



PROVINCIA DI COMO

**RELAZIONE DEL
DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
AVV. STEFANO LURATI**

ANNO 2015

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2015

- Ill.ma Sig.ra Presidente
- Ill.mi Sigg.ri Consiglieri Provinciali

La presente relazione si riferisce all'attività svolta dal sottoscritto Difensore Civico Territoriale nell'anno 2015.

Per quanto concerne l'organizzazione dell'Ufficio e le modalità operative con il quale viene esercitata e sviluppata l'attività di difesa civica, nulla è mutato rispetto allo scorso anno, ragione per cui – onde evitare inutili ripetizioni si rimanda sul punto alla relazione annuale per l'anno 2014.

Giova comunque sottolineare come, dopo l'abolizione dei Difensori Civici Comunali, la permanenza dell'istituto del Difensore Civico Territoriale ha consentito di non privare i cittadini della Provincia di Como del servizio di difesa civica, anche e soprattutto nei confronti dei Comuni, livello in cui innegabilmente ne è più avvertita l'esigenza, specie da

parte dei cittadini meno abbienti, attesa la gratuità del servizio. A tale proposito, è incontestabile che l'azione di difesa civica trovi il suo fondamentale riferimento nel principio di dignità della persona nei confronti degli apparati pubblici, specialmente di fronte a un tipo di burocrazia che sovente rischia di considerare le istanze del cittadino come una semplice pratica da evadere e non come una vicenda umana, con tutti i suoi risvolti personali.

Come l'anno scorso, nell'intento di caratterizzare il mio impegno e la mia funzione in modo da renderla quanto più ampia e rispondente a qualsiasi esigenza del cittadino, ho ricevuto diverse persone che si sono rivolte al Difensore Civico anche solo per avere consigli e pareri su questioni private non coinvolgenti enti pubblici. In tali occasioni, a mio avviso di portata sociale non trascurabile, ho constatato che i cittadini erano alla ricerca di una sorta di "centro di ascolto" e di una comprensiva attenzione ai loro problemi specifici, ragione per cui ritengo che il Difensore Civico, oltre alle necessarie ed indispensabili competenze di carattere giuridico-amministrativo, deve essere provvisto di capacità di ascolto delle persone e di equilibrio tale da consentirgli di porsi in una posizione di obiettività rispetto alle problematiche che gli vengono presentate. Obiettività che deve essere esercitata ovviamente anche nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni coinvolte, al fine di raggiungere soluzioni il più possibilmente eque per tutte le parti interessate, che da un lato soddisfino o persuadano il cittadino e dall'altro aiutino la Pubblica Amministrazione a svolgere con maggiore efficacia la propria azione.

In altre parole, la funzione del Difensore Civico si pone quale ponte e collegamento tra la difesa del cittadino e la garanzia di buona amministrazione, in grado di assicurare una maggiore trasparenza dell'organizzazione amministrativa, ponendo in essere forme di

comprensione e partecipazione aggiuntive a quelle più rigide e tradizionali che spesso trasmodano nel contenzioso amministrativo o giudiziario.

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

Tale strumento è 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 2015, i Comuni convenzionati erano i seguenti:

Laino, Lurago Marinone, Ponna, Bene Lario, Brienno, Grandola ed Uniti e Moltrasio.

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

Attività dell'Ufficio

Nell'anno 2015 gli utenti assistiti dal Difensore Civico Territoriale sono stati n. **134**, di cui **113** ricevuti presso l'Ufficio di Difesa Civica e **21** trattati mediante corrispondenza.

Sono state aperte n. **23** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n. **45** di cui:

- **6** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale (Settore Politiche Attive del Lavoro, Settore Viabilità, Settore Patrimonio e Concessioni e Servizio Polizia Locale);
- **nessuna** - instaurata con Comuni convenzionati

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

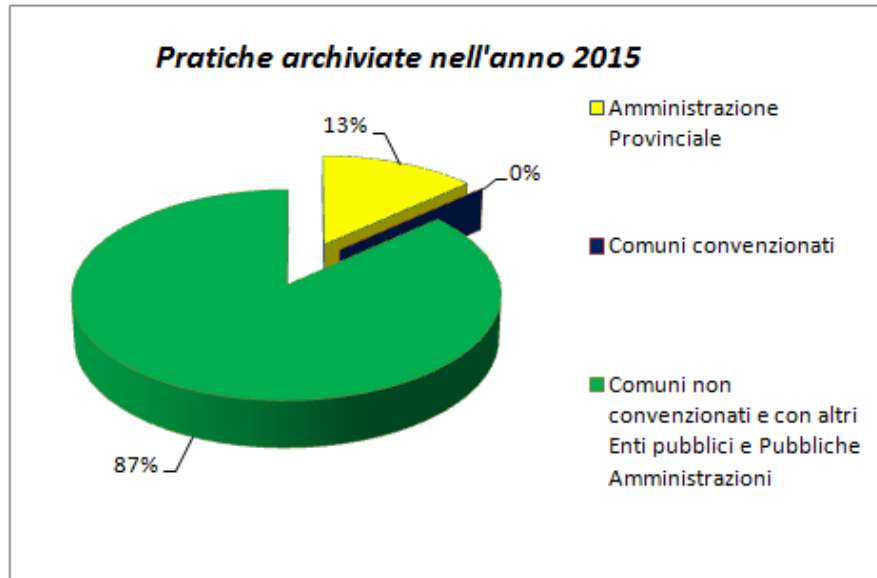


Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2015

Le 45 pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- 29 - positivo
- 6 - negativo
- 10 – non sono state coltivate dall'utente

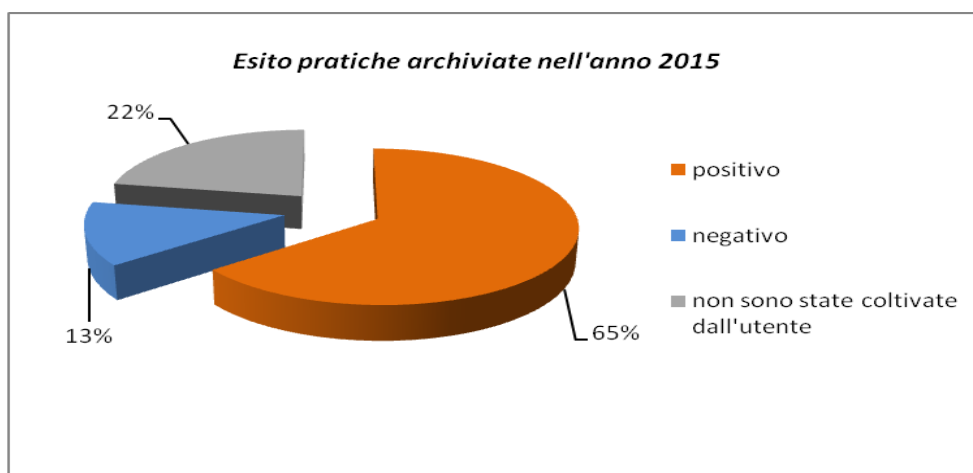


Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2015

Le materie oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 5 – edilizia ed urbanistica
- n. 12 – accesso agli atti
- n. 5 – imposte, tasse e tributi
- n. 4 – ambiente ed inquinamento
- n. 2 – edilizia residenziale pubblica
- n. 5 – servizi sociali
- n. 5 – viabilità
- n. 2 – pensione
- n. 1 – sinistri stradali
- n. 2 – concessioni passo carraio
- n. 2 - cittadinanza

Al 31 dicembre 2015 risultavano aperte n. **25** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

- n. 8 – accesso agli atti
- n. 6 – edilizia urbanistica
- n. 6 – viabilità e concessioni
- n. 3 – cittadinanza
- n. 3 – edilizia residenziale pubblica

n. 2 – servizi sociali

n. 2 – rumori molesti

n. 1 – imposte, tasse e tributi

n. 1 – previdenza sociale

Di queste pratiche nessuna risulta essere aperta con l'Amministrazione Provinciale ma con i Comuni di:

Villa Guardia, Como, Griante, Gravedona ed Uniti, Binago, Schignano, Cantù, Maslianico, Montorfano, Lomazzo, Cucciago e Pianello del Lario;

e con i seguenti Enti:

ALER, ARPA, INPS, Prefettura di Como, Ministero dell'Interno, Stazione Carabinieri di Rebbio 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. **40** pareri verbali e inviati n. **21** pareri a mezzo posta elettronica sui seguenti argomenti:

n. 10 – edilizia ed urbanistica

n. 8 – accesso agli atti

n. 8 – questioni di vicinato

n. 6 – viabilità

n. 5 - previdenza sociale

n. 5 – problemi condominiali

n. 5 – imposte comunali

n. 3 – sfratti

n. 4 – servizi sociali

n. 3 – bollette utenze

n. 4 – tributi statali

* * * * *

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 2015 il seguente andamento mensile:

gennaio	n. 11
febbraio	n. 13
marzo	n. 13
aprile	n. 6
maggio	n. 6
giugno	n. 2
luglio	n. 7
agosto	n. 6
settembre	n. 11
ottobre	n. 16
novembre	n. 15

dicembre n. 7

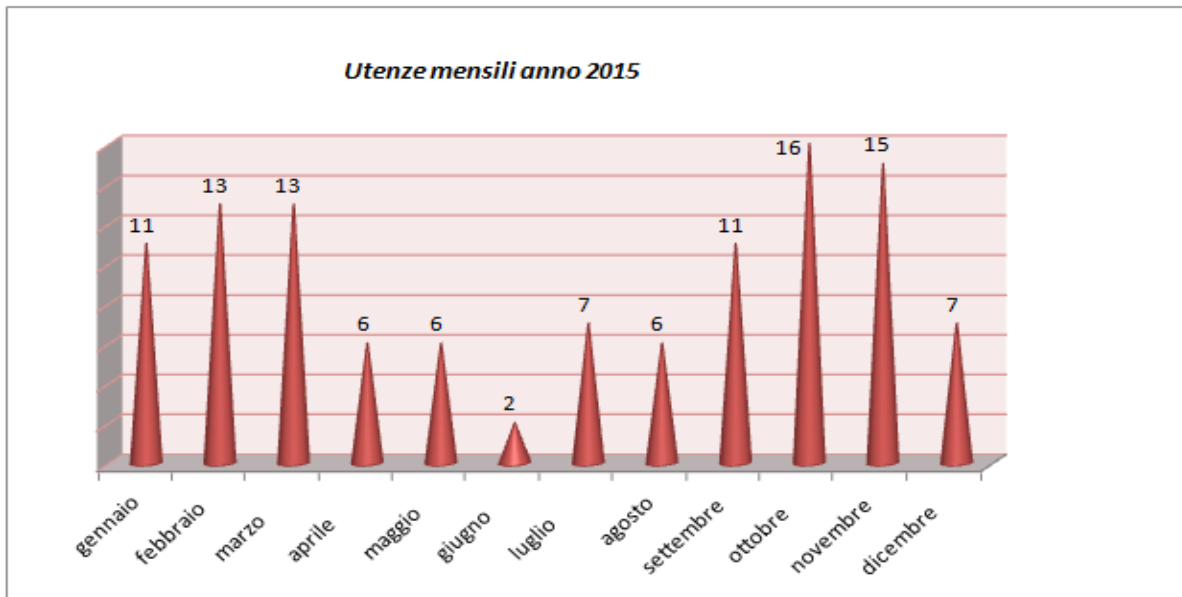


Figura 3 - Numero cittadini ricevuti nell'anno 2015

Infine sono state protocollate in uscita n. **64** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

Suddividendo le n. 45 pratiche archiviate nel 2015 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni	n. 2
dai 36 ai 50 anni	n. 14
dai 51 ai 65 anni	n. 17
dai 66 ai 75 anni	n. 10
dai 76 e oltre	n. 2

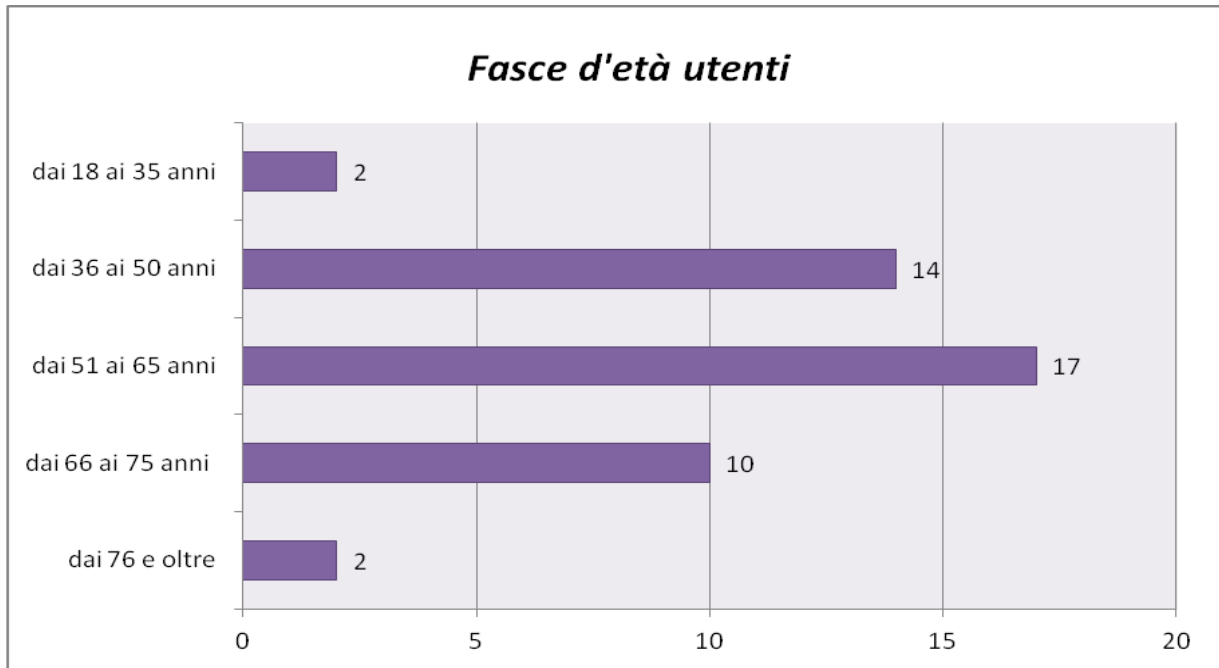


Figura 4: cittadini suddivisi per fasce di età pratiche archiviate anno 2015

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

uomini n. 32

donne n. 13



Figura 5: utenza divisa da un punto di vista soggettivo pratiche archiviate anno 2015

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

pensionati	n. 15
impiegati	n. 6
liberi professionisti	n. 6
operai	n. 8
disoccupati	n. 9
dato non dichiarato	n. 1

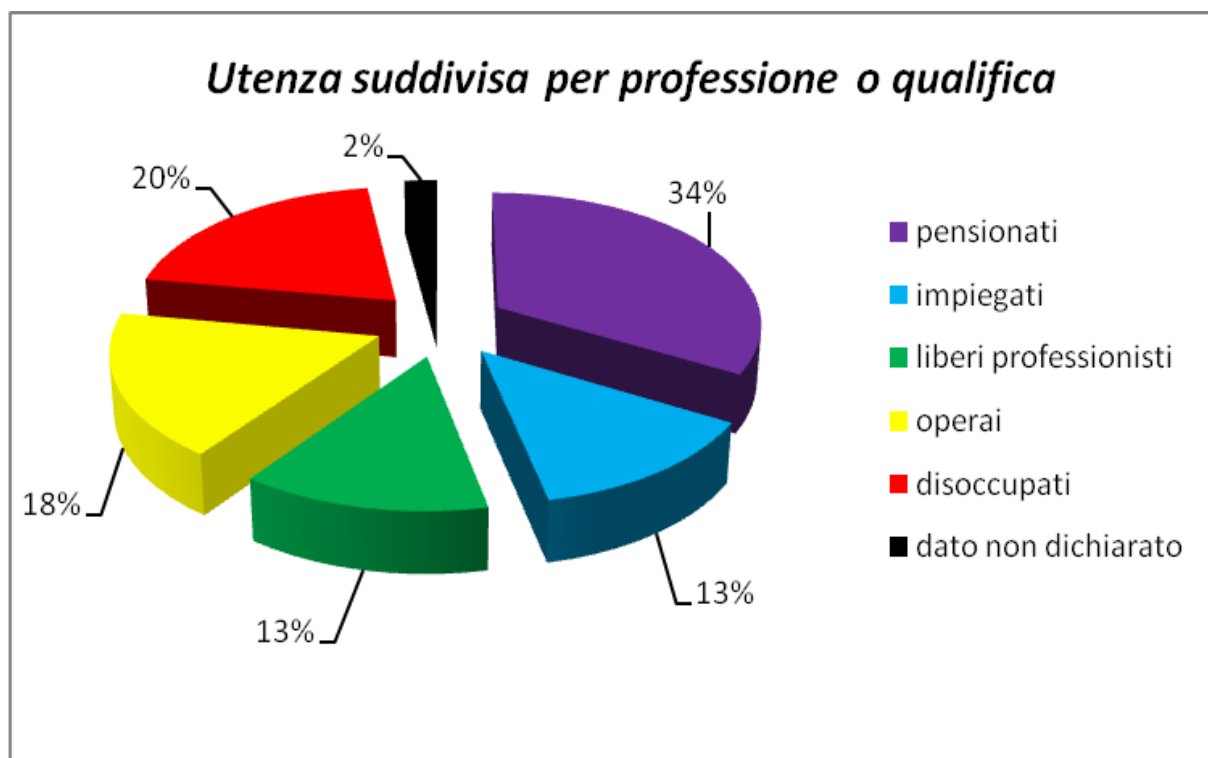


Figura 6: utenza divisa per professione o qualifica pratiche archiviate anno 2015

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

Como,

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