



PROVINCIA DI COMO

**RELAZIONE DEL
DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO**

AVV. STEFANO LURATI

ANNO 2012

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2012
ai sensi dell'art. 91 dello Statuto della Provincia di Como

* * * * *

-Ill.mo Sig. Commissario Straordinario

Sig. Leonardo Carioni

-Ill.me Sigg.re Sub Commissarie

Dott.ssa Longhi Giuliana

Dott.ssa Pagano Angela

Il sottoscritto Difensore Civico Territoriale ha assunto la carica a partire dall'11 febbraio 2008 e con Determina di Consiglio Provinciale n. 27 del 2 maggio 2011, ad unanimità di voti, è stato riconfermato nella medesima posizione per il triennio 2012-2014

.

La presente relazione si riferisce all'attività svolta dal sottoscritto Difensore Civico Territoriale nell'anno 2012, avendo riguardo all'andamento quantitativo-temporale

dell'attività dell'Ufficio, nonché alle iniziative messe in atto per la promozione della cultura della difesa civica e della trasparenza nei rapporti cittadino – Pubblica Amministrazione, con particolare attenzione alla divulgazione, verso fasce sempre più ampie di pubblico, del servizio offerto dal Difensore Civico Territoriale della Provincia di Como.

Organizzazione dell'Ufficio

Per quanto attiene all'organizzazione dell'Ufficio, nulla è mutato rispetto a quanto impostato ed attuato nell'anno 2011, la cui formula si è rivelata efficace nella gestione del servizio e che ritengo opportuno esporre per Vostra opportuna conoscenza.

L'Ufficio di Difesa Civica opera logisticamente in stretto contatto con il Settore Affari Generali, in particolare nella persona della Dott.ssa Silvana Baserga, dirigente di staff del Centro Studi e Ricerche presso il Settore Affari Generali e Legali, che si occupa fattivamente, e con mia piena soddisfazione, dell'espletamento di tutte le attività e mansioni inerenti l'Ufficio di Difesa Civica.

L'organizzazione dell'Ufficio e delle relazioni con gli utenti si articola nel modo seguente.

I cittadini possono inoltrare richiesta di intervento del Difensore Civico nei seguenti modi:

- compilando l'apposito modulo (riprodotto nel sito internet della Provincia, nelle pagine dedicate al Difensore Civico), ed inviandolo all'Ufficio di Difesa Civica, a mezzo posta, fax od e-mail;
- telefonando od inviando un fax nelle ore d'ufficio alla Segreteria del Difensore Civico.

In tutti i casi, prima di avviare una pratica, è mio desiderio tenere – salvo particolari eccezioni – una sessione personale diretta con il cittadino, al fine di reperire documenti, in possesso del privato, utili allo svolgimento dell'intervento, nonché maggiori notizie e dettagli della fattispecie, che – per forza di cose – non possono trovare spazio nelle necessariamente stringate descrizioni del caso riportate nel modulo di domanda d'intervento.

A tal fine, ricevuta la richiesta di intervento, la Segreteria dell'Ufficio si premura di contattare telefonicamente il cittadino, fissando un appuntamento con il sottoscritto (di regola i venerdì di ogni settimana) presso la sede della Provincia.

Dopodiché, all'esito dell'incontro con il cittadino richiedente, le eventualità che si prospettano sono le seguenti:

- l'utente non ha effettivi motivi di lamentela presso l'Amministrazione interessata. In questo caso, è cura del Difensore Civico illustrare al cittadino i motivi dell'operato della Pubblica Amministrazione, fornendo tutti i chiarimenti necessari affinché l'utente comprenda i reali termini della fattispecie e si persuada della legittimità e correttezza dell'operato dell'Ente interessato;
- le lamentele sollevate dall'utente appaiono, in tutto od in parte, fondate. In questo caso, invece, si apre un apposito fascicolo intestato alla vertenza ed il Difensore Civico procede assumendo tutte le iniziative opportune, relazionando via via il cittadino sui risultati raggiunti o sugli ostacoli sopravvenuti;
- l'utente sottopone al Difensore Civico una questione di pronta soluzione e che non richiede interventi diretti del medesimo Difensore presso la

- Pubblica Amministrazione. In questi casi, la sessione si risolve con un parere legale-amministrativo fornito direttamente al cittadino, avente la funzione di informarlo circa i termini della questione sottoposta o di consigliarlo per le opportune condotte che potrà direttamente assumere.

Iniziative per la divulgazione e promozione del Servizio di Difesa Civica

E' estremamente importante, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione del cittadino, offrire al pubblico uno strumento privilegiato di interlocuzione con la Pubblica Amministrazione, quale è appunto il Servizio di Difesa Civica.

Affinché gli utenti possano effettivamente avvalersi di tale servizio, è necessario apprestare adeguati strumenti informativi, nonché promuovere iniziative atte a conferire la dovuta attenzione ed autorevolezza all'Ufficio di Difesa Civica.

Anche nell'anno 2012, proseguendo la linea intrapresa negli anni precedenti, sono state svolte attività di promozione della figura e del servizio del Difensore Civico Territoriale, sia presso i cittadini che le Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, sono stati organizzati i seguenti eventi.

a) Collaborazione accademica con l'Università dell'Insubria

Nel più ampio quadro convenzionale-collaborativo tra l'Amministrazione Provinciale e l'Università dell'Insubria, l'Ufficio Difesa Civica ha avviato una stretta collaborazione con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Ateneo comasco.

Tale collaborazione si è sostanziata nella partecipazione di docenti universitari ai convegni organizzati dall'Ufficio di Difesa Civica, nell'organizzazione di stage per laureandi in giurisprudenza presso l'Ufficio del Difensore Civico e nell'avvio di una ricerca, finalizzata ad una tesi di laurea, sull'opinione e sulla percezione che i cittadini – utenti hanno del lavoro del Difensore Civico.

Al fine di incentivare l'interesse degli studenti per le tematiche ordinamentali di particolare interesse per gli Enti Locali, la Facoltà di Giurisprudenza ha evidenziato, in questi anni, l'opportunità di finanziare delle borse di studio.

Tra la Provincia di Como e l'Università dell'Insubria è stato firmato in data 2 maggio 2006, un Accordo di Programma in cui, tra gli altri, vi è l'impegno della Provincia, nei limiti delle effettive disponibilità di bilancio, di mettere a disposizione borse di studio a favore di studenti, laureandi e laureati anche per favorire l'elaborazione di tesi di laurea in settori di interesse della Provincia e degli Enti Pubblici in generale.

Dopo una serie di incontri e scambi di corrispondenza, nonché a seguito della collaborazione e delle attività sinergiche del Settore Affari Generali, dell'Ufficio di Difesa Civica e della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università dell'Insubria, il giorno 12 aprile 2012, presso la sede Provinciale in Villa Gallia, sono state consegnate otto borse di studio per un totale complessivo di Euro 12.000,00=

Hanno presenziato alla cerimonia e proceduto alla consegna delle borse di studio la Prof.ssa Maria Paola Viviani Schlein, Preside della Facoltà di Giurisprudenza, i Proff. Conetti Giorgio e Sica Mario, docenti universitari, il Dott. Mario Colombo Assessore Provinciale ai Settori Cultura, Grandi Eventi e Caccia e lo scrivente Avv. Stefano Lurati Difensore Civico Territoriale della Provincia di Como.

Tale importante evento è stato riportato oltrechè sul sito istituzionale dell'Ente, anche dai quotidiani locali quale “ Il Corriere di Como”, “Il Giorno” e “ La Provincia”

b) Lezione all'Università dell'Insubria.

E' ormai diventato un consueto appuntamento con gli studenti la lezione-conversazione sul ruolo e l'attività del Servizio di Difesa Civica da me tenuta, alla fine dell'anno accademico, agli studenti della cattedra di Sociologia della Pubblica Amministrazione, retta dal Prof. Luigi Cominelli, nell'ambito del corso di laurea triennale finalizzato alla preparazione di Giuristi nella Pubblica Amministrazione, presso l'Università dell'Insubria, Sede di Como.

b) Convenzioni per l'esercizio associato di difesa civica con i Comuni.

Con l'art. 2 comma 186 della Legge finanziaria per il 2010 n. 191/2009 è stata disposta per i Comuni la soppressione della figura del difensore civico di cui all'art. 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo n. 267/2000.

La figura del Difensore Civico Provinciale, per il quale è stato previsto che lo stesso continui la propria attività anche mediante convenzioni con i singoli Comuni, ha così assunto la denominazione di Difensore Civico Territoriale.

La novità introdotta dalla Legge finanziaria per l'anno 2011 ha rilanciato l'esigenza, per quei Comuni che intendono offrire ai loro cittadini un servizio di tutela civica, di convenzionarsi con l'Amministrazione Provinciale al fine di esercitare l'attività di difesa civica in ambito territoriale.

Tale strumento è già da tempo operante presso la Provincia di Como, che già da anni – precorrendo i tempi – con Delibera di Consiglio Provinciale n. 43/19062 del 31 maggio 2004 ha offerto ai Comuni la possibilità di convenzionarsi per l'esercizio associato del servizio.

Al 31 dicembre 2012, i Comuni convenzionati erano i seguenti: Castelnuovo Bozzente, Cucciago, Faloppio, Laglio, Laino, Lurago Marinone, Maslianico, Oltrona San Mamette, Ponna, Proserpio, San Fedele Intelvi, San Siro, Schignano, Tremezzo, Pigra, Moltrasio, Cavallasca, Lambrugo, Civenna e Monguzzo.

Per effetto di tali convenzioni, il Difensore Civico Territoriale della Provincia di Como ha assunto anche la funzione di Difensore Civico di codesti Comuni.

Nel corso del 2012 è stato consegnato a tutti i Comuni il nuovo opuscolo “ Il Difensore Civico Territoriale della Provincia di Como”, diretto ai cittadini in cui sono espone, in modo facilmente comprensibile, le competenze e funzioni, le modalità di intervento di questa figura ed i risultati che possono essere conseguiti.

Attività

Nell'anno 2012, nel corso di n. 48 sessioni settimanali, gli utenti che sono ricorsi alla consulenza del Difensore Civico Territoriale sono stati n. 141.

Sono state aperte n. **47** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n. **76** di cui:

- **4** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale (Settore Ecologia ed Ambiente e Settore Opere Pubbliche di Viabilità);
- **6** - instaurate con Comuni convenzionati;

- **66** - instaurate con Comuni non convenzionati e con altri Enti pubblici e Pubbliche Amministrazioni.

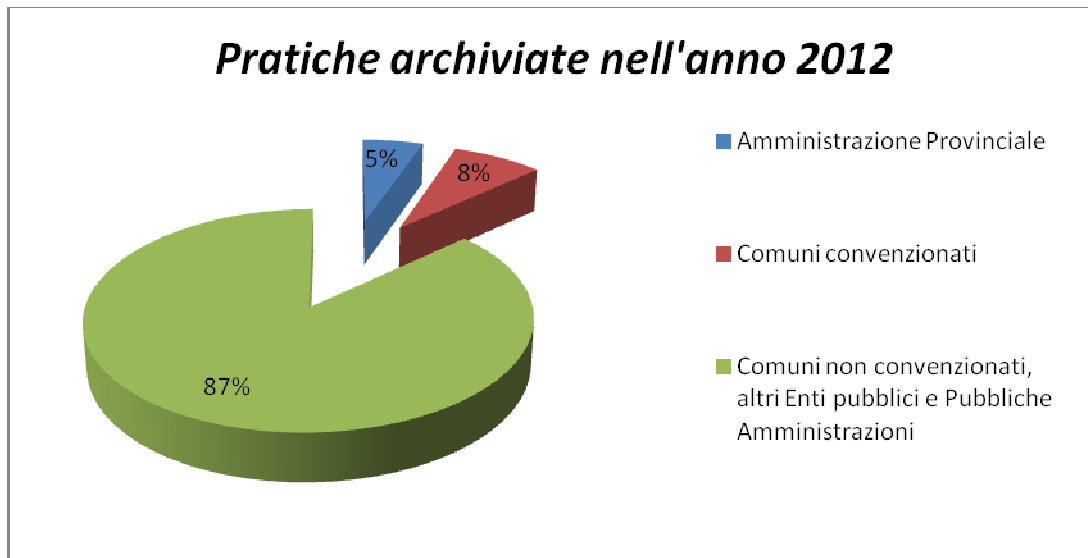


Figura 1 - Enti Pubblici - pratiche archiviate nell'anno 2012

Le **76** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- **56** - positivo
- **12** - negativo
- **8** – non sono state coltivate

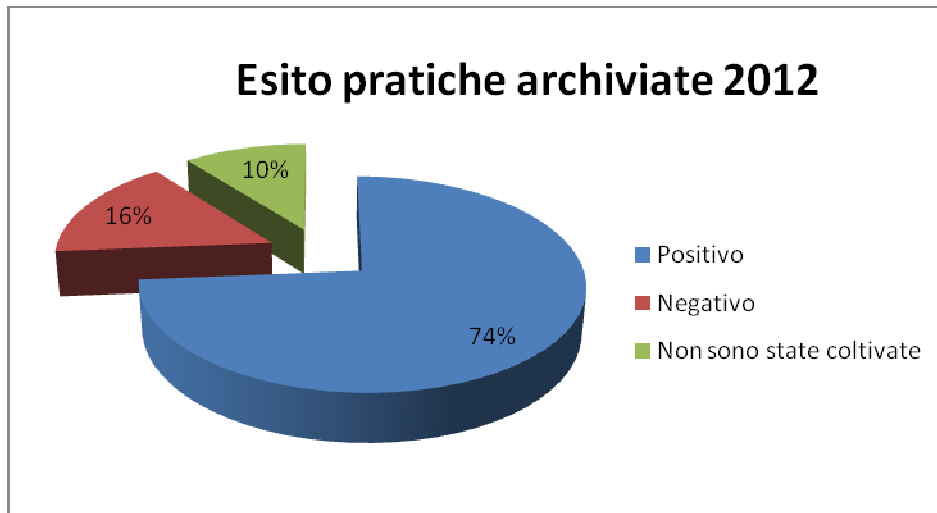


Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2012

Gli argomenti oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 28 – accesso agli atti
- n. 9 – edilizia ed urbanistica
- n. 5 – edilizia residenziale pubblica
- n. 4 - tasse e tributi
- n. 4 – rifiuti, igiene pubblica, depurazione acque
- n. 3 – servizi sociali
- n. 3 – cittadinanza e rinnovo permesso di soggiorno
- n. 2 – viabilità
- n. 2 – ecologia ed ambiente
- n. 2- formazione professionale
- n. 2 – previdenza sociale
- n. 2 – edilizia privata
- n.2 – servizi pubblici

n.2 – lavori pubblici

n.2 – disturbo alla quiete e rumori molesti

n. 2 – diritti reali

n. 1 – accesso carraio

n. 1 – autentica di firma

* * * * *

Al 31 dicembre 2012 risultavano aperte n. **37** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

n. 10 – edilizia urbanistica

n. 6 – viabilità

n. 4 – cittadinanza

n. 3 – accesso agli atti

n. 3 – servizi sociali

n. 2 – tariffe idriche

n. 2 – rumori molesti

n. 2 – tasse tributi

n. 2- – previdenza sociale

n. 1 – canone per transito su strade silvo-pastorali

n. 1 – servizi pubblici

n. 1 – edilizia residenziale pubblica

Di queste pratiche n. 4 sono aperte con l'Amministrazione Provinciale (Settore

Opere Pubbliche di Viabilità).

Pareri verbali ed informatici

Come anche negli scorsi anni del mio mandato, accanto agli interventi veri e propri presso Pubbliche Amministrazioni o gestori di pubblici servizi, il sottoscritto Difensore Civico Territoriale, in un'ottica di assistenza di prossimità al cittadino, ha espresso n. 69 pareri verbali e inviati n. 6 pareri a mezzo di posta elettronica sui seguenti argomenti :

- n. 15 – edilizia ed urbanistica
- n. 12 – questioni di vicinato
- n. 8 – viabilità
- n. 7 – accesso agli atti
- n. 7- – multe e contravvenzioni
- n. 3 – sinistri stradali
- n. 3 – tasse automobilistiche
- n. 3.- previdenza sociale
- n. 2 – problemi condominiali
- n. 2 - diversamente abili
- n. 2 – bollette utenza
- n. 2 – rapporti di vicinato
- n. 1 – tassa rifiuti
- n. 1 – contratto di comodato
- n. 1 – tributi statali

n.1 – sanità

n. 1 – sfratto

n.1 – tributi comunali

n. 1 – servizio scuolabus

n. 1 – rapporti parentali

n. 1- eredità

L'afflusso complessivo di utenti presso l'Ufficio di Difesa Civica, sia per interventi veri e propri che per pareri di pronta soluzione, ha avuto, nel corso del 2012 il seguente andamento mensile:

gennaio	n. 17
febbraio	n. 16
marzo	n. 17
aprile	n. 15
maggio	n. 11
giugno	n. 12
luglio	n. 8
agosto	n. 7
settembre	n. 7
ottobre	n. 9
novembre	n. 17
dicembre	n. 5

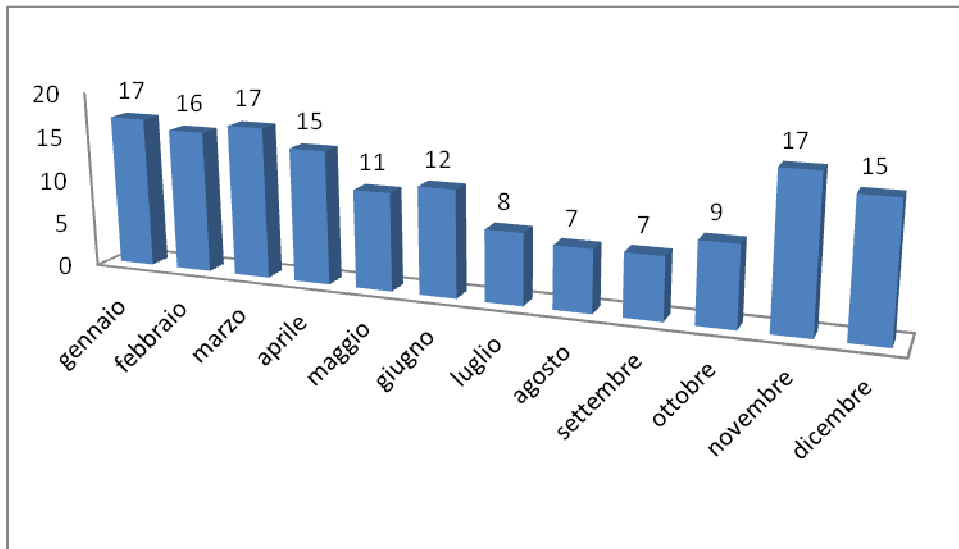


Figura 3 - Numero cittadini ricevuti nell'anno 2012

Infine sono state protocollate in uscita n. **138** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

* * * * *

Suddividendo le n. 76 pratiche archiviate nel 2012 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni	n. 3
dai 36 ai 50 anni	n. 10
dai 51 ai 70 anni	n. 25
oltre 71 anni	n. 10
dato non rilevato	n. 21

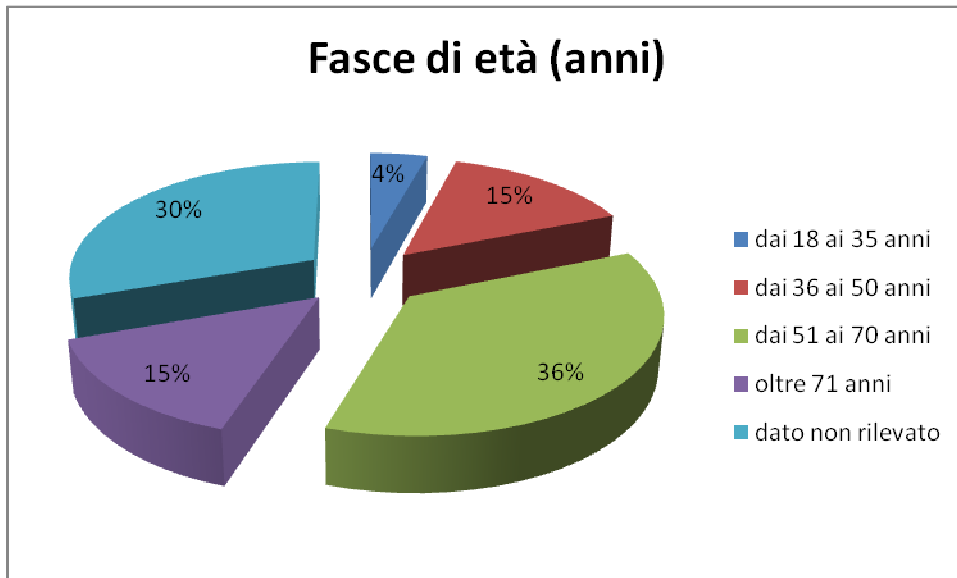


Figura 4: cittadini suddivisi per fasce di età anno 2012

mentre se suddividiamo l'utenza da un punto di vista soggettivo abbiamo:

uomini	n. 49
donne	n. 20
associazioni	n. 3
condomini	n. 2
società	n. 2



Figura 5: utenza divisa da un punto di vista soggettivo anno 2012

Restando a disposizione per ulteriori eventuali chiarimenti ed approfondimenti, auguro buon lavoro e porgo i più cordiali saluti.

Como, 31 marzo 2013

Il Difensore Civico Territoriale

della Provincia di Como

Avv. Stefano Lurati