo di intervento (competenza /collaborazione) 2014: per Settore

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore regionale e quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni, ripartendo il dato per Settore di intervento

Tipo di intervento	Aspetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Oggetto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	Agricoltura	%	TOT	%
Per competenza	82	59,85	1	100,00	2	50,00	3	42,86	0	0,00	8	7,34	27	17,42	14	53,85	16	24,24	61	46,92	51	62,96	51	40,80	58	65,91	7	63,64	0	0,00	381	39,94
Per collaborazione	35	25,55	0	0,00	2	50,00	1	14,29	3	21,43	5	4,59	102	65,81	4	15,38	33	50,00	67	51,54	23	28,40	62	49,60	7	7,95	4	36,36	0	0,00	348	36,48
Altro	20	14,60	0	0,00	0	0,00	3	42,86	11	78,57	96	88,07	26	16,77	8	30,77	17	25,76	2	1,54	7	8,64	12	9,60	23	26,14	0	0,00	0	0,00	225	23,58
Totali	137	100,00	1	100,00	4	100,00	7	100,00	14	100,00	109	100,00	155	100,00	26	100,00	66	100,00	130	100,00	81	100,00	125	100,00	88	100,00	11	100,00	0	0,00	954	100,00

6 - Esito pratiche 2014 in generale (raffronto 2014/2013 e quinquennio)

Mostra l'esito delle pratiche trattate

Codice	Qualificazione	2014		2013		2009 - 2013	
		Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.
6+7	Abbandono	75	9,27	56	5,53	242	5,33
8	Conclusione positiva senza intervento	38	4,70	72	7,11	206	4,54
14	Infondatezza	29	3,58	51	5,04	232	5,11
9+18	Conclusione positiva	409	50,56	566	55,93	2461	54,21
10+16+17+19	Conclusione negativa	53	6,55	43	4,25	227	5,00
11	Invio ad altro D.C. per competenza	14	1,73	10	0,99	119	2,62
12	Indicazione verso altro soggetto	27	3,34	24	2,37	190	4,19
13	Non intervento per incompetenza	71	8,78	120	11,86	461	10,15
15	Consulenza	91	11,25	70	6,92	363	8,00
5	Oggetto inqualificabile	2	0,25	0	0,00	39	0,86
Totali		809	100,00	1012	100,00	4540	100,00

*

Nella presente tabella non sono conteggiati gli esiti classificati come "Altro" e ciò spiega la differenza di 145 unità con la Tavola 11

Legenda:

5	Non definito/ documentaz non valutabile
6	L'istante abbandona la richiesta
7	L'istante chiede di interrompere
8	Conclusione positiva prima dell'intervento
9	Conclusione conforme a richiesta Ufficio
10	Conclusione non conforme a richiesta Ufficio
11	Invio ad altro D.C. per competenza
12	Indicazione verso altro soggetto
13	Non intervento per incompetenza
14	Non intervento per infondatezza istanza
15	Consulenza/ parere
16	Mancaza riscontri da Ente destinatario
17	Indisponibilita' espressa Ente destinatario
18	Conclusione conforme a proposta Ufficio
19	Conclusione non conforme a proposta Ufficio

7 - Esito pratiche 2014 per Settore

Mostra l'esito delle pratiche trattate ripartito per settore di intervento.

Cod.	Settore	Infondatezza	%	Conclusioni positive	%	Conclusioni positive senza intervento	%	Non intervento per incompetenza	%	Invio ad altro DC	%	Indicazione verso altro soggetto	%	Istante abbandona richiesta	%	Consulenza	%	Altro	%			
1	Assetto istituzionale	3	10,34	65	15,89	5	13,16	6	11,32	13	18,31	5	35,71	10	37,04	14	18,67	10	10,99	6	4,08	
2	Ordinamento personale pubblico	1	3,45	10	2,44	0	0,00	1	1,89	4	5,63	0	0,00	0	0,00	5	6,67	3	3,30	2	1,36	
3	Ordinamento finanziario	9	31,03	27	6,60	9	23,68	6	11,32	6	8,45	0	0,00	3	11,11	1	1,33	5	5,49	0	0,00	
4	Territorio	8	27,59	88	21,52	1	2,63	7	13,21	4	5,63	2	42,86	2	7,41	3	4,00	8	8,79	3	2,04	
5	Ambiente	0	0,00	58	14,18	2	5,26	4	7,55	1	1,41	0	0,00	0	0,00	6	8,00	5	5,49	5	3,40	
6	Sicurezza sociale	2	6,90	57	13,94	6	15,79	5	9,43	2	2,82	0	0,00	8	29,63	4	5,33	37	40,66	4	2,72	
7	Sanità e igiene	1	3,45	37	9,05	10	26,32	6	11,32	3	4,23	0	0,00	0	0,00	10	13,33	8	8,79	13	8,84	
8	Istruzione, cultura, informazione	1	3,45	8	1,96	0	0,00	1	1,89	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,10	0	0,00	
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,33	0	0,00	0	0,00	
11	Terziario	0	0,00	2	0,49	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,33	1	1,10	0	0,00	
12	Lavoro	0	0,00	3	0,73	0	0,00	0	0,00	2	2,82	0	0,00	0	0,00	2	2,67	0	0,00	0	0,00	
13	Rapporti tra privati	0	0,00	1	0,24	0	0,00	0	0,00	11	15,49	0	0,00	1	3,70	1	1,33	0	0,00	0	0,00	
14	Patrocinio in giudizio	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
15	Oggetto da definire	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	7,04	0	0,00	0	0,00	5	6,67	1	1,10	98	66,67	
16	Garante dei detenuti	4	13,79	53	12,96	5	13,16	17	32,08	20	28,17	3	21,43	3	11,11	22	29,33	12	13,19	16	10,88	
Totali		29	100,00	409	100,00	38	100,00	53	100,00	71	100,00	14	100,00	27	100,00	75	100,00	91	100,00	147	100,00	954

8 - Tipo di istruttoria 2014 per Settore

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2014 - 31.12.2014) hanno richiesto ripartito per Settore di intervento

Tipo di istruttoria	Assetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Objetto da definire	%	Objetto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubbl	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazio	%	Agricoltura	%	TOTALE	%
Altro/Nessuna	7	5,11	1	100,00	0	0,00	0	0,00	2	14,29	95	87,16	21	13,55	4	15,38	1	1,52	5	3,85	6	7,41	8	6,40	19	21,59	0	0,00	0	0,00	169	17,71		
Diffida Commissario ad acta	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	41,98	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	3,56		
Elaborata proposta di merito	47	34,31	0	0,00	1	25,00	0	0,00	0	0,00	1	0,92	16	10,32	1	3,85	41	62,12	33	25,38	3	3,70	20	16,00	13	14,77	1	9,09	0	0,00	177	18,55		
Informazioni procedurali	25	18,25	0	0,00	1	25,00	2	28,57	2	14,29	8	7,34	34	21,94	8	30,77	3	4,55	10	7,69	7	8,64	46	36,80	20	22,73	1	9,09	0	0,00	167	17,51		
Motivazione dell'incompetenza	19	13,87	0	0,00	1	25,00	2	28,57	9	64,29	5	4,59	22	14,19	2	7,69	7	10,61	10	7,69	1	1,23	4	3,20	5	5,68	0	0,00	0	0,00	87	9,12		
Motivazione dell'infondatezza	3	2,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,94	1	3,85	6	9,09	9	6,92	0	0,00	3	2,40	1	1,14	1	9,09	0	0,00	27	2,83		
Nomina Commissario ad acta	1	0,73	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,31		
Richiesta informazioni e	24	17,52	0	0,00	1	25,00	3	42,86	1	7,14	0	0,00	50	32,26	10	38,46	3	4,55	41	31,54	25	30,86	34	27,20	29	32,95	7	63,64	0	0,00	228	23,90		
Sollecitazione su mancata risposta	9	6,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	3,87	0	0,00	5	7,58	22	16,92	5	6,17	4	3,20	1	1,14	1	9,09	0	0,00	53	5,56		
Sollecitazione sui tempi	2	1,46	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,65	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	4,80	0	0,00	0	0,00	9	0,94				
Totali	137	100,00	1	100,00	4	100,00	7	100,00	14	100,00	109	100,00	155	100,00	26	100,00	66	100,00	130	100,00	81	100,00	125	100,00	88	100,00	11	100,00	0	0,00	954	100,00		

9 - Tipo di azione 2014 in generale (raffronto 2014/2013)

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento.

Tipo di azione	2014		2013	
	TOT	%	TOT	%
Altro/nessuno	169	17,71	83	7,65
Solo sull'istante	274	28,72	317	29,22
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	31	3,25	9	0,83
Su piu' Enti destinatari	62	6,50	53	4,88
Su piu' Enti destinatari e piu' interlocutori	6	0,63	3	0,28
Su piu' Enti destinatari e un interlocutore	3	0,31	2	0,18
Su un Ente destinatario e piu' interlocutori	4	0,42	1	0,09
Su un Ente destinatario e un interlocutore	12	1,26	15	1,38
Su un solo Ente destinatario	393	41,19	602	55,48
Totali	954	100,00	1085	100,00

10 - Richiedenti l'intervento del Difensore Regionale per categorie generali 2014 (raffronto 2014/2013)

Mostra i soggetti richiedenti l'intervento del Difensore regionale per categorie generali.

Soggetti	2014				2013			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Altro	4	0,36	1	0,10	0	0,00	1	0,09
Agenzia Regionale Segretari Com.li e Prov.li	1	0,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Amministrazione Statale Periferica	26	2,33	26	2,51	8	0,90	6	0,53
Amministrazione Statale Centrale	1	0,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00
ASL Lombarde	7	0,63	8	0,77	8	0,90	1	0,09
Associazione Sindacale	8	0,72	7	0,68	6	0,68	5	0,45
Azienda Ospedaliera Lombarda	0	0,00	0	0,00	2	0,23	3	0,27
Aziende e Istituzioni Locali	2	0,18	3	0,29	5	0,56	5	0,45
Aziende e Istituzioni Locali Lombarde	10	0,90	10	0,96	9	1,02	8	0,71
Aziende e Istituzioni Regionali Lombarde	0	0,00	0	0,00	2	0,23	2	0,18
Aziende e Istituzioni Statali Periferiche	0	0,00	0	0,00	1	0,11	1	0,09
Aziende e Istituzioni Statali Centrali	2	0,18	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Case di Pena Lombarde	42	3,76	41	3,95	20	2,26	16	1,42
Difensore Civico Comunale Lombardia	1	0,09	1	0,10	0	0,00	0	0,00
Difensore Civico Provinciale	5	0,45	3	0,29	4	0,45	3	0,27
Difensore Civico Provinciale Lombardia	4	0,36	2	0,19	4	0,45	4	0,36
Difensore Civico Regionale	5	0,45	5	0,48	6	0,68	4	0,36
Difensore Civico Regionale Lombardia	0	0,00	4	0,39	4	0,45	1	0,09
Garante dei Detenuti Provinciale	1	0,09	1	0,10	0	0,00	0	0,00
Garante dei Detenuti Provinciale Lombardia	1	0,09	1	0,10	0	0,00	0	0,00
Garante dei Detenuti Comunale	1	0,09	1	0,10	0	0,00	1	0,09
Garante dei Detenuti Comunale Lombardia	2	0,18	6	0,58	10	1,13	5	0,45
Garante dei Detenuti Regionale	0	0,00	1	0,10	0	0,00	1	0,09
Istituto Scolastico	0	0,00	0	0,00	1	0,11	2	0,18
Organizzazioni Internazionali	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,09
Regione	3	0,27	4	0,39	2	0,23	2	0,18
Regione Lombardia	6	0,54	40	3,86	10	1,13	173	15,41
Singolo cittadino	712	63,74	741	71,46	701	79,12	800	71,24
Societa'/Impresa	17	1,52	12	1,16	15	1,69	13	1,16
Soggetto politico locale	1	0,09	2	0,19	3	0,34	3	0,27
Soggetto privato con funzioni pubbliche	93	8,33	29	2,80	3	0,34	5	0,45
Soggetto privato singolo o associato	135	12,09	60	5,79	33	3,72	33	2,94
Studio Professionale	21	1,88	19	1,83	19	2,14	22	1,96
Ufficio Pubblica Tutela UPT	6	0,54	9	0,87	10	1,13	2	0,18
	1117	100,00	1037	100,00	886	100,00	1123	100,00

* La differenza con la Tav. 3 e seguenti è dovuta al fatto che la medesima istanza può essere stata proposta da più soggetti che vengono conteggiati tutti singolarmente.

11 - Enti destinatari dell'intervento 2014

Mostra tutti i soggetti destinatari degli interventi svolti nel periodo di riferimento
(1.01.2014-31.12.2014) e le comunicazioni formali inviate a ciascuno

DESTINATARI	COMUNICAZIONI
Aler	80
Agenzia del Territorio	1
Asl	54
Associazioni sindacali	3
Aziende e istituzioni regionali: Arpa 16 Ersaf 1	17
Aziende Ospedaliere	71
Aziende e istituzioni locali: Comuni 504 Comunità- Unione dei comuni 2 Province 30	536
Aziende e istituzioni statali centrali: Ministeri 151	151
Aziende e istituzioni statali periferiche: Agenzie delle Entrate 3 Inps 34 Prefetture 10	47
Consorzi	9
Difensore civico provinciale	17
Garante dei detenuti	12
Regioni	1
Regione Lombardia Consiglio Regionale 4 Giunta Regionale 131	135
Singolo cittadino	45
Società/Imprese: Banche 6 Società 25	31
Soggetto privato con funzione pubblica: Autorità energia e gas 7 A2A 3 atm 5 Bergamo Servizi Pubblici s.r.l. 3 Enel 8 Eni 6 Equitalia 3 Ferrovie dello Stato 5 Finlombarda 1 Lombardia Informatica 1 Nording 1 Poste 6 Trenord 5	54
Soggetto privato singolo o associato: Associazioni 9 Ordini degli ingegneri 1 Studi Legali 12	22
UPT	3
	1289

12 - TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO SPECIFICO 2014

Mostra il tipo di comunicazione destinata a ciascun destinatario nel periodo di riferimento
(1.01.14 - 31.12.14)

Destinatario		Commissario ad acta adempimenti	Commissario ad acta diffida	Conclusione intervento	Invio ad altro D.C.: comunicazione a D.C.	Non trattazione per incompetenza	Nota di trattazione	Richiesta di integrazione: dati, documenti	Ringraziamento	Sollecito 1	Sollecito 2	Sollecito collaborazione 1	Sollecito collaborazione 2	Sollecito collaborazione 3	Trasmissione all'istante di nota inviata	Trasmissione all'istante di nota ricevuta	TOTALE	
		Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	
Soggetti Privati:	Persone Fisiche	109	0	0	1	1	0	97	0	0	3	1	2	2	0	0	2	217
	Associazioni	14	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	Società / Imprese	9	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	funzione pubblica	85	0	0	0	0	0	77	0	3	1	2	1	0	1	0	0	
A.O.			0	0	0	0	1	68	0	0	5	3	0	0	0	1	1	79
Agenzia delle Entrate			0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
ALER			0	0	0	0	0	90	0	0	43	13	3	0	0	0	0	149
ARPA			0	0	0	0	0	33	0	0	2	1	0	0	1	0	0	37
ASL			0	0	0	0	0	57	1	1	1	2	2	0	0	0	0	64
Comuni			24	1	2	0	0	509	1	5	15	1	40	11	4	0	0	613
Comunità Montana			0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Coordinamento UPT			0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7	6	15
Consiglio regionale			0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consorzi			0	0	0	0	0	18	0	0	2	0	0	0	0	0	0	20
D.C. Regionali			0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
D.C. Provinciali			0	0	0	6	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
ERSAF			0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Garante dei detenuti			0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Giunta Regionale			0	0	0	0	0	143	0	1	11	2	2	0	0	0	0	159
INPS			0	0	0	0	0	38	0	9	0	0	6	1	0	0	0	54
Ministeri			0	0	0	0	0	230	0	0	0	2	8	2	0	1	2	245
Patronati			0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Prefettura			0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Province			0	0	0	0	0	45	0	2	0	0	2	2	2	0	0	53
Scuole			0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Unione dei comuni			0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Totale			24	1	3	7	1	1492	2	21	84	27	68	18	8	9	11	1776

13 - Modalità di comunicazioni 2014 (raffronto 2014/2013)

Mostra le modalità usate dal cittadino e dall'Ufficio per comunicare reciprocamente.

	2014		2013		
	Q.	%	Q.	%	
Entrata	Fax	260	7,65	454	11,66
	E-mail	2672	78,63	2808	72,13
	Posta	344	10,12	506	13,00
	Posta interna	14	0,41	15	0,39
	A mano	95	2,80	109	2,80
	Nota informale	2	0,06	1	0,03
	Consulenza telefonica*	6	0,18	0	0,00
	Consulenza sportello*	5	45,45	0	0,00
	Totali	3.398	99,68	3.893	100,00

Uscita	Fax	11	0,31	22	0,49
	E-mail	1375	39,00	1652	36,99
	Posta	667	18,92	1207	27,03
	Centri di raccolta	0	0,00	3	0,07
	On line	279	7,91	402	9,00
	Pec	1194	33,86	1178	26,38
	Non Specificato	0	0,00	2	0,04
	Totali	3.526	100,00	4.466	100,00

8.359

6.924

* Per il 2013 questo dato non era stato rilevato