



PROVINCIA DI COMO

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

AVV. STEFANO LURATI

ANNO 2013

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2013
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 Giuliana Longhi

Dott.ssa Angela Pagano

La presente relazione si riferisce all'attività svolta dal sottoscritto Difensore Civico Territoriale nell'anno 2013, 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 gratuito offerto dal Difensore Civico Territoriale della Provincia di Como.

L'azione del Difensore Civico è precipuamente diretta a:

- diminuire le distanze tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini, riducendo l'autoreferenzialità dei soggetti pubblici e garantendo una partecipazione più consapevole dei cittadini, le cui critiche sono trasformate in proposte costruttive;
- rendere i servizi amministrativi più efficaci, facilitando l'accesso dei cittadini, agevolando l'individuazione dei motivi e dei responsabili delle disfunzioni e dei disservizi;
- aumentare la trasparenza, creando un contesto utile al contrasto di fenomeni di corruzione;
- tutelare i diritti dei cittadini e degli utenti attraverso procedure extragiudiziali, facilmente accessibili e gratuite e assicurando il concreto utilizzo degli strumenti che già garantiscono diritti agli utenti della Pubblica Amministrazione, come le carte dei servizi, i codici di comportamento dei pubblici dipendenti, eccetera;
- ridurre il contenzioso giurisdizionale, anche attraverso l'eliminazione preventiva delle cause del contenzioso stesso;
- diffondere la cultura di servizio, passando da quella dell'adempimento burocratico a quella del risultato e della soddisfazione della domanda.

In sostanza, funzione del Difensore Civico Territoriale è quella di risolvere i problemi che vengono segnalati dai cittadini attraverso un lavoro giuridico, relazionale, formativo e di sostegno che, diversamente dall'azione giurisdizionale, non mira solo a risolvere la singola questione, ma può eliminare in radice le cause del problema.

Organizzazione dell'Ufficio

Per quanto attiene all'organizzazione dell'Ufficio, nulla è mutato rispetto a quanto

impostato ed attuato nell'anno 2012, la cui formula si è rivelata efficace nella gestione del servizio e che ritengo opportuno nuovamente esporre per maggiore completezza.

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.

Mi corre l'obbligo, peraltro, di evidenziare che le funzioni espletate dalla Dott.ssa Baserga non si limitano alle sole funzioni di segreteria, ma si configurano quali attività di studio e ricerca a livello legislativo, giurisprudenziale e dottrinale, nonché di esame ed analisi preliminare delle problematiche oggetto delle richieste di intervento inoltrate dai privati al Difensore Civico Territoriale, in ausilio alle funzioni esercitate dal sottoscritto.

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 o via 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 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 2013, 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.

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, negli anni scorsi, 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.

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 a considerare l'Ateneo, qualora la Provincia abbia la necessità di affidare commesse di studio o di ricerca in settori nei quali l'Ateneo possiede specifiche competenze, interlocutore privilegiato rispetto ad altre realtà.

In questa prospettiva nell'anno 2013 è stato stanziato, a favore dell'Università dell'Insubria, l'importo di Euro 16.261,00 finalizzato alla programmazione di percorsi di formazione e specializzazione del personale della Provincia e degli Enti Locali del territorio, nonché all'ulteriore sviluppo di progetti sulla base di programmi che verranno definiti in prosieguo.

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, tenuta dal sottoscritto, 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.

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 2013, 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 2013 è stato consegnato a tutti i Comuni l'opuscolo "*Il Difensore Civico Territoriale della Provincia di Como*", diretto ai cittadini, in cui sono esposte, in modo facilmente comprensibile, le competenze e funzioni, le modalità di intervento di questa figura ed i risultati che possono essere conseguiti.

Attività dell'Ufficio

Nell'anno 2013, nel corso di n. 42 sessioni settimanali, gli utenti che sono ricorsi alla consulenza del Difensore Civico Territoriale sono stati n. 147.

Sono state aperte n. **39** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n. **47** di cui:

- **3** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale (Settore Opere Pubbliche di Viabilità, Settore Politiche Attive del Lavoro e Settore Trasporti);
- **4** - instaurate con Comuni convenzionati (Moltrasio, Oltrona San Mamette e Monguzzo);
- **40** - instaurate con Comuni non convenzionati e con altri Enti pubblici e Pubbliche Amministrazioni.

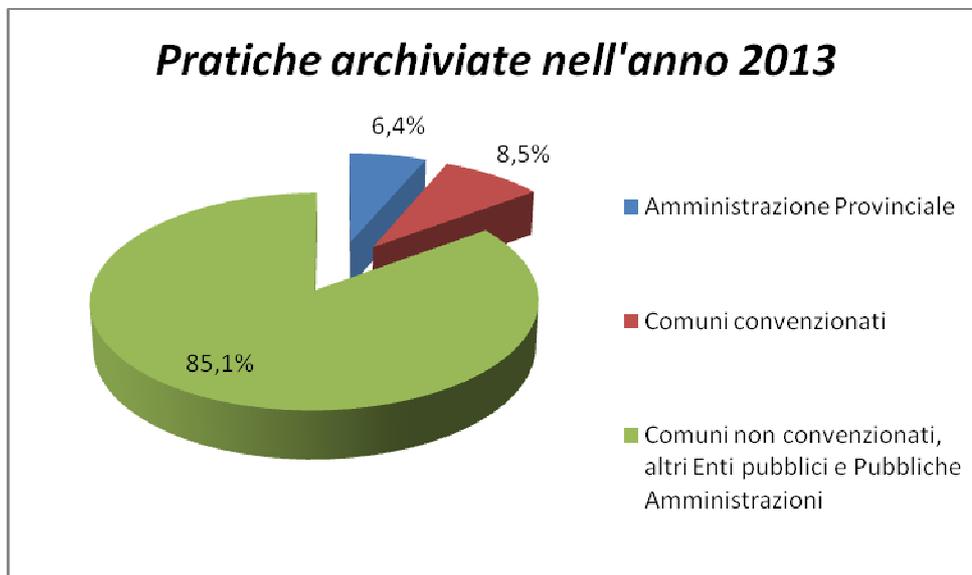


Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2013

Le **47** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- 37 - positivo
- 7 - negativo
- 3 – non sono state coltivate dall'utente

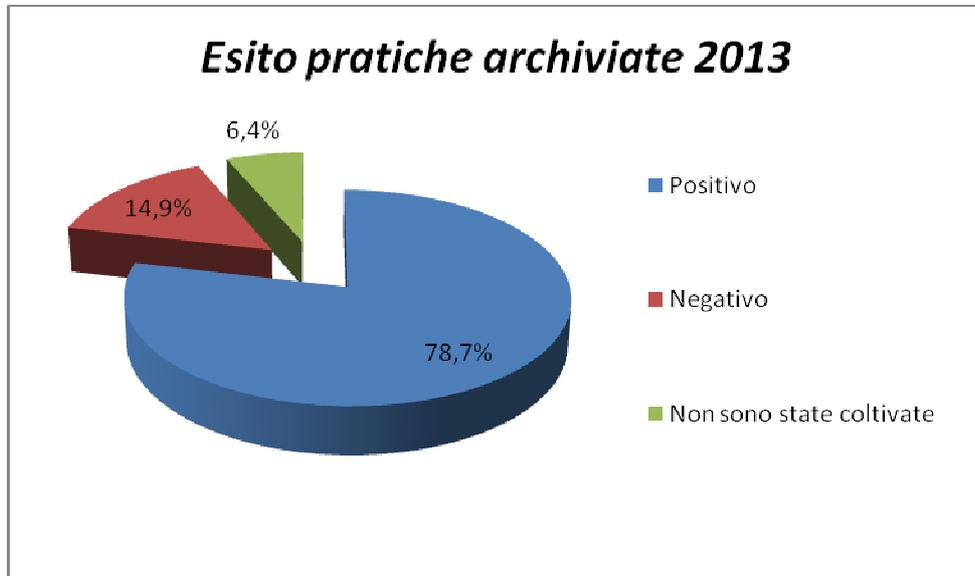


Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2013

Gli argomenti oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 15 – accesso agli atti
- n. 13 – edilizia ed urbanistica
- n. 5 – imposte, tasse e tributi
- n. 4 – edilizia residenziale pubblica
- n. 6 – servizi sociali
- n. 1 – viabilità
- n. 1 – previdenza sociale
- n. 1.– lavoro

n. 1 – risarcimento danni

* * * * *

Al 31 dicembre 2013 risultavano aperte n. **33** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

n. 8 – accesso agli atti

n. 6 – edilizia urbanistica

n. 6 – viabilità e concessioni

n. 4 – cittadinanza

n. 3 – edilizia residenziale pubblica

n. 2 – servizi sociali

n. 2 – rumori molesti

n. 1 – tasse tributi

n. 1 – previdenza sociale

Di queste pratiche n. 6 sono aperte con l'Amministrazione Provinciale (Settore Opere Pubbliche di Viabilità e Concessioni e Settore Fabbricati).

Le altre pratiche sono attualmente aperte con i seguenti Enti: Comuni di Alserio, Binago, Capiago Intimiano, Como, Crema, Erba, Gravedona ed Uniti, Lambrugo, Lipomo, Tavernerio, Villa Guardia, ALER, ARPA, INPS, Prefettura di Como e Ambasciata d'Italia in Perù.

Pareri verbali ed informatici

Come anche negli scorsi anni, 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. 12 pareri a mezzo di posta elettronica sui seguenti argomenti :

- n. 14 – edilizia ed urbanistica
- n. 10 – accesso agli atti
- n. 9 – questioni di vicinato
- n. 8 – viabilità
- n. 6.- previdenza sociale
- n. 6 – problemi condominiali
- n. 6 – imposte comunali
- n. 6 – sfratto
- n. 6 – servizi sociali
- n. 5 - multe e contravvenzioni
- n. 2 – bollette utenza
- n. 2 – tributi statali
- n. 1 – rapporti parentali

* * * * *

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 2013 il seguente andamento mensile:

gennaio	n. 7
febbraio	n. 19
marzo	n. 31
aprile	n. 7

maggio	n. 15
giugno	n. 5
luglio	n. 8
settembre	n. 8
ottobre	n. 17
novembre	n. 14
dicembre	n. 16

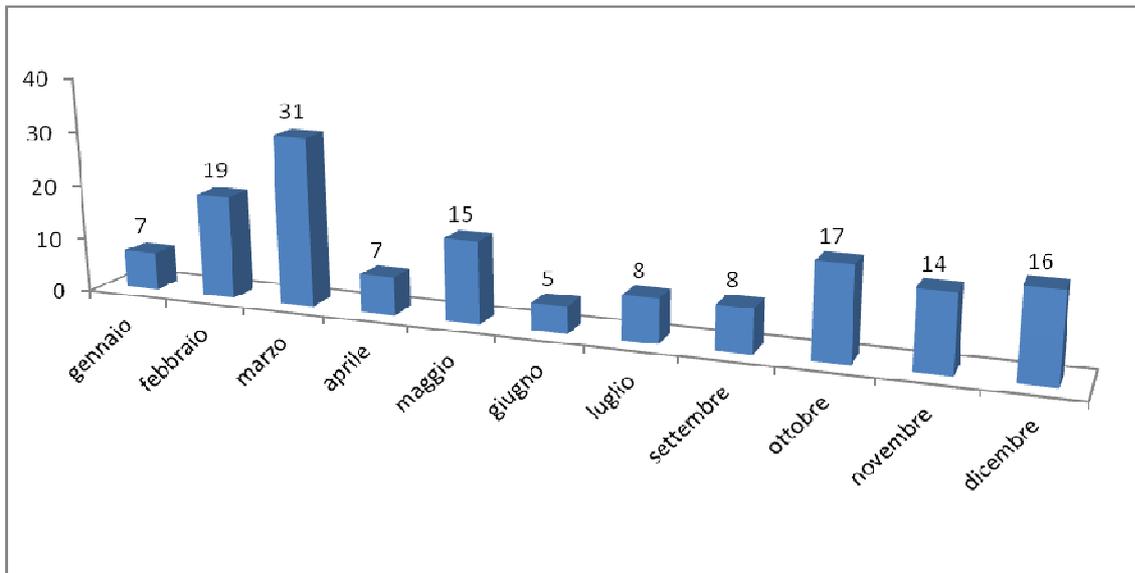


Figura 3 - Numero cittadini ricevuti nell'anno 2013

Infine sono state protocollate in uscita n. **66** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

Suddividendo le n. 47 pratiche archiviate nel 2013 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni	n. 1
dai 36 ai 50 anni	n. 12
dai 51 ai 70 anni	n. 23
oltre 71 anni	n. 7

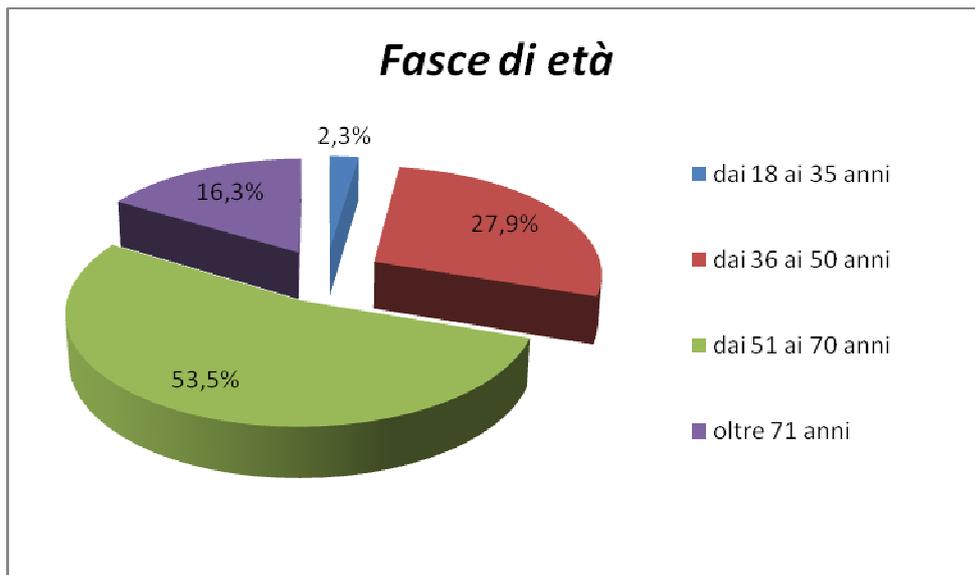


Figura 4: cittadini suddivisi per fasce di età anno 2013

Suddividendo l'utenza da un punto di vista soggettivo abbiamo:

uomini	n. 23
donne	n. 20
società	n. 3
associazioni	n. 1

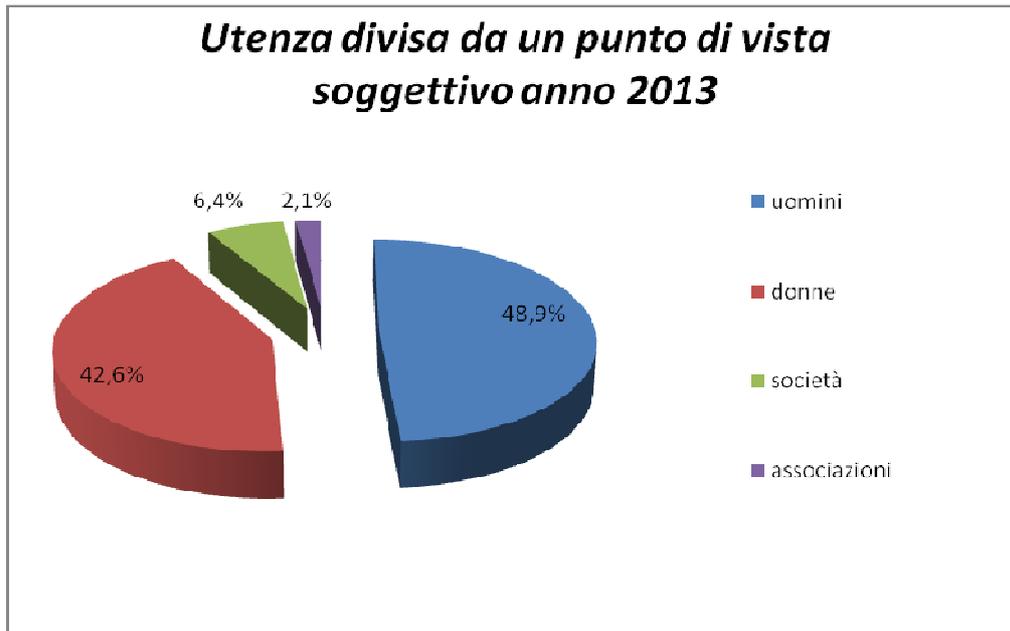


Figura 5: utenza divisa da un punto di vista soggettivo anno 2013

In merito invece alla professione e/o qualifica degli utenti dell'Ufficio di Difesa Civica risulta il seguente quadro:

consiglieri comunali	n.12
pensionati	n.10
operai	n. 6
dato non dichiarato	n. 6
impiegati	n. 4
liberi professionisti	n. 4
disoccupati	n. 1

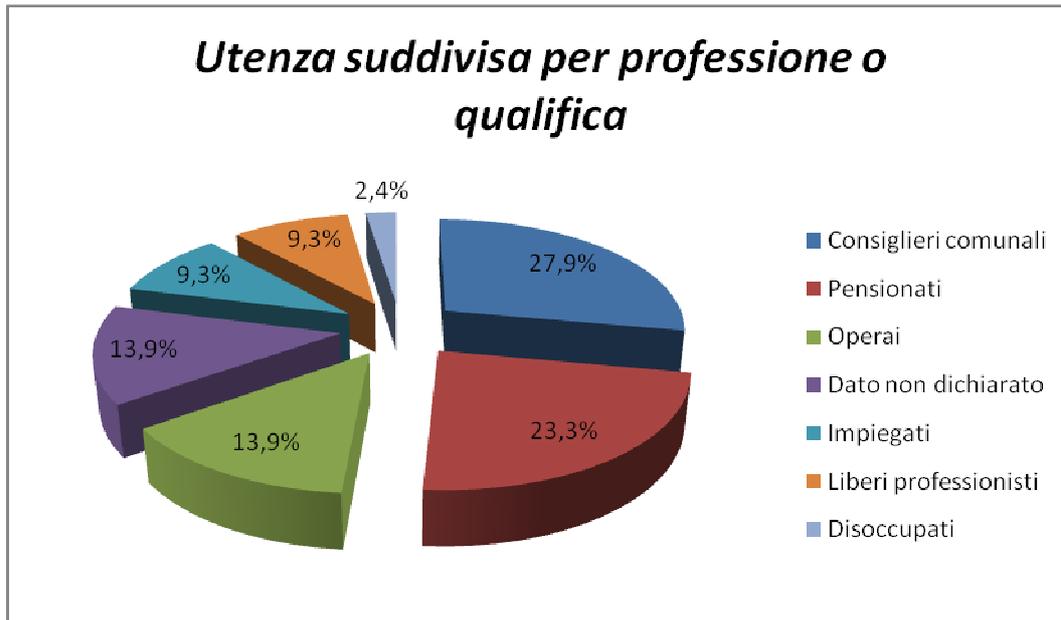


Figura 6: utenza divisa per professione o qualifica anno 2013

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

Como, 31 marzo 2014

Il Difensore Civico Territoriale
della Provincia di Como
Avv. Stefano Lurati