



PROVINCIA DI COMO

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

ANNO 2018

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2018

- Ill.mo Sig. Presidente
- Ill.mi Sigg.ri Consiglieri Provinciali

La presente relazione si riferisce all'attività svolta dal sottoscritto Difensore Civico Territoriale nell'anno 2018.

L'organizzazione, la struttura e le modalità operative dell'Ufficio Difesa Civica della Provincia di Como sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, ragione per cui, su codesti punti, si rimanda alla precedente relazione per l'anno 2017, già sottoposta all'attenzione dell'Ill.mo Consiglio Provinciale.

Ritengo invece opportuno soffermarmi, come già segnalato lo scorso anno, sul calo degli afflussi di utenti richiedenti l'intervento o la consulenza del Difensore Civico Territoriale. Di fronte a tale situazione, immutata è l'esigenza di intraprendere iniziative dirette a divulgare maggiormente tra il pubblico la figura ed i servizi offerti dallo scrivente Ufficio. Il tutto ovviamente senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione Provinciale.

La stretta sinergia con i Comuni e l'alto grado di rappresentatività degli stessi oggi svolto dalla Provincia, ad avviso del sottoscritto, suggerisce il ricorso alla rete di comunicazione con le famiglie ed i cittadini costituita proprio dalla prossimità delle Amministrazioni Comunali con le rispettive popolazioni.

Uno strumento efficace potrebbe essere la richiesta ad ogni Comune di pubblicare gratuitamente – quantomeno *una tantum* - sul proprio bollettino informativo uno spazio dedicato all'Ufficio Difesa Civica, indicante sinteticamente i servizi offerti dal Difensore Civico e le modalità per contattarlo e richiederne l'intervento. Nella medesima occasione, si potrebbe predisporre il medesimo avviso anche in formato tale da poter essere affisso nei locali degli Uffici comunali di accesso al pubblico.

Il tutto per meglio mettere a disposizione del pubblico un Servizio che, come attestato dai dati sotto riportati, si pone soprattutto come supporto per le fasce più deboli della cittadinanza, con risultati per la maggior parte soddisfacenti e positivi.

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

Al 31 dicembre 2018, i Comuni convenzionati erano i seguenti: Laino, Bene Lario, Brienzo, Grandola ed Uniti, Ponna, Moltrasio.

Attività dell'Ufficio

Nell'anno 2018 il totale degli appuntamenti fissati dal Difensore Civico Territoriale sono stati n. **68**.

Sono state aperte n. **22** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n. **23** di cui:

- **3** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale
- **17** - instaurate con Comuni
- **3** – instaurate con altri Enti

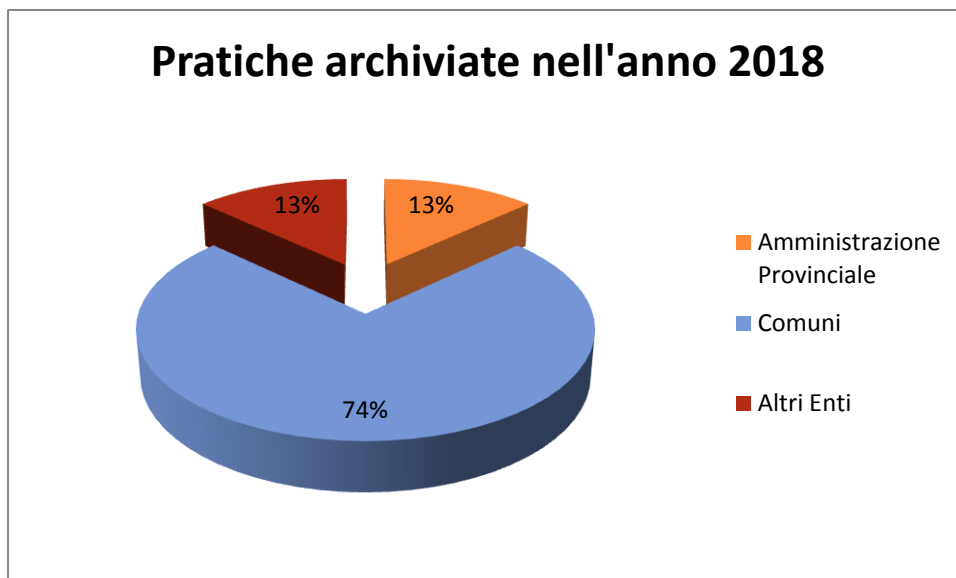


Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2018

Le **23** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- **14** - positivo
- **4** - negativo
- **5** – dopo un primo approccio non sono state coltivate dall'utente

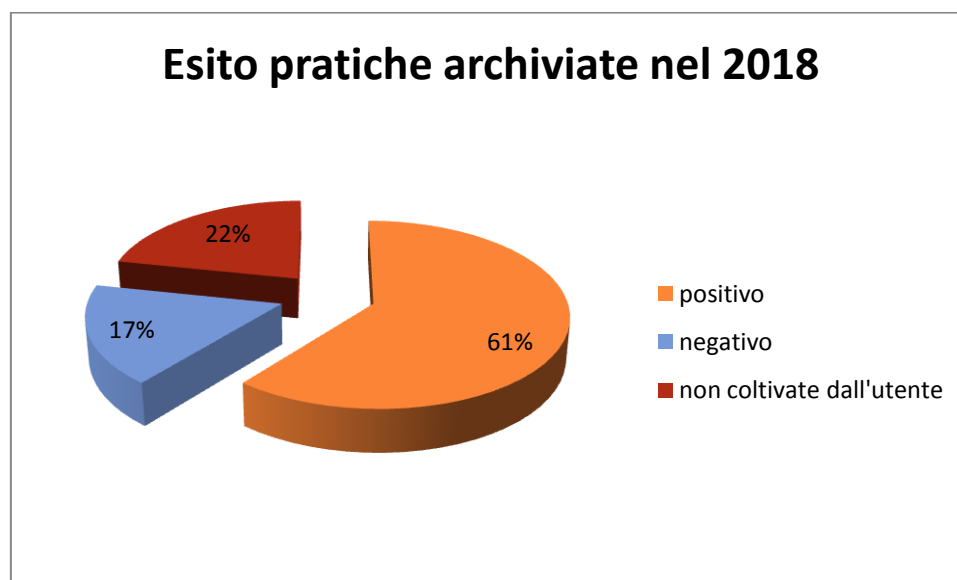


Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2018

Le materie oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 9 – edilizia ed urbanistica
- n. 3 – risarcimento danni
- n. 3 – previdenza sociale
- n. 1 – viabilità
- n. 1 – anagrafe e stato civile
- n. 1 – servizi sociali
- n. 1 – ambiente ed inquinamento
- n. 1 - tributi
- n. 1 – servizi cimiteriali
- n. 1 - sanzioni amministrative
- n. 1 – accesso agli atti

Al 31 dicembre 2018 risultavano aperte n. **15** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

- n. 7 – edilizia urbanistica
- n. 3 – igiene pubblica
- n. 1 – risarcimento danni
- n. 1 – viabilità
- n. 1 – inquinamento acustico
- n. 1 – servizi sociali

Le sopra indicate pratiche sono aperte con i Comuni di: Tremezzina, Como, Rovello Porro, Tavernerio, Dizzasco, Valbrona, Uggiate Trevano, Faloppio, Erba, Cabiato, Comunità Montana Lario Intelvese. Nessuna pratica è aperta con l'Amministrazione Provinciale.

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. **26** pareri (verbali o a mezzo posta elettronica) sui seguenti argomenti:

- n. 8 – edilizia ed urbanistica
- n. 5 – problemi condominiali
- n. 3 – servizi sociali
- n. 2 – imposte, tasse e tributi
- n. 2 – risarcimento danni
- n. 1 – regolamenti comunali
- n. 1 – servizi veterinari
- n. 1 – espropri
- n. 1 – accesso agli atti
- n. 1 – problemi di vicinato
- n. 1 - sanzioni amministrative

* * * * *

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 2018 il seguente andamento mensile:

gennaio	n. 6
febbraio	n. 8
marzo	n. 9
aprile	n. 4

maggio	n. 7
giugno	n. 3
luglio	n. 1
agosto	n. 1
settembre	n. 8
ottobre	n. 9
novembre	n. 10
dicembre	n. 2

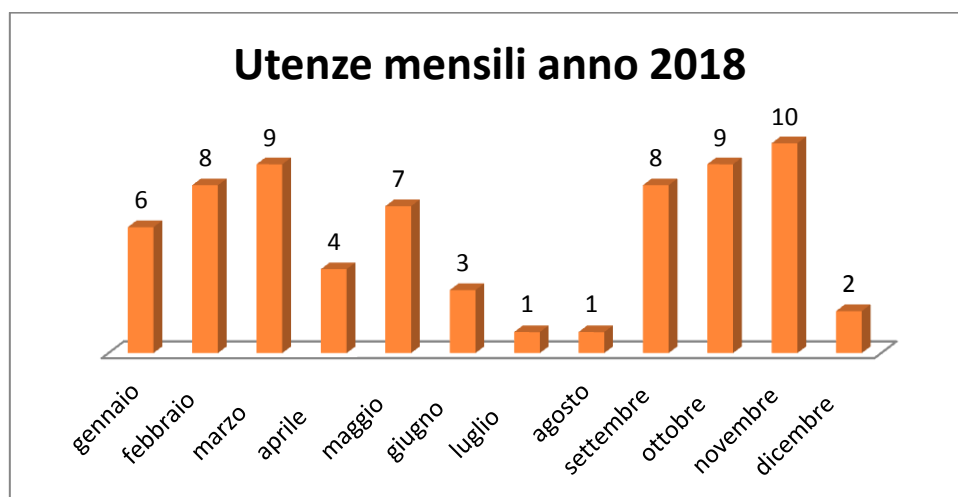


Figura 3 - Numero cittadini ricevuti nell'anno 2018

Infine sono state protocollate in uscita n. **42** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

Suddividendo le n. 23 pratiche archiviate nel 2018 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni	n. 1
dai 36 ai 50 anni	n. 4
dai 51 ai 65 anni	n. 10

dai 66 ai 75 anni n. 6
 dai 76 e oltre n. 2

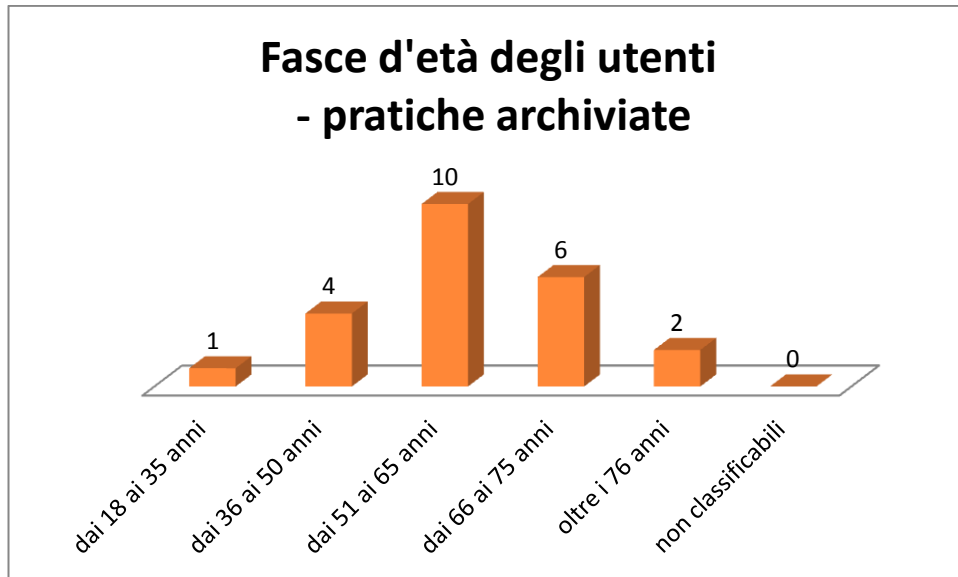


Figura 4: cittadini suddivisi per fasce di età pratiche archiviate anno 2018

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

donne n. 4
 uomini n. 19

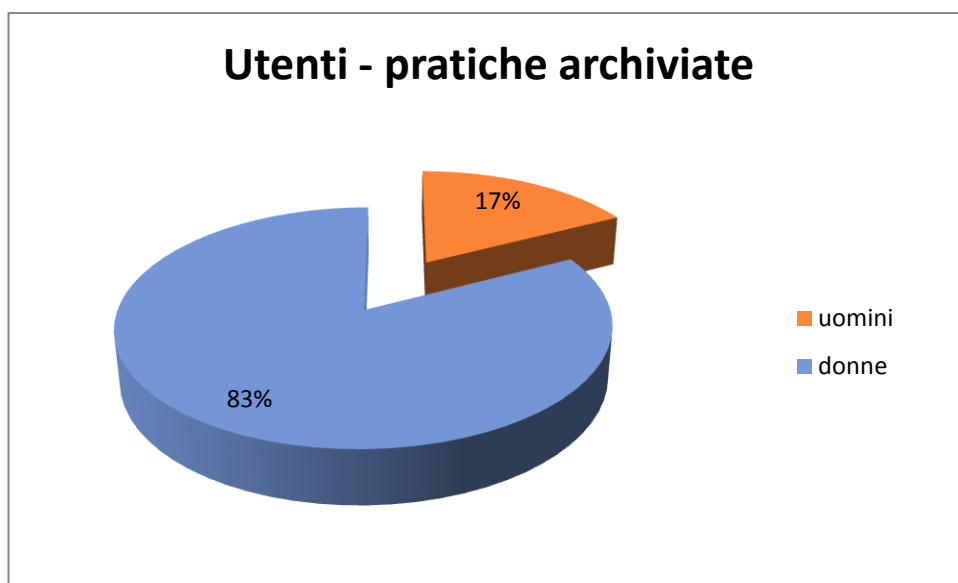


Figura 5: utenza divisa da un punto di vista soggettivo pratiche archiviate anno 2018

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

seguinte quadro:

pensionati	n. 7
impiegati	n. 4
invalidi civili	n. 3
operai	n. 2
informatico	n. 1
disoccupato	n. 1
assicuratore	n. 1
artigiano	n. 1
pittrice	n. 1
parrucchiere	n. 1
pasticcere	n. 1

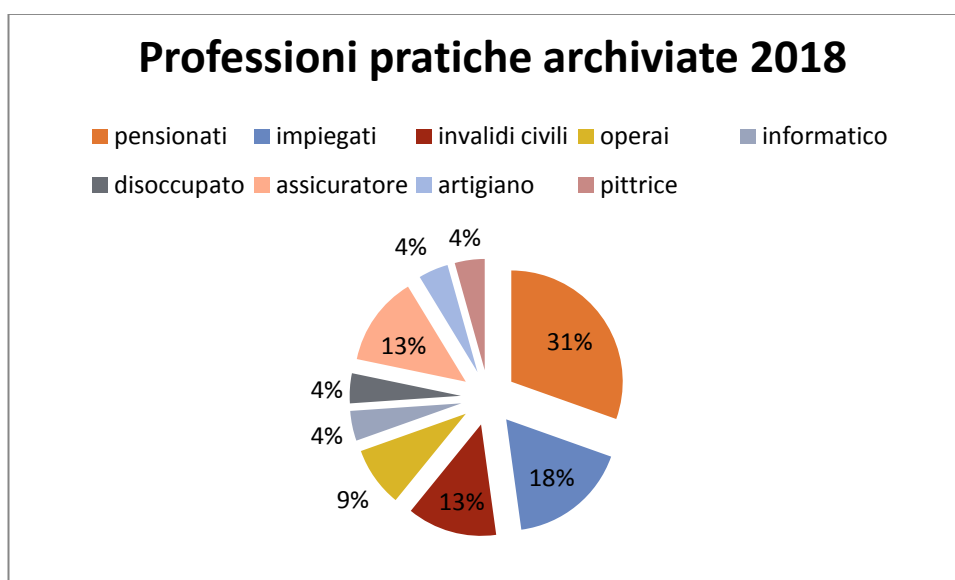


Figura 6: utenza divisa per professione o qualifica pratiche archiviate anno 2018

Da tutto quanto sopra evidenziato, si conferma la tipologia di utenza che richiede l'intervento del Difensore Civico Territoriale. Trattasi per la maggior parte di persone di età superiore ai cinquant'anni, lavoratori dipendenti o pensionati. Il che viene a confermare l'importanza dei servizi offerti dall'Ufficio, in un'ottica di assistenza di prossimità di cui sempre si sente il bisogno nella nostra società, spesso distratta e non attenta alle necessità delle fasce più deboli della popolazione. Il sottoscritto Difensore Civico, infatti, su un totale complessivo di quarantotto cittadini che nel 2018 ne hanno richiesto l'assistenza, in ben ventisei casi si è trovato di fronte a situazioni che si sono risolte con un semplice consiglio od un parere di natura giuridica, senza la necessità di interventi formali presso le Pubbliche Amministrazioni. Questi ultimi casi, a mio parere, lungi dal rivestire minore importanza, rispecchiano invece una delle più significative funzioni del Servizio, diretto ad aiutare ed orientare gli utenti nelle singole esigenze di vita di natura legale e/o burocratica, offrendo gratuitamente consigli e soluzioni, che, se ricercati altrove, potrebbero risultare economicamente onerosi per il richiedente. Tutto ciò torna a maggior plauso dell'Amministrazione Provinciale, che ha predisposto tale possibilità per i cittadini.

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

Como, 31 gennaio 2019

Il Difensore Civico Territoriale

della Provincia di Como

Avv. Stefano Lurati

