



Teresa Cazzaniga
Difensore Civico

Teresa Cazzaniga Difensore Civico



Relazione Anni
dal 2003 al 2008

PREMESSA

La relazione conclusiva del quinquennio offre l'opportunità per alcuni confronti e considerazioni.

Nella nostra società si riscontrano sempre più situazioni di disagio (in particolare di persone anziane, sole, disabili, immigrati, cioè le fasce "deboli" della popolazione) nel fronteggiare i problemi legati ai rapporti con la Pubblica Amministrazione spesso burocratici e distanti dall'esigenza di un attento ascolto delle loro necessità. *// recupero di questo rapporto è possibile attraverso la Difesa Civica.*

COSA E' LA DIFESA CIVICA

La Difesa Civica, prevista dallo Statuto comunale, è un punto di riferimento *gratuito ed accessibile a tutti* i cittadini che usano i servizi comunali per la garanzia dei propri diritti ed interessi nei confronti dell'Amministrazione comunale. Questo istituto di tutela, *imparziale, autonomo ed indipendente*, ma all'interno del Comune, consente di raggiungere anche l'obiettivo del miglioramento continuo dell'apparato amministrativo.

CARATTERISTICHE ESSENZIALI DEL SERVIZIO DI DIFESA CIVICA

Caratteristiche essenziali del servizio della Difesa Civica sono la gratuità, la tempestività, l'equità.

La GRATUITA', che permette a tutti i cittadini, anche ai meno abbienti, di poter far valere il proprio diritto, anche se presunto.

La TEMPESTIVITA', perché l'intervento richiesto dal cittadino, è presentato senza alcuna formalità, trova un rapido riscontro da

parte del Difensore Civico che si attiva nei modi e nelle forme più sollecite allo scopo di assicurarne un regolare esame.

L'EQUITA', perché assai di frequente il cittadino lamenta non tanto un comportamento illegittimo dell'Amministrazione comunale quanto un atteggiamento poco trasparente e dilatorio. In questo caso la Difesa Civica supplisce a quella che è una evidente limitazione, non tanto dei diritti del cittadino quanto dell'aspettativa dello stesso a poter contare su una pubblica Amministrazione efficiente, pronta e sensibile.

LE FUNZIONI FONDAMENTALI

Le funzioni fondamentali del Difensore civico sono:

- **Tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini** raccogliendo le istanze, da loro presentate, che richiedono una verifica su provvedimenti o attività dell' Amministrazione comunale;
- **Promuovere il buon andamento della pubblica amministrazione**, proponendo una revisione a norme e disposizioni, un cambiamento nel funzionamento dei servizi e delle attività dell'Amministrazione comunale.
- **Svolgere compiti di mediatore** fra la struttura burocratica ed il cittadino agevolandone i rapporti.
- **Assicurare** la correttezza dell'azione amministrativa.

PERCHE' il Difensore Civico?

Perché con l'istituzione del Difensore civico si vuole offrire a tutti coloro che usano i servizi comunali un punto di riferimento per la garanzia dei propri diritti ed interessi nei confronti

dell'Amministrazione comunale. Infatti dalla *segnalazione di un singolo problema si può pervenire ad una soluzione valida per tutti*; dall'*incomprensione di un cittadino si può giungere al suggerimento di modifica di una normativa locale o di una modalità operativa* che semplifichi e rassereni i rapporti cittadino - burocrazia.

COSA E' II Difensore Civico

E' un'autorità pubblica indipendente prevista dallo Statuto del Comune di Bresso che *esercita la sua attività in piena libertà di giudizio ed indipendenza*. Tutela i diritti dei cittadini nei confronti dell'Amministrazione comunale e degli Enti e società ad essa collegati.

E' garante della buona amministrazione.

COSA NON E' il Difensore Civico

- o *Non è un organo politico del Comune*; infatti è indipendente dal Consiglio e dalla Giunta comunale e *non può intervenire* nelle scelte politiche discrezionali di loro competenza.
- o *Non è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico* perché non appartiene all'apparato burocratico e non ha competenze gestionali dirette.
- o *Non è l'avvocato della gente* perché non può assistere i cittadini in giudizio, né svolgere attività di consulenza legale, ma solo aiutare a risolvere le questioni chiedendo all'Amministrazione Comunale l'adozione di atti e di comportamenti adeguati.
- o *Non è un giudice* anche se opera per evitare i ricorsi giurisdizionali. Esprime considerazioni e valutazioni sottoposte al suo esame *ma non può annullare gli atti amministrativi né ordinare l'emissione di provvedimenti*.

COME OPERA IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore Civico raccoglie le richieste di intervento da parte dei cittadini ed istruisce le pratiche.

Le modalità operative di trattazione delle stesse prevedono un rapporto personale con i Funzionari o i Dirigenti delle varie amministrazioni per verificare direttamente le reali possibilità di soluzione dei casi prospettati o l'opportunità di miglioramento delle prassi amministrative.

FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO

Il Difensore Civico del Comune di Bresso è **Teresa Cazzaniga**, eletto all'unanimità nella seduta consiliare del 18/11/2003.

Svolge le sue funzioni nell'ufficio che ha sede nel Palazzo comunale in Via Roma 25 con i seguenti orari:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì dalle 11,00 alle 13,00

Giovedì dalle 17,00 alle 19,00

Il primo sabato del mese dalle 11,00 alle 12,00 (solo su appuntamento).

Si può richiedere un appuntamento telefonicamente od inviare una segnalazione all'Ufficio del Difensore Civico anche a mezzo posta elettronica:

difensore.civico@bresso.net

ANALISI DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO NEL QUINQUENNIO

CASI IN CUI E' STATO RICHIESTO L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO - PERIODO 2003/2008

Come è possibile rilevare dalla tabella sotto riportata, il numero delle pratiche trattate ha avuto un andamento costante, con una punta massima nell'anno 2005. Anche la suddivisione per tipo di intervento rileva le stesse caratteristiche.

TIPO DI INTERVENTO	Giugno dicembre 2003	Anno 2004	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007
Casi di competenza del Difensore Civico	45	107	127	113	109
Casi riferiti ad altri Enti	4	15	24	30	34
Casi NON di competenza del Difensore Civico	19	40	40	33	24
TOTALE	68	162	191	176	167

CASI DI COMPETENZA SUDDIVISI PER SETTORE

L'esame dei casi di competenza fa riscontrare una sensibile diminuzione delle pratiche riferite all'Ufficio Tecnico (in particolare Ufficio Edilizia Privata), una drastica riduzione di quelle riferite ai Tributi ed all'Ecologia, un sostanziale andamento negli altri settori.

SETTORE DI APPARTENENZA	Giu/Dic 2003	Anno 2004	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007
Ufficio Tecnico	6	34	22	23	16
Servizi alla persona	13	36	34	25	29
Polizia Locale	10	18	23	21	15
Sindaco Affari Generali	5	8	10	12	21
Ecologia	2	11	9	1	4
Tributi	8	17	18	8	9
Demanio/Patrimonio	3	3	11	6	6
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	/	/	/	17	9
TOTALE	47	127*	127	113	109

*la somma risulta superiore al numero delle richieste di intervento perché alcune pratiche hanno riguardato più settori

TIPO DI RISCONTRO

Questa catalogazione è iniziata nell'anno 2005. E' possibile verificare una diminuzione di casi con **Riscontro Positivo** (si sono riscontrate irregolarità ed il Difensore civico si è attivato per la correzione dell'atto amministrativo), un aumento delle pratiche con **Riscontro Fondato** (si sono riscontrati ritardi nelle risposte o applicazione troppo rigida delle normativa), una diminuzione delle problematiche con **Riscontro Negativo** (non si sono riscontrate irregolarità).

Riscontro	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007
Riscontro POSITIVO	31	11	12
Riscontro FONDATO	56	61	64
Riscontro NEGATIVO	40	41	33
TOTALE	127	113	109

N.B. La suddivisione per tipo di riscontro ha avuto inizio nell'anno 2005

ESAME DELLE SITUAZIONI DI PARTICOLARE RILEVANZA TRATTATE NEL QUINQUENNIO

Tra le numerose pratiche trattate ne segnalo alcune particolarmente interessanti.

☆ **Memoria presentata da un Consigliere Comunale** riguardante "fatti inerenti la discussione della Commissione Gestione del Territorio e del Bilancio di Previsione relativo all'anno 2004".

Dalle verifiche e dagli incontri effettuati è emerso che, per quanto si riferisce alla memoria in oggetto, lo svolgimento delle sedute consiliari è risultato regolare.

☆ **Petizione di un gruppo di cittadini** che ha segnalato incongruenze relative alla *pista ciclabile in via Madonnina*, ponendo rilievi sulla opportunità, utilità e corretta costruzione della stessa. Dopo numerose verifiche, che si sono svolte nel corso di alcuni anni, ed incontri con il primo firmatario si è giunti ad una specifica dichiarazione del sindaco che assicura che la pista rispetta le normative vigenti.

☆ **Situazione di disagio segnalata dai confinanti con una ditta di recupero autoveicoli su area comunale.** Si è collaborato per trovare una soluzione adeguata, ma ancora non concretizzata.

☆ **Inquinamento acustico** provocato da:
- *carico e scarico di materiale ferroso in un' azienda:* sono ancora in fase di elaborazione le proposte per interventi strutturali.

- *carico e scarico merci in un supermercato*: è in fase di completamento la DIA presentata per la costruzione di un tunnel fonoassorbente con pannelli solari atto a risolvere il problema.

- *manovre di elicotteri durante l'arco della giornata da parte di velivoli sia di servizio di elisoccorso, sia della scuola di volo*: si è ottenuto che i voli privati vengano effettuati in orari prestabiliti.

☆ **Inquinamento dell'aria** provocato da:

- *un'azienda in una zona industriale*: a seguito della visita dell'ARPA la ditta ha presentato una proposta di adeguamento delle emissioni nell'atmosfera esaminata dalla Regione.

- *odori sgradevoli emessi da una friggitoria in una zona centrale della città*: dopo aver appurato con ARPA la difficoltà di eliminare il problema, con tecnologia adeguata, si è proposto, in un primo momento, di trovare una localizzazione alternativa fuori dal centro abitato, e successivamente si è preso atto che la ditta artigianale si è trasformata in una attività commerciale riducendo di fatto il disagio.

☆ **Disagio per schiamazzi in alcune zone della città**: il Difensore Civico ha sollecitato un monitoraggio continuo alla Polizia Locale e alle Forze dell'Ordine ed ha potuto constatare che in alcuni casi il loro intervento ha funzionato come deterrente favorendo il rispetto della quiete pubblica.

☆ **Situazione di tensione tra l'apparato burocratico ed il personale educativo degli Asili Nido**: si è collaborato per trovare una soluzione condivisa che ha riportato serenità negli Asili Nido, uno dei servizi più importanti e delicati della nostra città.

☆ **Ordinanze di blocco delle caldaie** a seguito del controllo da parte dell'Amministrazione Provinciale: si è collaborato con il Sindaco e con gli uffici interessati per concordare modalità operative che salvaguardino contemporaneamente la sicurezza ed incolumità di chi utilizza il riscaldamento autonomo e riducano al minimo i disagi dovuti alla chiusura dell'impianto.

☆ **Verifica della certezza dei confini** *del terreno assegnato ad una cooperativa di edilizia economica e popolare*: dopo numerosi contatti si è giunti ad una proposta di convenzione non accolta però dalle parti. Attualmente il Dirigente, anche su invito del Difensore Civico, ha promosso una accurata indagine di tutta la pratica per studiare la possibilità di una definizione della stessa.

☆ **Pratiche di Edilizia Privata** *che prevedono la presentazione di una DIA*: si è sollecitato la conclusione invitando i Responsabili del Servizio a fornire indicazioni precise e dettagliate alle persone interessate (si è constatato che, gradualmente, il suggerimento è stato accolto).

☆ **Lavori di manutenzione nelle case di proprietà del Comune**: si è accertato che, anche i lavori più semplici ed urgenti, richiedono tempi lunghissimi e continui solleciti per essere portati a termine anche quando riguardano persone in difficoltà (apertura automatica di un cancello, ecc. ...).

☆ **Lavori di manutenzione delle strade comunali, dell'illuminazione pubblica, degli impianti semaforici**: sono state inoltrate numerose segnalazioni riscontrando tempi molto lunghi per gli interventi.

☆ **Disservizi creati dalla Società Arcalgas:**

- *incomprensibili ritardi* nell'attivazione o nel riposizionamento dei contatori.
- *disagi agli utenti* per emissione di bollette di pagamento con importi molto elevati ed ingiustificati o mancate fatturazioni.

Il Difensore Civico si è adoperato per sollecitare l'eliminazione dei problemi sopra citati.

☆ **Esame dei lavori della Commissione Giudicatrice del concorso Pubblico per Educatrici del Nido:** su richiesta di una concorrente, si è riscontrato che la Commissione ha operato nel pieno rispetto delle norme e dei criteri approvati.

☆ **Problema di una persona anziana** *che ha subito un forte raggio* da parte di una conoscente che gestiva, con delega piena, il suo conto in banca: il Difensore Civico si è attivato con impegno, collaborando con l'Assistente sociale e coinvolgendo anche le Forze dell'Ordine ed ha potuto constatare che la pratica di rimborso sta seguendo un iter positivo.

☆ **Segnalazioni negative circa il funzionamento della Residenza Sanitaria per disabili:** si è appurata la fondatezza delle stesse e si è richiesto all'Ufficio competente un'accurata indagine ed immediate iniziative perché il concessionario risolva rapidamente e positivamente i numerosi problemi rilevati.

☆ **Esame della pratica riguardante la mancata l'assegnazione ad un cittadino di un alloggio** negli appartamenti riservati al Comune in un una cooperativa edilizia di Bresso: dopo un lungo ed accurato esame della documentazione, si

è riscontrato la mancanza del requisito riguardante il reddito anche se di ciò non era mai stata data comunicazione scritta all'interessato.

☆ **Sfratti esecutivi per morosità:** questo ufficio si è adoperato, dopo incontri tra le parti, per ottenere il rinvio degli stessi concordando le modalità di rientro del debito pregresso in un documento sottoscritto dagli interessati di fronte al Difensore Civico che si è prestato come garante del rispetto dei patti.

☆ **Ingiunzioni di pagamento per contravvenzioni risalenti a diversi anni prima:** si è verificato che tali ingiunzioni sono prescritte dopo cinque anni. In considerazione della difficoltà per i cittadini di avere certezza del mancato pagamento della contravvenzione a distanza di anni e delle lamentele per l'aumento del 10% per ogni semestre di ritardo nel pagamento si è invitato il Comando della Polizia Locale ad un più attento e sollecito esame dei verbali arretrati in modo da ridurre al minimo i tempi di messa a ruolo delle contravvenzioni. *Si è constatato che questa richiesta è stata accolta.*

☆ **Contravvenzioni per pulizia automatizzata dei parcheggi elevate nel periodo estivo:** si è consigliato ai cittadini il ricorso agli organi competenti e si è richiesto all'Amministrazione comunale di sospendere la pulizia fino al posizionamento dell'apposita segnaletica verticale.

☆ **Contravvenzioni dell'importo di € 400,00 per errori nella suddivisione dei rifiuti:** a seguito di un approfondimento si è accertato che questa norma non rispetta quanto previsto per le sanzioni amministrative. *Questo ufficio ha richiesto di modificare tali sanzioni, e di provvedere anche la rimborso di quelle già pagate.*

SEGNALAZIONI E PROPOSTE RECEPITE

L'Amministrazione comunale ha recepito segnalazioni e sollecitazioni formulate dal difensore civico riguardanti:

✧ *Necessità di dotare il Palazzo comunale di un ascensore per agevolare l'accesso ai cittadini: problema risolto nell'anno 2007.*

✧ *Richiesta di modifica degli orari di apertura del Cimitero: il Difensore Civico ha sollecitato con successo un ampliamento degli orari attuato pienamente dall'anno 2006.*

✧ *Necessità di migliorare sempre più il rapporto tra il contribuente e gli uffici ICI e TARSU. A seguito anche dei suggerimenti di questo ufficio, le indicazioni fornite contestualmente all'invio dei pagamenti per la TARSU, sono state recepite correttamente dai cittadini. La situazione delle relazioni tra gli utenti e gli uffici ICI e TARSU, nell'arco del quinquennio, sono decisamente migliorate come si può rilevare dalla diminuzione del contenzioso segnalato a questo ufficio.*

✧ *Necessità di istituire la Commissione Consultiva degli Asili Nido: diventata operativa nel 2007.*

✧ *Opportunità di attivare, anche in collaborazione con i Comuni vicini, una valida postazione di **Protezione Civile** anche utilizzando e valorizzando tutte le forme di volontariato (CRI, Alpini, Bersaglieri, Carabinieri,) presenti nella nostra città: resa operativa all'inizio del 2008.*

SITUAZIONI DI CRITICITA' RILEVATE

Come antenna che recepisce le esigenze della cittadinanza evidenzio i punti di maggiore criticità nelle operatività della macchina amministrativa ed i problemi che maggiormente affliggono i bressesi:

* **Necessità di rimotivare la Polizia Locale** e rendere sempre più incisiva la sua visibilità sul territorio perché venga vissuta dai cittadini non solo come entità sanzionatoria, ma anche come autorità capace di consigliare e tutelare e quindi di dare sicurezza.

* **Bisogno di un controllo accurato e continuo di parchi e giardini** per prevenire vandalismi e comportamenti scorretti garantendo la sicurezza agli utenti.

* **Richiesta di dotare la nostra città di una segnaletica orizzontale e verticale valida**, a norma di legge e da fare rispettare con intelligenza.

* **Esigenza di controlli sistematici**, da parte dei tecnici comunali, dei Lavori Pubblici appaltati, affinché verifichi la corretta esecuzione dei lavori in corso.

* **Opportunità di istituire una rete sensibile** che segnali in tempi reali guasti, necessità di piccoli interventi cui rispondere con una efficiente e rapida manutenzione ordinaria.

* **Esigenza di modificare il Regolamento Comunale per la Gestione dei Servizi alla Persona** per assicurare, per tutto l'anno, i fondi per i contributi integrativi per i ricoveri, in modo da

garantire a tutti i cittadini richiedenti, *un identico trattamento, a parità di condizioni.*

✳ **Necessità di favorire al massimo l'utilizzo dei buoni socio-assistenziali per anziani**, previsti dall'apposita legge regionale, in modo da rendere possibile la permanenza in famiglia o nella propria abitazione degli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti.

✳ **Richiesta di attuare la Reperibilità per le Assistenti Sociali** (come già in atto per altri servizi) per ovviare alla grave situazione di difficoltà in cui vengono a trovarsi i cittadini di Bresso, in particolare i più indifesi e problematici, negli orari non d'ufficio.

✳ **Necessità di raccordare l'attività di settori diversi** (Ufficio Tecnico e Polizia Locale, Ufficio Tecnico e Demanio) per velocizzare e razionalizzare gli interventi.

✳ **Predisposizione del bollettino ICI pre-compilato** (come per TARSU) per facilitare il versamento dell'imposta dovuta, chiarendo che lo stesso è da ritenersi valido solo nel caso in cui non siano intervenute variazioni durante l'anno.

PROBLEMATICHE RELATIVE AD ALTRI ENTI

✧ **Impegno dell'Amministrazione comunale** a far sentire la voce dei cittadini di Bresso che lamentano il grave disagio provocato dalla **riduzione del percorso della linea 83** ed ottenere che la stessa *venga prolungata almeno fino al capolinea della MM3 in Viale Zara.*

✧ **Istanza alla Direzione della ASL di competenza per** ottenere un *potenziamento* dell'organico degli operatori del **Distretto Sanitario** al fine di garantire un servizio rapido ed efficiente nell'arco della settimana ed un *ampliamento* delle prestazioni per evitare agli utenti di doversi recare presso la sede ASL di Cinisello Balsamo, difficilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

STRUMENTI PROMOZIONALI

Nell'arco dei cinque anni, per meglio informare la cittadinanza circa l'istituto del Difensore Civico, sono stati approntati:

- un opuscolo distribuito nell'anno 2004 insieme al calendario inviato dall'Amministrazione comunale a tutte le famiglie e realtà sociali ed economiche che operano in Bresso;
- un pieghevole più aggiornato, nell'anno 2007, messo a disposizione nei punti di maggiore affluenza del pubblico;
- la pubblicazione delle relazioni annuali e delle notizie relative all'Ufficio del Difensore Civico sul sito internet del Comune di Bresso.



Il Difensore Civico ha partecipato a:

- ❖ Incontri con i Difensori Civici regionale, provinciale, del Comune di Milano e di altri Comuni perché è importante mettere in rete le proprie esperienze;
- ❖ Commissioni consiliari su invito;
- ❖ Consulta dei Migranti come componente di diritto;
- ❖ Forum della Città.

Ha sempre garantito la sua presenza alle manifestazioni indette dall'Amministrazione comunale.

CONCLUSIONI

Dai numerosissimi incontri avuti con i cittadini negli anni di esercizio del mio mandato, è emerso in modo chiaro *l'aspettativa delle persone ad essere ascoltate*, al di là del merito delle questioni trattate.

Molto spesso ciò che il cittadino realmente desidera non è soltanto sollecitare un intervento istituzionale del Difensore Civico, quanto piuttosto ricevere un consiglio, un suggerimento e più in generale avere un momento di dialogo con una persona disposta ad ascoltarlo.

La Pubblica Amministrazione, che spesso viene considerata ostile o distante dai bisogni della gente, tramite l'intervento del Difensore Civico viene rivalutata per il semplice fatto che una persona, istituzionalmente a ciò preposta, esamina e valuta i suoi problemi, accetta anche di ascoltare i suoi fatti personali e molte volte, se pazientemente gli viene spiegata l'infondatezza della sua pretesa, *il cittadino se ne va soddisfatto, solo perché qualcuno si è interessato a lui.*



Ho notato con viva soddisfazione che i vari Uffici e Servizi del Comune e degli Enti ad esso collegati hanno compreso lo spirito dei miei interventi, non preconcepito e ostile, ma piuttosto diretto a superare le difficoltà oggettive e le reciproche incomprensioni, al fine di risolvere nel modo migliore i problemi prospettati.

Ho inoltre notato che è aumentata la disponibilità e la sensibilità dei Responsabili dell'Amministrazione nel prestare ascolto ed attenzione alle mie osservazioni ed ai miei suggerimenti.

Il Difensore Civico non è "il controllore" degli Uffici Comunali e degli Enti ad esso collegati.

In una logica permeata da un'unica *mission* che ci vede tutti coinvolti nel comune obiettivo di lavorare per rendere più trasparente, più giusta e chiaramente leggibile la Pubblica Amministrazione, il Difensore Civico fa da tramite per risolvere i problemi che, lasciati a se stessi portano il cittadino a non fidarsi dell'Amministrazione locale.

Il lavoro nel quinquennio è stato caratterizzato da rapporti sostanzialmente positivi con gli uffici interpellati anche se in alcuni casi si sono verificati silenzi (a volte anche per lunghi periodi) agli interventi ed ai contatti attivati dall'Ufficio del Difensore Civico.

A questo proposito faccio rilevare ancora una volta quanto sia importante, anzi determinante, che l' Amministrazione comunale *dia sempre una risposta alle richieste dei suoi cittadini anche se non obbligata a farlo*, perché è dovere del Comune, dei suoi Uffici e dei suoi Amministratori, garantire comunque la dovuta considerazione al cittadino ed alle sue domande.

Il silenzio, infatti, rappresenta un segno inaccettabile di indifferenza e sottostima e costituisce una innegabile violazione del generale principio di correttezza che governa l'azione amministrativa.

Solo l'atto del rispondere dimostra un effettivo rispetto per l'interlocutore.



Nel periodo cui si riferisce la presente relazione l'Ufficio a cui sono stata preposta *ha guadagnato spazio, ha confermato la sua autorità*, è entrato come elemento di rilievo nell'organizzazione comunale ed è riuscito mediante un impegno assiduo ed una larghissima disponibilità a farsi conoscere dalla cittadinanza.

Rivolgo un ringraziamento ai *Dirigenti, ai Funzionari, ed agli impiegati dell'Amministrazione comunale e degli altri Enti* che sono stati nostri interlocutori per l'attenzione che mi hanno dimostrato credendo nello strumento della Difesa Civica e facilitando di molto l'assolvimento dei miei doveri.

Ringrazio il *Sindaco, i componenti della Giunta Comunale ed i Consiglieri Comunali* per l'opportunità che mi è stata offerta di mettermi al servizio della comunità di Bresso come Difensore Civico, un ruolo per me completamente nuovo che ho voluto interpretare in maniera originale ed attenta impegnandomi a dargli *spessore, visibilità e soprattutto credibilità*.

Un grazie particolare alle mie collaboratrici *Ornella Pagani e Letizia Monticelli* che si sono alternate nella preziosa assistenza al mio lavoro ed a Lucia Cenedese e Simona Capuzzo che si sono rese disponibili a collaborare con il mio Ufficio.

Posso affermare con sicurezza che, pur provenendo da una lunga e precedente esperienza di carattere politico amministrativo, ho operato con *equilibrio ed assoluta imparzialità* nel mio ruolo di Difensore Civico, assicurando la massima *trasparenza, correttezza ed indipendenza*, senza *subire condizionamento* alcuno e privilegiando, nel mio lavoro, *l'obiettività e l'efficienza*.

La mia esperienza ha facilitato l'approccio con la complessa "macchina comunale" e mi ha aiutata a cogliere le opportunità operative per raggiungere un rapido e favorevole risultato.



Mi permetto di sottolineare l'importanza di dare continuità all'esperienza della Difesa Civica nella nostra città anche valutando l'opportunità di attuarla in una forma consortile con i Comuni limitrofi perché, attraverso questo Istituto, si possa raggiungere l'obiettivo di ottenere **"dall'esame del problema di uno, la soluzione per tutti."**

Concludo dichiarandomi *soddisfatta* del lavoro svolto durante l'arco del mio mandato e posso affermare che chiunque si è rivolto al mio Ufficio ha trovato la massima *capacità all'ascolto*, ha avuto *un luogo per esporre i suoi problemi*, anche di carattere personale, ha potuto *confrontarsi* pacatamente con interlocutori ritenuti poco disponibili, ha avuto la possibilità di un *tavolo di "mediazione"*, ha ricevuto *l'indicazione di un percorso* per tentare di risolvere il problema esposto.

Bresso, 14 marzo 2008

IL DIFENSORE CIVICO
(Teresa Cazzaniga)

Sommario

Premessa.....	pag. 1
Cosa è la Difesa Civica	pag. 1
Caratteristiche essenziali della Difesa Civica	pag. 1
Funzioni fondamentali	pag. 2
Perché il Difensore Civico	pag. 2
Cosa è il Difensore Civico	pag. 3
Cosa non è il Difensore Civico.....	pag. 3
Come opera il Difensore Civico	pag. 4
Funzionamento dell'Ufficio.....	pag. 4
Analisi dell'attività nel quinquennio.....	pag. 5
Casi di competenza suddivisi per settore.....	pag. 6
Tipo di riscontro.....	pag. 7
Esame delle situazioni di particolare rilevanza.....	pag. 8
Segnalazioni e proposte recepite.....	pag. 13
Situazioni di criticità rilevate.....	pag. 14
Problematiche relative ad altri enti.....	pag. 15
Strumenti promozionali.....	pag. 16
Conclusioni.....	pag. 17