

Statistiche

pag. 81

6) STATISTICHE

1. TAVOLA 1

Richieste di intervento pervenute negli anni 2000- 2004
e relativo stato delle pratiche

Anno	N° interventi	Definiti al 31.12.2003	In istruttoria all'1.1.2004
2000	847	845	0
2001	1019	1015	0
2002	1244	1242	0
2003	1259	1255	3
2004	807	585	222

2. TAVOLA 2

Richieste di intervento anni 2000 - 2004
Procedimenti sospesi ex art. 5 L.R. n. 50/'81

ANNO	N. dei procedimenti attualmente sospesi
2000	2
2001	4
2002	2
2003	1
2004	0

pag. 82

Statistiche

3. TAVOLA 3**Richieste di intervento pervenute nel 2004
Distribuzione per materia**

	N.	%
Servizi alla persona	282	34,9
Trasporti	97	12,0
Partecipazione al procedimento amministrativo e attività istituzionale degli Enti pubblici	145	18,0
Territorio e Ambiente	187	23,2
Finanze e Tributi	44	5,4
Personale pubblico	37	4,6
Altre materie	15	1,9
TOTALE	807	100

4. TAVOLA 4**Richieste di intervento pervenute nel 2004
Distribuzione per provincia (escluse altre regioni e paesi esteri - vd. Tav. 6)**

	N.	%
Alessandria	53	6,8
Asti	17	2,2
Biella	16	2,0
Cuneo	64	8,2
Novara	38	4,9
Torino	536	68,6
Verbania	32	4,1
Vercelli	25	3,2
TOTALE	781	100

Statistiche

pag. 83

5. TAVOLA 5**Richieste di intervento pervenute nel 2004
Distribuzione per mese di presentazione**

	N.	%
Gennaio	109	13,5
Febbraio	92	11,4
Marzo	95	11,8
Aprile	90	11,1
Maggio	63	7,8
Giugno	70	8,7
Luglio	62	7,7
Agosto	39	4,8
Settembre	47	5,8
Ottobre	45	5,6
Novembre	50	6,2
Dicembre	45	5,6
TOTALE	807	100

6. TAVOLA 6**Richieste di intervento anno 2004 provenienti da
altre Regioni italiane o da Paesi Esteri**

	N.	
Province facenti parte di altre Regioni italiane	19	
Paesi Esteri facenti parte della U.E.	4	(Francia, Germania)
Paesi Esteri extra U.E.	3	(Argentina)
TOTALE	26	

7. TAVOLA 7**Richieste di intervento anno 2004
distribuzione per modalità di attivazione dell'Ufficio
del Difensore civico**

	N.	%
Colloquio in Ufficio	357	44,2
Intervento d'Ufficio (articoli di stampa e altro)	137	17,0
Esposto scritto (posta, fax, e-mail)	313	38,8
TOTALE	807	100

8. TAVOLA 8**Richieste di intervento anno 2004
distribuzione per tipologia di attività svolta
dall'Ufficio del Difensore Civico**

	N.	%
Istruttoria e intervento rientrante nella competenza dell'Ufficio	731	90,6
Istruttoria e intervento non rientrante nella competenza (assunzione di informazioni presso gli enti competenti e comunicazione all'interessato)	76	9,4
Sospensione ex art. 5 L.R. 50/81	0	0
TOTALE	807	100

ANALISI DEI RISULTATI CONTENUTI NELLE STATISTICHE

TAVOLA 1

In questa tavola viene evidenziato l'andamento del numero di richieste di intervento pervenute all'Ufficio dal 2000 al 2004. E' riscontrabile un considerevole incremento dei casi trattati negli anni 2002 e 2003. La percentuale di definizione delle pratiche è del 100% con riferimento agli anni 2000-2002, fatti salvi i casi per i quali la trattazione è stata sospesa ai sensi della L.R. 50/81. Residuano infine alcune pratiche relative all'anno 2003, la cui trattazione si è protratta per la complessità delle materie coinvolte. Nel 2004, infine, risulta essere già stato trattato e definito tempestivamente un rilevante numero di casi.

TAVOLA 2

Questa tavola raccoglie il numero di pratiche relative agli anni 2000-2004 che sono state sospese ai sensi dell'art. 5 della L.R. 50/81, in quanto la materia del contendere è oggetto di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

TAVOLA 3

Contiene le tipologie di materie trattate nelle varie pratiche, che spaziano in tutti i settori di competenza regionale, nonché in aree di competenza delle amministrazioni periferiche dello stato (con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia). I vari settori di intervento sono stati accorpati in 6 principali aree tematiche ed in una residuale area mista.

Come si può notare, anche per l'anno 2004, l'area più rilevante è quella dei *servizi alla persona*, in cui rientrano principalmente le questioni concernenti la sanità, la previdenza sociale e l'assistenza pubblica. Rientrano inoltre in questa area i problemi riguardanti i gestori di telefonia pubblica.

Segue l'area relativa ai *trasporti pubblici*, ove sono state inserite le problematiche relative ai ritardi sulle linee ferroviarie e quelle relative al ripristino di linee interrotte a causa di dissesti idrogeologici.

Come per gli altri anni è rilevante, in termini di numero di casi, l'area della *partecipazione al procedimento amministrativo e attività istituzionale degli enti pubblici*, che comprende, fra le altre, le tipologie riferite a semplificazione di procedure e a diritto di accesso a documenti amministrativi.

Vi è quindi l'area *territorio e ambiente*, che vede accorpate le due materie per motivi di contiguità dei casi, spesso di difficile collocazione in una sola delle due materie. Tale area comprende le casistiche relative all'urbanistica, all'edilizia residenziale pubblica, alla viabilità, nonché alla difesa del suolo e all'inquinamento ambientale, con preponderanza di interventi concernenti i rapporti fra i cittadini e i rispettivi comuni di residenza.

Una percentuale non trascurabile è poi rappresentata dalle problematiche relative alle *finanze e tributi*, tra cui possono essere evidenziate quelle concernenti il pagamento di imposte e tributi, nonché quelle relative a rimborsi di natura fiscale.

Nell'area del *personale pubblico* sono state inserite le problematiche legate allo stato di servizio dei dipendenti delle P.A. e quelle concernenti la partecipazione a pubblici concorsi.

Infine vi è l'area mista, residuale, che riunisce le altre materie non riferibili alle 6 principali aree sopra menzionate.

TAVOLA 4

Questa tavola presenta la distribuzione per provincia delle richieste di intervento pervenute. Tralasciando il dato riferito al capoluogo di regione, vanno evidenziati i dati relativi alle richieste di intervento provenienti dalle province di Alessandria e Cuneo, dove al pari delle altre province piemontesi sono tuttora attivati, in collaborazione con i locali U.r.p. regionali, gli accessi mensili da parte dell'Ufficio.

I dati confermano pertanto l'utilità del servizio di udienze "decentrate" presso le province, anche al fine di agevolare quella fascia di utenza che per l'età o per situazioni personali avrebbe difficoltà a raggiungere il capoluogo di regione.

TAVOLA 5

Le richieste di intervento per mese di presentazione mostrano, per l'anno 2004, un andamento abbastanza lineare. Il maggior numero di richieste di intervento è pervenuto all'Ufficio nei mesi di gennaio e marzo, seguiti dai mesi di febbraio, aprile e giugno.

TAVOLA 6

Contiene le richieste di intervento pervenute dalle altre Regioni italiane, nonché da Paesi esteri, nella fattispecie Francia e Germania per ciò che riguarda l'Unione Europea e Argentina per i paesi al di fuori dell'Unione Europea.

TAVOLA 7

Le modalità di attivazione dell'ufficio sono evidenziate in questa tabella, dalla quale può essere dedotta la preponderanza del colloquio diretto in Ufficio (previo appuntamento telefonico). Un certo numero di interventi è stato poi sollevato d'ufficio, facoltà prevista dalla legge istitutiva, nelle materie di maggior interesse per la collettività (sanità, previdenza sociale, trasporti pubblici). Infine l'Ufficio, in un considerevole numero di casi, è intervenuto a seguito di esposto scritto, trasmissibile indifferentemente per posta, fax o e-mail. I dati confermano pertanto l'utilità dell'esposto scritto quale modalità di attivazione dell'Ufficio, utilizzata soprattutto nei casi di urgenza o nei casi in cui risultava difficile per l'interessato accedere direttamente all'Ufficio.

TAVOLA 8

L'ottava tavola, infine, illustra le modalità di intervento dell'Ufficio. Preponderante, in tal senso, è l'attività svolta mediante istruttoria della pratica e conseguenti adempimenti (colloqui con i funzionari responsabili, corrispondenza con altri uffici pubblici, accessi diretti). Poco rilevante è il numero di casi non rientranti nella competenza dell'ufficio, per i quali sono state però assunte informazioni presso i competenti uffici e, in numerosi casi, ipotizzata una soluzione alla problematica.

Infine si può rilevare come per l'anno 2004 non sia stata disposta in alcun caso la sospensione del procedimento, facoltà prevista dalla L.R. 50/81 quando la materia del contendere sia oggetto di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

7) LA DIFESA CIVICA NEI COMUNI E NELLE PROVINCE DEL PIEMONTE

Sul territorio piemontese è presente la figura del Difensore Civico Comunale (in 20 Comuni) e del Difensore Civico Provinciale (in 4 Province).

Il Difensore Civico Comunale tutela il cittadino nei confronti dell'attività amministrativa svolta dal Comune. Analogamente opera il Difensore civico provinciale con riferimento all'attività svolta dalla Provincia.

Di seguito l'elenco degli attuali Difensori Civici Comunali e Provinciali presenti sul territorio Piemontese :

- 5 a Torino e provincia,
- 7 a Novara e provincia,
- 4 nella provincia di Cuneo ,
- 2 a Verbania e provincia,
- 1 a Biella ,
- 1 ad Alessandria .

I Difensori Civici Provinciali sono presenti nelle Province di Biella, Asti, Vercelli; le Province di Torino, Alessandria, Cuneo e Verbania sono attualmente in attesa di nomina.

**DIFENSORI CIVICI COMUNALI E PROVINCIALI
DELLA REGIONE PIEMONTE**

COMUNE	DIFENSORE CIVICO	RECAPITO
<u>TORINO</u>	Emilio PAPA P.za Palazzo di Città, 10121 TORINO	Tel. 011/442.30.06 Fax 011/53.14.25 e-mail carmen.collura@comune.torino.it
PINEROLO	Armando PICCATO P.za Vittorio Veneto, 1 10064 PINEROLO (TO)	Tel. 0121 / 36.11.11 Fax 0121/ 36.12.85
IVREA	Alberto PICHÌ P.za Vittorio Emanuele, 1 10015 IVREA (TO)	Tel. 0125/410.215 Fax 0125 / 48.883 e-mail difensorecivico@comune.ivrea.it
SAN MAURO T.SE	Livio BLESSENT Via Martiri della Libertà,150 10099 SAN MAURO T.SE (TO)	Tel . 011/ 821.77.65 Fax . 011/821.77.37 e-mail: urp@comune.sanmaurotorinese.to.it
BORGARO	Michelangelo REGALDO P.za Europa, 1 10071 BORGARO (TO)	Tel. 011/ 42.11.159 Fax 011/42.11.101
GRUGLIASCO	Ettore RINALDI P.za Matteotti, 50 10090 GRUGLIASCO (TO)	Tel. 011 40131 Fax 011/7805027
<u>NOVARA</u>	Emilio FRENO Via Rosselli,1 28100 NOVARA	Tel. 0321/ 37.02.817 Fax 0321/ 37.02.07 e-mail difensorecivico@comune.novara.it
ARONA	Cesare COSTANZO Via San Carlo, 1 28041 ARONA (NO)	Tel. 0322/23.12.13 Fax 0322/ 24.20.82

pag. 90

Relazione del Difensore Civico

CASTELLETTO TICINO	Antonella COSTA Via F.lli Cervi, 9 28053 CASTELLETTO TICINO (NO)	Tel. 0331 96.22.70 Fax 0331 96.22.77
CERANO	Flavio GATTI P.za Crispi, 12 28065 CERANO (NO)	Tel. 0321 72.14.42 Fax 0321 72.80.05
GALLIATE	Mauro AIROLDI P.za Martiri della Libertà, 28.33 28066 GALLIATE (NO)	Tel. 0321 80.07.00 Fax 0321 8007.25 e-mail difensore@comune.galliate.no.it
MEINA	Giovanna PADULAZZI P.za Carbelli, 5 28046 MEINA (NO)	Tel. 0322 66.03.19 Fax 0322 66.06.12
TRECCATE	Salvatore VARISCO c/o Municipio P.za Cavour, 24 28069 TRECCATE (NO)	Tel. 0321 77.63.50 Fax 0321 77.74.04 e-mail: segreteria@comunetreccate.no.it
<u>CUNEO</u>	In attesa di nomina	
BUSCA	Giuseppe FASSINO Via Cavour, 28 12022 BUSCA (CN)	Tel. 0171/ 94.86.19 Fax. 0171/ 94.86.46 e-mail angro@tin.it
SALUZZO	Antonino DI MAURO Via Maccalè, 9 12037 SALUZZO (CN)	Tel. 0175/ 21.13.11 Fax 0175/ 21.13.28 e-mail commercio@comune.saluzzo.cn.it
CAVALLERMAGGIORE	Roberto REINAUDO Via Roma, 104 12030 CAVALLERMAGGIORE CN)	Tel 0172/ 38.10.55 Fax 0172/38.26.38
BORGO SAN DALMAZZO	Adriano BORGETTI Via Roma, 74 13048 BORGO SAN DALMAZZO CN)	Tel 0171/75.41.54 Fax 0171/ 75.41.10

Relazione del Difensore Civico

pag. 91

<u>VERBANIA</u>	Mirella CRISTINA P.za Garibaldi, 2 28040 VERBANIA	Tel. 0323/ 54.22.12 Fax 0323/ 54.22.47
MIAZZINA	Giangiuseppe MESCHIA Via Roma, 1 28056 MIAZZINA (VB)	Tel. 0323/494111 Fax 0323/494928
<u>BIELLA</u>	Piergiovanni MALANOTTE Via Battistero 4 13051 BIELLA	Tel - 015 – 350.73.16 Fax 015/ 350.75.08
<u>ALESSANDRIA</u>	Franco LESINO P.za Libertà, 1 15100 ALESSANDRIA	Tel. 0131/ 20.23.58 Fax 0131/ 20.22.78
PROVINCE		
PROVINCIA TORINO	In attesa di nomina	
PROVINCIA DI BIELLA	Sandro CREMA Via Quintino Sella, 12 13051 BIELLA	Tel. 015/ 015/ 84.80.853 Fax 015/ 84.80.740 e- mail difensorecivico@provincia.biella.it
PROVINCIA DI NOVARA	Elio NARDILLI P.za Matteotti, 1 28100 NOVARA	Tel. 0321/ 37.82.30 Fax 0321 / 36087 e --mail provurp@provincia.novara.it
PROVINCIA ASTI	Paola BOSCA P.za Alfieri, 33 14100 ASTI	Tel . 0141 / 59.47.66 Fax 0141/ 35.46.67 e mail difciv@provincia.asti.it
PROVINCIA DI VERCELLI	Fabio GUARNIERI Via S.Cristoforo, 7 13100 VERCELLI	Tel . 0161/ 590.706 Fax 0161/ 254.460 e – mail difensorecivico@provincia.vercelli.it
PROVINCIA DI CUNEO	In attesa di nomina	
PROVINCIA DI ALESSANDRIA	In attesa di nomina	
PROVINCIA VERBANO CUSIO OSSOLA	In attesa di nomina	

L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE PRESENTE NELLE SEDI URP DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Con riferimento alla L.R. 17/2000 ed al fine di agevolare i cittadini nell'accesso agli Uffici del Difensore Civico, dal 2001 è stata prevista con cadenza mensile, la presenza di un funzionario dell'Ufficio presso le sedi URP dei capoluoghi di provincia .



LA BANCA DATI DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Nell'anno 2001 è stata istituita la Banca Dati dell'Ufficio del Difensore Civico, che si configura come un archivio informatico della documentazione . Nello specifico contiene :

- materiale proveniente dalla Comunità Europea, notizie dell'Unione Europea, pubblicazioni, ecc....);
- documenti informativi sull'attività dei Difensori Civici italiani e stranieri con relative relazioni annuali ed altro materiale informativo ;
- estratti significativi da riviste italiane e straniere ;
- una sezione dedicata a seminari, incontri, dibattiti e conferenze ;
- raccolta di rassegne stampa significative ;
- dossier sul Mediatore Europeo ;
- raccolta delle Carte dei Servizi dei Presidi delle Aziende Sanitarie locali e delle Aziende Sanitarie Ospedaliere .

8) APPENDICE NORMATIVA

- Costituzione della Repubblica Italiana (art. 97 – Titolo V)
- Statuto della Regione Piemonte (art. 71)
- Testo di legge di revisione statutaria approvato dal Consiglio regionale del Piemonte (art.90)
- L.r. 9.12.81, n.50, Istituzione dell'Ufficio del Difensore Civico (modificata da L.r. 6.3.00, n. 17).
- L.r. 24.4.85, n. 47 - Norme relative all'estensione delle competenze del Difensore Civico alle strutture amministrative del Servizio Sanitario e delle U.S.L. operanti nel territorio regionale.
- L. 05.2.92, n. 104 - Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i doveri delle persone handicappate (art.36).
- L. 15.5.97, n. 127 - Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo (art. 16).
- D.lgs. 18.8.00, n. 267 - Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali (art. 136).
- L. 24.11.2000 n. 340 - Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di provvedimenti amministrativi (art. 15).
- L. 5.6.2003 n. 131 – disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento della Repubblica alla Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3.

COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

TITOLO III IL GOVERNO

Sezione II *La Pubblica Amministrazione.*

Art. 97.

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari.

Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

TITOLO V LE REGIONI, LE PROVINCE, I COMUNI *così come modificato dalla legge costituzionale 18.10.2001, n.3*

Art. 114

La Repubblica è costituita dai Comuni, dalle Province, dalle Città metropolitane, dalle Regioni e dallo Stato.

I Comuni, le Province, le Città metropolitane e le Regioni sono enti autonomi con propri statuti, poteri e funzioni secondo i principi fissati dalla Costituzione.

Roma è la capitale della Repubblica. La legge dello Stato disciplina il suo ordinamento.

Art. 115

Abrogato

Art. 116

Il Friuli-Venezia Giulia, la Sardegna, la Sicilia, il Trentino-Alto Adige/Südtirol e la Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste dispongono di forme e condizioni particolari di autonomia, secondo i rispettivi statuti speciali adottati con legge costituzionale. La Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol è costituita dalle Province autonome di Trento e di Bolzano.

Ulteriori forme e condizioni particolari di autonomia, concernenti le materie di cui al terzo comma dell'articolo 117 e le materie indicate dal secondo comma del medesimo articolo alle lettere *l*), limitatamente all'organizzazione della giustizia di pace, *n*) e *s*), possono essere attribuite ad altre Regioni, con legge dello Stato, su iniziativa della Regione interessata, sentiti gli enti locali, nel rispetto dei principi di cui all'articolo 119. La legge è approvata dalle Camere a maggioranza assoluta dei componenti, sulla base di intesa fra lo Stato e la Regione interessata.

Art. 117

La potestà legislativa è esercitata dallo Stato e dalle Regioni nel rispetto della Costituzione, nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali.

Lo Stato ha legislazione esclusiva nelle seguenti materie:

- a*) politica estera e rapporti internazionali dello Stato; rapporti dello Stato con l'Unione europea; diritto di asilo e condizione giuridica dei cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea;
- b*) immigrazione;
- c*) rapporti tra la Repubblica e le confessioni religiose;
- d*) difesa e Forze armate; sicurezza dello Stato; armi, munizioni ed esplosivi;
- e*) moneta, tutela del risparmio e mercati finanziari; tutela della concorrenza; sistema valutario; sistema tributario e contabile dello Stato; perequazione delle risorse finanziarie;
- f*) organi dello Stato e relative leggi elettorali; *referendum* statali; elezione del Parlamento europeo;
- g*) ordinamento e organizzazione amministrativa dello Stato e degli enti pubblici nazionali;

- h)* ordine pubblico e sicurezza, ad esclusione della polizia amministrativa locale;
- i)* cittadinanza, stato civile e anagrafi;
- l)* giurisdizione e norme processuali; ordinamento civile e penale; giustizia amministrativa;
- m)* determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale;
- n)* norme generali sull'istruzione;
- o)* previdenza sociale;
- p)* legislazione elettorale, organi di governo e funzioni fondamentali di Comuni, Province e Città metropolitane;
- q)* dogane, protezione dei confini nazionali e profilassi internazionale;
- r)* pesi, misure e determinazione del tempo; coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale; opere dell'ingegno;
- s)* tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali.

Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: rapporti internazionali e con l'Unione europea delle Regioni; commercio con l'estero; tutela e sicurezza del lavoro; istruzione, salva l'autonomia delle istituzioni scolastiche e con esclusione della istruzione e della formazione professionale; professioni; ricerca scientifica e tecnologica e sostegno all'innovazione per i settori produttivi; tutela della salute; alimentazione; ordinamento sportivo; protezione civile; governo del territorio; porti e aeroporti civili; grandi reti di trasporto e di navigazione; ordinamento della comunicazione; produzione, trasporto e distribuzione nazionale dell'energia; previdenza complementare e integrativa; armonizzazione dei bilanci pubblici e coordinamento della finanza pubblica e del sistema tributario; valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali; casse di risparmio, casse rurali, aziende di credito a carattere regionale; enti di credito fondiario e agrario a carattere regionale. Nelle materie di legislazione concorrente spetta alle Regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato. Spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato.